

**Marga
Klompé**

voor het beste van elk moment



Centrale Cliëntenraad Marga Klompé

Jaarverslag 2018

Voorwoord van de voorzitter

Het jaar 2018 was een jaar dat bij de meesten van ons in herinnering blijft als het jaar van de schitterende zomer. En als een jaar waarin de zorg meer positieve energie heeft gekregen dan de jaren ervoor. Zoveel zelfs dat we de barre tijden die we achter ons hebben gelaten soms vergeten lijken. Het jaar 2018 kenmerkt zich door een nieuw elan waarin mooie kansen voor de toekomst worden geboden. Voor de medezeggenschap kan extra energie uit de invoering van het kwaliteitskader en de aanpassing van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) worden geput.

Onder de streep betekent dit dat de cliëntenraden meer invloed krijgen. Dus meer mogen meepraten en vaker een beetje meer mee mogen of moeten beslissen. Dit betekent ook dat het werk in de lokale cliëntenraden nog belangrijker gaat worden dan dat het nu al is. Samenwerking is hierbij een sleutelwoord.

Dit is reden voor de Centrale Cliëntenraad (CCR) om in april 2018 de eerste cliëntenraad dag te houden. Een gelegenheid om vooral elkaar (alle leden van de lokale cliëntenraden) te ontmoeten. Met dank aan bestuurder Marcel Duvigneau om met ons in gesprek te gaan. Luisteren naar elkaar helpt!

Als we het over de mooie zomer hebben dan moeten wij het ook hebben over de wolkjes in de lucht. Helaas is in 2018 de Raad van Toezicht er

nog niet in geslaagd om een einde te maken aan de tijdelijke status van bemensing Raad van Bestuur, maar we kijken er hoopvol naar uit in het nieuwe jaar.

De focus in 2019 zal liggen in het verder ontwikkelen van het cliëntenraadswork binnen Marga Klompé en daar waar zich gezonde kansen voordoen ook buiten Marga Klompé. Samenwerken, samen leren. Kennis en ervaringen vermenigvuldigen door vooral deze met elkaar te delen. Speerpunten zijn dan ook:

- ✓ **Elkaar ontmoeten**
- ✓ **Opleiding & training**
- ✓ **Slimmer werken**

Slimmer werken betekent onder andere de strijd aangaan met de overvloed aan informatie/papier door de inzet van digitale middelen. Niet alleen het lezen, maar ook het bewaren, zoeken en vinden van dingen kost veel tijd en is vaak frustrerend.

Wij gaan in 2019 ervaren wat digitalisering het cliëntenraadswork echt te bieden heeft. Het zal de CCR leden helpen om het werk nog beter en leuker te maken.

Voorzitter Centrale Cliëntenraad
Fred Stortelers

Adviesaanvragen

De volgende adviesaanvragen zijn voorgelegd aan de CCR:

| | |
|---|----------|
| Clientenberaden beleidsstuk | positief |
| Verbouwing Pronsweide somatiek en revalidatie | positief |
| Begroting Marga Klompé 2018 | positief |
| Klachtenregeling Regionaal + infographic | positief |
| Jaarrekening en maatschappelijk verslag 2018 | positief |

| | |
|---|----------|
| Menucycli en visie eten en drinken | positief |
| Clientportaal ECD / medische foto gebruik | positief |
| Bemensing Raad van Bestuur midden lange termijn | negatief |
| Statuten Raad van Toezicht | negatief |

Aantal vergaderingen

De CCR is in 2018 zes keer bijeengewees voor een eigen overleg. Daarnaast heeft er zes keer een overlegvergadering plaats gevonden met de Raad van Bestuur. Twee maal heeft er informeel overleg plaats gevonden met beide leden van de Raad van Bestuur met een zogenaamde 'Benen Op Tafel' sessie. De Raad van Toezicht en de CCR zijn in 2018 driemaal in overleg geweest.

Werkgroepen

De CCR leden hebben zich in werkgroepen opgesplitst voor de diverse belangrijke onderwerpen. Daarmee hebben we de taken verdeeld onder de leden. De volgende werkgroepen zijn er:

Thuiszorg

De werkgroep Thuiszorg wordt gevormd door Karin Bisseling, Thea Oldenhave, Sjoukje Kunne

Deze werkgroep onderzoekt de mogelijkheden om een cliëntenraad Thuiszorg op te zetten. Daarbij is de centrale vraag 'Hoe bereiken wij de cliënten van Marga Klompé die thuiszorg ontvangen om deel te nemen in de CR Thuiszorg en/of in de CCR? De CCR wil onderzoeken hoe de Thuiszorg meer onder de aandacht gebracht kan worden.

