

# **JAARVERSLAG 2023**

## **CLIËNTENRAAD**

woonzorgcentrum  
**VREDENOORD**

Februari 2024

## **Voorwoord**

Kijken we als cliëntenraad achterom, dan heeft de CR met 2023 een actief jaar achter de rug. Het merendeel van onze voornemens voor 2023 hebben we kunnen realiseren. Onderstaand volgt een overzicht.

Daarnaast blijven er punten, die onze voortdurende aandacht behoeven: het op sterkte brengen van onze raad qua aantal leden, het opbouwen en inrichten van een CR-archief, de onderlinge communicatie van de CR-leden, onze effectiviteit en professionaliteit van werken, en hoe wij ervoor zorgen plezier in het CR-werk te houden.

Niet onvermeld kan blijven, dat de samenwerking met de directie/RvB van Vredenoord als heel bevredigend en zakelijk wordt ervaren: er wordt moeite gedaan ons goed te informeren, door ons gewenste info wordt altijd verschaft en in door ons gevraagde faciliteiten wordt voorzien.

De contacten met de Raad van Toezicht zijn informerend van aard. Alhoewel de CR beseft, dat de RvT slechts op afstand bestuurlijk opereert, hechten wij er toch waarde aan om onze visie en prioriteiten aan hen over te dragen. Wij gaan ervan uit dat het door ons voorgedragen RvT-lid, mevrouw Hermien Kosian, onze inbreng bij beslissingen laat meewegen.

Ondergetekende stelt als voorzitter vast, dat de CR als een hecht team functioneert, dat deze samenwerking plezierig en met oog voor resultaat verloopt. Het merendeel van de CR-leden is nog beroepsmatig werkzaam. Reden ook waarom wij de raad graag op volle sterkte willen houden, zodat de taken onderling evenwichtig verdeeld kunnen worden.

De CR is nog steeds op zoek naar 2 nieuwe leden.

Tenslotte, de komende tijd wachten ons vele, voor Vredenoord toekomst bepalende beslissingen. Er moet worden nagedacht over: welke typen cliënten wonen op middellange termijn binnen Vredenoord; welke aanpassingen aan het gebouw zijn noodzakelijk uit een oogpunt van duurzaamheid; hoe wordt ICT en domotica ingezet; hoe worden de huiskamers en de algemene verblijfsruimten aangepast aan de eisen van deze tijd, etc.. De CR heeft op deze punten advies- en instemmingsrechten.

Ons voornemen is om voor onze toekomstige bewoners er het beste uit te halen.

## De getalietjes

- Huidige Cliëntenraad
  - Letitia Apostolovic
  - Gisèle van Baaren
  - Barrita Glas
  - Jan Hein Daalderop (voorzitter)
  - Ria Dullaart

Klaas Kamphuis heeft begin 2023 wegens persoonlijke omstandigheden afscheid van de CR genomen.

In december jl. hebben wij **Ria Dullaart** als nieuw lid welkom mogen heten. De CR heeft op dit moment **2 vacatures**.

- De cliëntenraad heeft 7x vergaderd.
- Daarnaast hebben wij 6x met de **directie/RvB** en 2x met de **Raad van Toezicht** overleg gehad. De communicatie met beide gremia ervaren wij als goed. Het belang van deze contacten zal de komende periode toenemen gezien onze intensieve betrokkenheid bij de voorgenomen substantiële investeringen in gebouw, infrastructuur en de huiskamers.
- Binnen Vredenoord worden regelmatig **Familie-/Bewonersavonden** georganiseerd. De CR is 2x aanwezig geweest om een bijdrage te leveren.
- In 2023 heeft de CR het initiatief genomen om periodiek overleg met de **Ondernemingsraad** te hebben. We hebben 2x overleg gehad. De bedoeling is om 3 tot 4x per jaar bijeen te komen. Het doel is om info uit te wisselen en om op punten van gezamenlijk belang samen te werken.

## Onze aandachtspunten in 2023

Hieronder geven wij een overzicht van de onderwerpen die in 2023 onze aandacht hebben gehad:

1. Geheel 2023 heeft **uitbreiding van de CR** met nieuwe leden onze aandacht gehad. Intern en extern hebben we oproepen en advertenties uitgezet. Wij zijn bijzonder blij dat Ria Dullaart zich eind 2023 bij ons team gevoegd heeft. Helaas blijft het aantrekken van nieuwe CR-leden een lastige zaak. Wij zoeken nog steeds twee nieuwe leden. Onze zoektocht zet zich voort.
2. De **jaarlijkse CR-enquête** over de dienstverlening van Vredenoord onder bewoners en hun naasten is in 2023 niet uitgevoerd. In plaats daarvan heeft de CR betrokkenen via een enquête gevraagd naar hun mening **over de kwaliteit van de huiskamers** (zie ook hierna).
3. Eind 2022 heeft de CR het initiatief genomen om de huidige status van de **Geestelijke Verzorging (GV)** binnen Vredenoord onder de loep te nemen. Daarvoor zijn intern gesprekken gevoerd. Tevens zijn door ons een drietal met Vredenoord vergelijkbare instellingen bezocht om na te gaan hoe daar de geestelijke verzorging is georganiseerd. Dit alles heeft waardevolle info opgeleverd. Onze conclusies en aanbevelingen hebben wij in 2023 aan de directie gerapporteerd. In het overleg daarover is afgesproken met de direct betrokkenen na te gaan op welke punten verbetering en uitbreiding mogelijk is.

