



Herstelzorg Nederland

Jaarverslag cliëntenraad 2018

Inhoud

INLEIDING.....	3
UITGANGSPUNTEN VOOR DE CLIËNTENRAAD	4
2.1 MISSIE.....	4
2.2 WERKGEBIED V AN DE CLIËNTENRAAD	4
2.3 INVULLING V AN MEDEZEGGENSCHAP	4
2.4 SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD IN 2018	5
ACTIVITEITEN VAN DE RAAD	6
3.1 OVERLEG.....	6
3.2 GESPREKSONDERWERPEN.....	6

1. Inleiding

De laatste jaren krijgen cliëntenraden, overeenkomstig de maatschappelijke ontwikkelingen, een steeds belangrijker rol. Zij worden geacht gelijkwaardige gesprekspartners te zijn voor bestuurder(s) en andere geledingen in de zorg en hun achterban te voorzien van juiste informatie. Deze emancipatie geschiedt o.a. vanuit de wetgeving. De zorgkantoren en de Inspectie betrekken de raad in toenemende mate bij evaluaties en het opstellen van verbeterplannen. Deze ontwikkeling is in 2018 gecontinueerd.

De cliëntenraad van Herstelzorg Nederland is in 2018 opgericht. Het jaar 2018 werd vooral gebruikt om de kennis te vergroten over het werken met en het functioneren in een cliëntenraad. Herstelzorg Nederland is één van de labels van de Blueprint Group. De directie van de Blueprint Group heeft nog weinig ervaring met het fenomeen cliëntenraad. De cliëntenraad wordt weliswaar geïnformeerd, maar het betrekken van de raad bij de besluitvorming en de contacten met inspectie en zorgkantoor, kan beter vormgegeven worden. De leden van de cliëntenraad hebben ook nog niet veel ervaring met het functioneren binnen de raad. Met het doel kennis te vergroten is in de tweede helft van 2018 door alle leden van de cliëntenraad de cursus 'nieuw in de cliëntenraad', georganiseerd door het NCZ (Netwerk Cliëntenraad Zorg), gevolgd.

Binnen Herstelzorg Nederland ligt de nadruk op revalideren en kortdurende zorg. Herstelzorg Nederland is in 2018 met vier locaties uitgebreid. Naast Villa Overbosch in Hilversum en Residentie Mariendaal in Velp, bestond Herstelzorg Nederland eind 2018 uit Groot Stokkert in Wapenveld, Kening State in Franeker, Domaine Cauberg in Valkenburg en Solace in Heino. Deze vier locaties zijn overgenomen van ECR/RAZ en bieden (meestal naast de langdurige zorg) revalidatie. Binnen ECR/RAZ bestond al een cliëntenraad. In 2018 is deze cliëntenraad blijven functioneren voor de vier aan Herstelzorg Nederland toegevoegde locaties. Het streven is om in 2019 de twee cliëntenraden te integreren tot één centrale cliëntenraad.

De Blueprint Group bezit naast Herstelzorg Nederland ook vier andere labels die elk meerdere woonzorglocaties omvatten. De vier labels zijn: 't Huys, ECR 2.0, Vandaegh en Zorghuis Nederland. Aan het einde van 2018 bestond de Blueprint Group uit 21 locaties.

2. Uitgangspunten voor de cliëntenraad

2.1 Missie/visie

De missie van Herstelzorg Nederland luidt:

Herstelzorg Nederland biedt senioren de mogelijkheid om ouder te worden zonder onnodig in te leveren op kwaliteit van leven (Website Blueprint Group, 2018)

De raad ziet als zijn missie:

Het vanuit cliëntbelang/cliëntperspectief bevorderen van de kwaliteit van diensten in wonen, service, welzijn en zorg. Maatstaf voor het realiseren van deze missie is de mate van tevredenheid van cliënten over de ondervonden kwaliteit.

2.2 Werkgebied van de cliëntenraad

De basis voor de medezeggenschap is gelegd in de WMCZ. De cliëntenraad behartigt de algemene, collectieve belangen van de cliënten van Herstelzorg Nederland welke geleverd wordt in de vorm van residentiële en -revalidatiezorg. Deze vertegenwoordiging kan rechtstreeks geschieden door cliënten uit de verschillende cliëntgroepen dan wel door vertegenwoordigers, zaakwaarnemers of gemachtigden van de cliënten of door degenen die affiniteit hebben met de zorg zoals Herstelzorg Nederland die levert.

Een belangrijk deel van de cliënten logeert voor revalidatie tijdelijk in onze huizen, een ander deel woont (zelfstandig) in appartementen, met zorg indien gewenst. Cliënten beleven hun verblijf in residenties als een eenheid waardoor een scherpe scheiding van wonen en zorg (en daarmee het beleggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden) niet altijd gemakkelijk aan te brengen is. In overleg met de directie is besloten het gehele palet van wonen, zorg, welzijn en service voor de cliëntenraad bespreekbaar te maken.