Zorgkantoor

De werkgroep Zorgkantoor wordt gevormd door Carla Braam en Wim Mooijman

De werkgroep Zorgkantoor heeft dit jaar wederom met het zorgkantoor Menzis en Zilveren Kruis om de tafel gezeten. Diverse plannen van Marga Klompé zijn samen met de bestuurder besproken.

Waardigheid en Trots

De werkgroep Waardigheid en Trots wordt gevormd door Bennie Scharenborg en Trudy Storteboom

Het speerpunt van deze werkgroep in het afgelopen jaar en ook zeker de komende jaren zijn de gelden van Waardigheid en Trots (W&T). Er is veel gesproken over hoe de gelden besteed mogen en kunnen worden door kaders op te stellen voor de zorgmedewerkers van Marga Klompé. De CCR wil weten waar de gelden aan besteed worden en vraagt om transparantie van die gelden. De activiteiten voor een zinnigere dagbesteding vindt de CCR voor bewoners/cliënten van Marga Klompé erg belangrijk. Bovendien is het belangrijk dat deze activiteiten verduurzamen. Wat betekent dat na



het stopzetten van de W&T gelden, de activiteiten blijven voortbestaan. De CCR heeft ook dit jaar Marga Klompé de taak gegeven om een plan van aanpak op te stellen en dit in een goedgekeurd sjabloon uit te werken. W&T is een standaard agendapunt. Vanuit de CCR wordt dit meegenomen naar de lokale cliëntenraden.

Fred Stortelers in gesprek met de Minister Hugo de Jonge, Congres 'Lef op locatie'

ICT en Communicatie

De werkgroep ICT en Communicatie wordt gevormd door Sjoukje Kunne en Fred Stortelers

Landelijk zijn er dit jaar ook weer diverse bijeenkomsten geweest over verschillende onderwerpen. Deze zijn door een aantal leden van de CCR bezocht. Landelijk is er een trend te zien waarbij er functieprofielen worden geschreven waaraan cliëntenraadsleden moeten voldoen. Wij vinden dit lastig omdat het risico bestaat op opleidingsdiscriminatie. De uitdaging zit hem volgens de CCR in een gezonde balans tussen verstand en gevoel (IQ en EQ). Volg je hart en gebruik je verstand. Dit betekent dat iedereen die goed gemotiveerd is mee kan (blijven) doen met cliëntenraadswerk. Deze zorg hebben we kunnen delen met de minister van VWS (H.M. de Jonge) op het landelijk congres cliëntenraden 'Lef op locatie'. Opleiding, training en begeleiding van cliëntenraadsleden blijft noodzakelijk om als volwaardige gesprekspartner steeds beter opgeleide lokale zorgprofessionals bij te kunnen benen.

Per 1 november 2018 heeft Marga Klompé een vernieuwde huisstijl geïntroduceerd in de organisatie. De werkgroep ICT van de CCR wil graag dat de informatie van de CCR op de site van Marga Klompé voor de leden toegankelijker wordt.

Studiedag/teambuilding

Deze werkgroep Studiedag/teambuilding wordt gevormd door het Bureau Ondersteuning Cliëntenraden (BOC), Trudy Storteboom en Fred Stortelers

Om bij te blijven met alle ontwikkelingen binnen de zorg en om de speerpunten voor 2019 te bepalen is de CCR op 16 november 2018 voor de jaarlijkse teamdag bijeengekomen. De teamdag is er om te brainstormen en om belangrijke onderwerpen met elkaar verder uit te diepen. Binnen de reguliere vergaderingen van de CCR is hier niet altijd voldoende ruimte voor. Gezien de opkomst van de leden wordt dit als zeer belangrijk en nuttig ervaren. Voor deze dag heeft Fred Stortelers een presentatie gehouden over de medezeggenschap. Het middagprogramma werd verzorgd door Dido van Kuijk die ons een 'kijkje in de keuken van Dido Zorgt', presenteerde. Voor een uitgebreid verslag verwijzen wij u naar de website van Marga Klompé.

Dido van Kuijk geeft een 'kijkje in de keuken van Dido Zorgt'

Dido zorgt

Samen zorgen voor een beter morgen



Kwaliteitskader verpleeghuiszorg

De werkgroep Kwaliteitskader verpleeghuiszorg wordt gevormd door Huib Kamminga, Lucy Reuvekamp en Sjoukje Kunne

In de voorgaande jaren zijn veel initiatieven ontwikkeld die moeten leiden tot verbetering van de kwaliteit van zorg en welzijn voor bewoners/cliënten. Onder meer het programma Waardigheid en Trots (W&T) heeft hieraan een belangrijke bijdrage geleverd. De komende jaren zijn er extra gelden beschikbaar gesteld vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ).