4. Wij zijn in 2023 gestart met een **maandelijks spreekuur** voor bewoners, naasten en andere belangstellenden. Het spreekuur vindt elke laatste vrijdag van de maand plaats, van 14:00 – 16:00 uur. Locatie: Smaragdplein. Doel van de CR is om info te verzamelen over zaken die beter kunnen of om eventuele klachten in ontvangst te nemen. Uiteraard kan men ook terecht voor een praatje met een drankje en een lekkernij. Het spreekuur wordt intern vooraf aangekondigd. Meestal komen er zes tot tien personen.
5. Vanuit het spreekuur kwamen op een aantal punten kritische opmerkingen over **de maaltijden**. Een en ander hebben we aangekaart bij de directie. We stellen vast dat er verbeteringen optreden. Dit punt blijft onze aandacht houden.
6. Om meer bekendheid aan het werk en het belang van de CR te geven hebben we **een flyer** met informatie ontwikkeld. Deze flyer ligt bij de receptie en wordt aan nieuwe inwoners bij hun aanmelding verschaft.
7. We hebben de **medezeggenschapsregeling** aangepast. Dit is een overeenkomst tussen de CR en de Instelling over advies- en instemmingsrechten. De belangrijkste wijzigingen betreffen het benadrukken van de onafhankelijkheid en de autonomie van de cliëntenraad, alsmede hoe de onderlinge informatieverschaffing is geregeld.
8. De CR heeft de voorgenomen **vernieuwing van de huiskamers en algemene verblijfsruimten** tot speerpunt voor de komende periode aangemerkt. Aangezien de meeste bewoners voor een groot deel van hun tijd in een huiskamer of in een algemene ruimte verblijven, achten wij het van het grootste belang dat deze ruimten een gezellige, huiselijke, comfortabele, ruimtelijke, en adequaat prikkelende aanblik bieden, met mogelijkheden tot activiteiten. De CR heeft instemmingsrecht inzake deze vernieuwing. Wij hebben de directie een memo gestuurd, waarin wij aangeven, hoe belangrijk wij dit onderwerp vinden en welke informatie wij noodzakelijker wijze willen ontvangen.
9. In het verlengde van het voorgenomen besluit om **de huiskamers** ingrijpend te vernieuwen heeft de CR het initiatief genomen om **een enquête** te houden onder de bewoners (en hun contactpersonen), die aan een bepaalde huiskamer zijn toegewezen. Het doel was te achterhalen: wat men van de bestaande vijf huiskamers vindt, hoe tevreden men is over het verblijf en de daar geleverde diensten en welke ideeën er leven over de vormgeving van de toekomstige verblijfsruimten. Er zijn 44 enquêtes uitgezet; we kregen 14 reacties. Gezien het belang van het onderwerp hadden wij op meer reacties gerekend.
10. Het concept en de vormgeving van de toekomstige huiskamer(s) en algemene verblijfsruimten wordt bepaald door hoe de verhouding is tussen bewoners met somatische klachten en met dementiebeperkingen. Het beleid daarvoor wordt vastgelegd in de **toekomstvisie van Vredenoord**. Aan een bijstelling daarvan wordt hard gewerkt. De cliëntenraad is bij de totstandkoming nauw betrokken.
11. Vredenoord heeft een **kwaliteitsplan 2024** opgesteld. Voor de uitwerking daarvan werd een studiedag georganiseerd. Naast een groep medewerkers van diverse afdelingen was ook de **cliëntenraad daarvoor uitgenodigd**, als ook de OR en de RvT. Als onafhankelijke hebben we daaraan onze bijdrage kunnen leveren. Wij stellen vast dat het door Vredenoord uitgewerkte

kwaliteitsplan 2024 sterk aan concreetheid heeft gewonnen ten opzichte van het plan 2023.

**12.** De cliëntenraad vindt de **communicatie met de achterban** essentieel. Ook het afgelopen jaar hebben we getracht bewoners en hun naasten zo goed mogelijk van onze activiteiten op de hoogte te houden (via de maandelijkse nieuwsbrief van Vredenoord, via een flyer, familie-avonden en het maandelijkse spreekuur).

Anderzijds kunnen wij niet optimaal functioneren zonder info vanuit onze achterban (via familie-avonden, via onze eigen brievenbus op het Smaragdplein, ons eigen e-mailadres of via één van onze CR-leden).

**Vastgesteld door de Cliëntenraad  
per 21 februari 2024**