2.3 Invulling van Medezeggenschap

In de praktijk van het functioneren van de cliëntenraad worden de volgende niveaus onderscheiden.²

-
1. **Meeweten** - Daarvan is sprake als de raad is geïnformeerd over een onderwerp. De raad weet wat er speelt maar heeft geen invloed op het beleid.
 2. **Meedenken** - De raad geeft vrijblijvend een mening over een onderwerp. Het is onzeker hoeveel invloed hij op het beleid uitoefent.
 3. **Adviseren** – De raad is op de hoogte, denkt mee en brengt een advies uit over een onderwerp. Het advies kan alleen adviserend of ook bindend zijn.
 4. **Meepraten** - In een vroeg stadium van de beleidscyclus kan de raad al meepraten over het beleid. De raad en de directie werken samen aan de totstandkoming van het beleid. De raad krijgt nog steeds de gelegenheid om officieel te adviseren.

De cliëntenraad van Herstelzorg Nederland functioneerde in 2018 op de niveau's 1, 2 en 3 en hoopt op termijn op niveau 4 te kunnen samenwerken met de directie.

2.4 Samenstelling cliëntenraad in 2018

Het Instellingsbesluit voor de cliëntenraad van Herstelzorg Nederland bepaalt dat de raad uit drie leden bestaat. Door de relatief hoge leeftijd van cliënten/bewoners valt het niet mee uit het cliëntenbestand voldoende leden voor de raad aan te trekken. Kandidaten voor het lidmaatschap worden voornamelijk geworven onder vertegenwoordigers, zaakwaarnemers en/of gemachtigden van cliënten. Het blijft een opgave de raad op sterkte te houden.

Een raadslid neemt in principe zitting voor een minimumperiode van drie jaar. Die periode kan daarna verlengd worden met weer drie jaar.

De cliëntenraad heeft in 2018 een voorzitter uit de eigen gelederen.

De vergaderingen vonden plaats in Villa Overbosch in Hilversum.

Op 31 december 2018 was de CR als volgt samengesteld:

Naam		Functie
Corine de Lange		Voorzitter
Louise van Amstel		Lid
Willy Underberg		Lid

In de eerste helft van 2018 werd de cliëntenraad secretariael bijgestaan door Janneke Kuipers, in de tweede helft van 2018 vervulde Paul Jaeger, directiesecretaris van ECR/RAZ, deze functie.

3. Activiteiten van de raad

3.1 Overleg en training

De cliëntenraad kwam gemiddeld eenmaal per twee maanden bij elkaar in Hilversum. Tijdens dit overleg was de directeur van Herstelzorg Nederland, Karin Janssen, aanwezig, zodat op diverse punten snel geschakeld kon worden. Indien nodig werd telefonisch overlegd tussen de voorzitter van de CR en de labeldirecteur. Dit werkte uitstekend.

De voorzitter van de raad heeft een bewonersbijeenkomst in Residentie Mariëndaal bijgewoond. De bewonersbijeenkomsten vormen een goed platform om te vernemen wat er bij de achterban speelt. De CR kan daar tevens verantwoording afleggen over zaken die spelen. In Villa Overbosch in Hilversum is het verblijf van korte duur, de communicatie met de achterban bestaat vooral uit het evalueren van de ontslag-enquêtes. De cliëntenraad heeft in het restaurant van Villa Overbosch geluncht.

In september 2018 is door alle leden van de CR de cursus ‘nieuw in de cliëntenraad’ aangeboden door het NCZ gevolgd.

3.2 Gespreksonderwerpen

Belangrijke onderwerpen die in het verslagjaar aan de orde zijn geweest, zowel binnen de cliëntenraad als in het overleg met de directie, waren:

- Oprichten van cliëntenraad Herstelzorg Nederland;
- Vaststellen van het instellingsbesluit cliëntenraad Herstelzorg Nederland*;
- Werving nieuwe leden CR*;
- Deelname cursus ‘nieuw in de cliëntenraad’ van het NCZ*;
- Overname van ECR/RAZ door de Blueprint Group *;
- Toekomst van de cliëntenraad onder BPG: transitie naar een nieuwe structuur*;
- Zorginkoop 2019;
- Kwaliteitsplannen 2018 en 2019*;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken*;
- Besteding extra gelden Wlz*;
- Consequenties van de AVG;
- Emancipatie cliëntenraad vanuit wetgeving, zorgkantoren en Inspectie;
- Nieuwe Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg;
- Wetgeving rond Medezeggenschap, Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- Portefeuilleverdeling leden CR;
- Vertegenwoordiging van de locaties binnen de CR;
- Aanwezigheid van leden CR bij de BBK's in de diverse locaties;
- Aanpassing basisdocumenten (opgeschort na de overname ECR/RAZ);
- Vertegenwoordiging van CR in RvC
- Verhuizing van het Shared Service Center/Centraal Bureau naar Nieuwegein;

*: over deze onderwerpen heeft de cliëntenraad in 2018 gevraagd of ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van Blueprint Group B.V.