In 2018 is het kwaliteitskader een veel besproken onderwerp geweest en dit zal voor 2019 opnieuw op de agenda staan van de CCR. De afgesproken

frequentie om 4x per jaar een cliëntberaad te houden op locatie, is tot op heden nog niet van de grond gekomen. De cliëntenraad heeft informatie nodig uit de achterban. Deze informatie komt onder andere uit een cliëntenberaad, maar ook door familie, contactpersonen, bewoners/cliënten individueel aan te spreken.

Jaarverslag

De werkgroep Jaarverslag wordt gevormd door Thea Oldenhave, Carolien Aalbers en Karin Bisseling

Deze werkgroep houdt zich bezig met het samenstellen van dit jaarverslag.

Bestuursstructuur

De werkgroep Bestuursstructuur wordt gevormd door Fred Stortelers, Carla Braam, Bennie Scharenborg en Trudy Storteboom

Dit jaar is samen met de werkgroep, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht veel gesproken over de bestuursstructuur. Hoe gaat het nu en hoe gaan wij het in de toekomst doen? De CCR houdt vast aan het feit dat het belang van de bewoners/cliënten binnen Marga Klompé voorop staat. Daarom zoekt de CCR de dialoog met diverse partijen om de problemen te bespreken en een zo goed mogelijke oplossing te vinden. Van belang is dat alle betrokkenen een goede coherentie hebben tussen woord en daad, eerlijk, open en transparant zijn. Dit betekent dat:

- ✓ bestuurders die benoemd worden onbelast/ onbesmet moeten zijn;
- ✓ de benoeming, werving en selectie via een transparant proces moet gebeuren;
- ✓ de benoeming niet in strijd is met de Governancecode commissie gezondheidszorg;
- ✓ iedereen in woord en daad, eerlijk, open en transparant werkt.

In de tweede helft van 2018 is de dialoog veranderd in de vraag of de Raad van Toezicht al of niet handelt in strijd met de Governance code. De Ondernemingsraad heeft het initiatief genomen om deze vraag aan de Governancecode commissie gezondheidszorg voor te leggen. Een initiatief dat door de CCR werd gesteund die de standpunten van de OR deelt. In 2019 wordt hier verder aan gewerkt.

Ontmoetingsdag medezeggenschap

Omdat voor veel mensen de CCR onbekend is binnen Marga Klompé hebben we ervoor gekozen om binnen de organisatie kennis te maken met de lokale cliëntenraden van Marga Klompé. Deze ontmoetingsdag is gehouden op 25 april 2018 in Groenlo. Zo'n 56 leden hadden zich opgegeven om deze bijzondere dag bij te wonen. Het BOC heeft voor diverse cliëntenraadsleden vervoer geregeld, waaronder vervoer en vrijwilligers van de Zonnebloem, zodat rolstoelgebruikers zonder probleem konden deelnemen aan de dag. Het belangrijkste doel van deze dag was elkaar ontmoeten, contacten leggen en het halen en brengen van informatie en weetjes. In 2019 vindt er weer een ontmoetingsdag plaats.



Samenstelling CCR in 2018

Extern Voorzitter

Fred Stortelers

Cliëntenraad De Berkhof

Mevr. K. Bisseling

Cliëntenraad Beth San

Mevr. T. Oldenhave

Cliëntenraad Hoge Veld/ Stegemanhof

Mevr. C. Aalbers

Cliëntenraad De Hassinkhof

Mevr. L. Reuvekamp

Cliëntenraad Verpleeghuis De Molenberg/Mariënhof

Mevr. C. Braam (vicevoorzitter)

Dhr. B. Scharenborg

Cliëntenraad Verpleeghuis De Hoge Weide/'t Talma

Dhr. W. Mooijman

Dhr. H. Kamminga

Cliëntenraad woonzorgcentrum De Hoge Weide

Mevr. S. Kunne

Cliëntenraad Pronsweide/Meddo

Geen vertegenwoordiging

Cliëntenraad Wzc De Molenberg

Geen vertegenwoordiging

Cliëntenraad De Pelkwijk

Geen vertegenwoordiging

Cliëntenraad Vredensehof

Geen vertegenwoordiging

Cliëntenraad Ambthuis

Geen vertegenwoordiging

Cliëntenraad Thuiszorg Marga Klompé

Geen vertegenwoordiging

Enkele weetjes:

- ✓ Het aanbrengen van een stripje of een lampje in een gebouw kan een enorme uitdaging zijn als dat gebouw gehuurd wordt. Is dat een technisch probleem of zit de regelgeving in de weg?
- ✓ Belangrijk in het komende jaar is dat we in gesprek blijven met alle niveaus en uitdagingen aangaan. Uitdagingen zoals het voeren van moeilijke of lastige gesprekken en hoe wij als CCR scherper, helderder en duidelijker communiceren en van elkaars fouten en successen kunnen leren.
- ✓ De CCR moet haar oren nog beter ten luister leggen bij de bewoners/cliënten en dat vertalen naar (on)gevraagde adviezen.

De Zonnebloem zorgde voor het vervoer van deelnemers aan de ontmoetingsdag



Werkbezoek

In juni heeft de CCR een werkbezoek gebracht aan locatie De Hoge Weide en dagbesteding de Heest en 't Havelte. Zo'n bezoek aan een locatie laat ons de diversiteit per locatie zien, maar ook de diversiteit binnen de Marga Klompé als geheel. Deze bezoeken zijn waardevolle ervaringen die ons centrale cliëntenraadswork ten goede komen.

Bijzonderheden

Meer dan een vermelding waard was ook het afscheid van onze vicevoorzitter mevrouw Carla Braam. Na 15 jaar letterlijk haar ziel en zaligheid in Marga Klompé te hebben gelegd was daar in 2018 het moment om te stoppen. Haar voortdurende herhaling "wij mogen niet vergeten voor wie wij dit mogen doen, onze cliënten!" zit dankzij Carla in het DNA van de centrale cliëntenraad gebakken. Als blijk van waardering en met gepaste trots kan de CCR melden dat mevrouw Carla Braam de ceremoniële titel van erelid heeft aanvaard.

Oproep nieuwe leden

Voor de cliëntenraad staat het belang van de cliënten en hun vertegenwoordigers altijd voorop. Hoe leuk het is om in de CCR te zitten en wat er zo leuk is aan het werk van de CCR leggen de volgende personen uit:

Voorzitter Fred Stortelers:

"Volg je hart en gebruik je verstand betekent dat cliëntenraadswork voor iedereen die goed gemotiveerd is mee kan (blijven) doen"



Vicevoorzitter Sjoukje Kunne:

"Ik werk vanuit mijn gevoel"

Extra: probeer bijdrage te leveren in gemeenschappelijkheid tot het verbeteren van de kwaliteit van zorg en welzijn in belang van cliënten.



“Wij staan klaar met raad en daad voor de cliëntenraad”

Een andere persoonlijke mijlpaal was het 12,5 jarig jubileum van ons CCR lid mevrouw Thea Oldenhave. Als er iemand in de CCR is die de vingers letterlijk en figuurlijk aan de pols heeft dan is het Thea. Zij ervaart de dagelijkse praktijk binnen Marga Klompé vooral vanuit haar vrijwilligerswerk en vervult zo een belangrijke antenne functie voor de medezeggenschap.

De volgende stukken werden ter informatie ontvangen en besproken.

- ✓ **Kwaliteitskwartaalverslag**
- ✓ **Rokersbeleid openbare ruimten**
- ✓ **NPS score cliënttevredenheidonderzoek**
- ✓ **ECD rapportage inzage door meerdere familieleden**
- ✓ **Extra kwaliteitsbudget WLZ, 2019-2021**
- ✓ **Vastgoed strategie samenvatting**
- ✓ **Voortgangsplan W&T gelden 2019**



Secretariaat

De Centrale Cliëntenraad laat zich in haar werkzaamheden bijstaan door de diensten van het Bureau Ondersteuning Cliëntenraden (BOC) van Marga Klompé. Het BOC bestaat uit Trudy Storteboom (ondersteuner) en Ini Oonk (secretaresse).

“Ik vind het belangrijk om te helpen goede verantwoordelijke zorg te bieden aan onze cliënten. En om te bewaken en mee te denken hoe Marga Klompé hier voor staat. Ook wil ik meewerken aan het behoud van zorg in de kleine kernen.”



Neemt u plaats op deze stoel?

Een aantal locaties binnen Marga Klompé zijn niet vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad. De CCR doet daarom een oproep voor nieuwe leden. Wilt u meedenken en de belangen van de cliënten en hun vertegenwoordigers behartigen en bewaken? Hun ervaringen gebruiken om de zorg steeds verder te verbeteren? Neem dan plaats op deze lege stoel en neem contact op met het BOC om u aan te melden via cliëntenraad@szmk.nl of bel naar T 0544 47 41 00. Voor meer informatie kunt u terecht op www.margaklompe.nl/ccr.



Lid Lucy Reuvekamp

Centrale Cliëntenraad Marga Klompé



Marga Klompé
Postbus 71
7140 AB Groenlo
T 0544 47 41 00
www.margaklompe.nl