

2024

Jaarverslag Cliëntenraad

Februari 2025

Inhoud

1. Introductie
2. Missie
3. Focuspunten
4. Wettelijke opdracht en werkwijze
5. Gespreksonderwerpen, advisering en instemming
6. Communicatie met de achterban
7. Kennis delen
8. Leren en verbeteren
9. Samenstelling cliëntenraad

1. Introductie

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Severinus. Met dit jaarverslag leggen we verantwoording af over de manier waarop we dit in 2024 hebben gedaan.

We blikken terug op onze voornemens aan het begin van het jaar en laten zien wat daarvan gerealiseerd kon worden.

Het was weer een druk jaar! We geven een overzicht van onze activiteiten in 2024.

2. Onze missie voor 2024 was:

‘De wettelijke opdracht van de cliëntenraad is om de belangen te behartigen van de brede groep cliënten van Severinus. Vanuit die blik kijken we naar beleidsstukken en geven we advies. Voor cliënten en hun naasten zijn wij goed vindbaar en duidelijk over wat we doen. We ontvangen graag signalen over wat er leeft en speelt bij onze achterban. Voor de organisatie willen we een kritische, rolvaste, effectieve en constructieve samenwerkingspartner zijn. We gaan respectvol om met alle partijen ten behoeve van het goede leven van de cliënten.’

3. Onze focuspunten in 2024:

- Continuïteit CR (samenstelling, kennis en ervaring) borgen
- Eigen werkproces van advisering verbeteren
- Eigen visie en taakverdeling inzake familiebeleid Severinus ontwikkelen
- Advisering over ontwikkeling en implementatie strategische plannen Severinus
- Advisering over strategie en uitvoering regionale samenwerking
- Advisering over borging inspraak in dagelijkse leefomgeving

Wat heeft de CR hierin bereikt?

❖ **Borging continuïteit CR en verbetering eigen werkproces van advisering**

- Aan het begin van 2024 stonden er twee vacatures open, die in het derde kwartaal vervuld konden worden.
- In het laatste kwartaal ontstond een nieuwe vacature, waarvoor eind december de werving werd opgestart.
- Eind 2023 is een taakverdeling naar interesse, kennis en beschikbaarheid gemaakt, die vanaf begin 2024 door de leden is uitgevoerd.
- In de loop van 2024 hebben we een gestructureerde werkwijze ingevoerd om beleidsadviezen voor te bereiden. Ook zijn we gaan werken met een woordvoerderschap per thema. Hierdoor verbetert geleidelijk onze efficiëntie en kunnen leden zich specialiseren.
- We hebben een digitale 'bibliotheek' aangelegd, waardoor we onze documenten gemakkelijk kunnen terugvinden.

❖ **Inspraak in de dagelijkse leefomgeving**

Volgens de WMCZ 2018 is een zorginstelling verplicht om naast medezeggenschap door de cliëntenraad, ook de inspraak van cliënten en hun vertegenwoordigers in hun dagelijkse leefomgeving te borgen. In 2023 constateerden we al dat hier in de praktijk heel wisselend mee wordt omgegaan, en dat hier door leidinggevenden niet op gehandhaafd wordt.

De CR heeft inspraak in 2024 meermaals ter sprake gebracht in het overleg met de bestuurder. Daarnaast hebben we via onze bijdragen in Te Berde inspraak onder de aandacht van onze achterban proberen te brengen. Ook gaven we dit jaar bij de Severinus Academie weer gastlessen voor nieuwe medewerkers over medezeggenschap. In 2025 blijft inspraak een focuspunt, en gaan we op zoek naar nieuwe werkvormen om dit onderwerp levend te houden.

❖ **Strategisch beleid, familiebeleid, regionale samenwerking**

- In 2024 bleven we met de bestuurder meedenken over de uitvoering van het strategisch meerjarenbeleid. In het laatste kwartaal brachten we advies uit over het Strategisch plan 2025-2027.
- We brachten advies uit over de nota 'Visie en beleid verbinding met de buurt' en bleven nauw betrokken bij de eerste uitvoerende activiteiten, zoals 'Expeditie-cafés'
- We brachten advies uit over het vervolg van de familieondersteuning en over samenwerking met verwanten en het sociale netwerk van cliënten.
- In de regionale samenwerking zat dit jaar minder voortgang dan eerder verwacht, waardoor de CR hier nauwelijks mee bezig is geweest.

4. Wettelijke opdracht en werkwijze

Het is de taak van de CR om de algemene belangen van cliënten te behartigen. De CR overlegt met de raad van bestuur en geeft gevraagd en ongevraagd advies, heeft op bepaalde onderwerpen instemmingsrecht en brengt hierbij het cliëntenperspectief in.

- In 2024 had de cliëntenraad 11 maal intern overleg en 11 maal overleg met de raad van bestuur.
- De CR had 2 maal overleg met de raad van toezicht; daarnaast was er tussendoor regelmatig telefonisch contact via onze voorzitter.
- Het dagelijks bestuur van de CR overlegde 4 maal met het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad.

5. Gespreksonderwerpen en advisering (1)

Jaarlijks terugkerende onderwerpen waarover ook in 2024 gesproken, c.q. formeel advies werd uitgebracht:

- Jaarrekening
- Begroting
- Kwaliteitsrapport
- Kwartaalrapportages kwaliteit en veiligheid
- Beleid MIC/MIM
- Begroting gemeenschappelijk fonds cliëntengelden
- Tariefvaststelling voor diensten en activiteiten aan cliënten (instemming)
- Beleid en vaststelling schakeldagen
- Rapportages van de interne en externe vertrouwenspersonen
- Cliënttevredenheidsonderzoek

Gespreksonderwerpen en advisering (2)

Overige onderwerpen waarover in 2024 *formeel* advies werd uitgebracht of instemming werd verleend in 2024:

- Aanpassing Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)
- Aanpassing Beleid en werkwijze bij incidenten (MIC-MIM)
- Vaststellen beleid Samenwerking met verwanten en sociaal netwerk
- Vervolg van de familieondersteuning
- Projectplan verduurzamen vastgoed
- Vaststellen Innovatiebeleid
- Vaststellen Strategisch plan 2025-2027
- Visie op eten en drinken (instemming)
- Brochure 'Wie betaalt wat?' (instemming)
- Hygiëne-richtlijnen huisdieren (instemming)
- Aanpassing Klachtenregeling (instemming)
- Actualisatie algemene voorwaarden Wet Langdurige Zorg (WLZ) (instemming)

Gespreksonderwerpen en advisering (3)

Onderwerpen waarover in 2024 werd gesproken/ informeel geadviseerd:

- Personeelskrapte
- Afbouw van inzet ZZP'ers
- Situatie Berkt 10-12
- Situatie logeerboerderij
- Inspectierapport Nieuwe Kerkstraat 35
- Situatie vervoer cliënten
- Uitwerking van Begeleiding, Behandeling, Ondersteuning) en de Ondersteuningsprogramma's (BBO)
- 'Registratie aan de bron' van cliëntgegevens (ECD en OPO)
- Aanvulling Analyse Wet Zorg en Dwang 2023
- Groepsverhuizing Honk 3
- Update renovatie Platanenlaan 28
- Aanpassingen dagbesteding in vakantieperiode
- Wijziging aanvraag identiteitsbewijzen cliënten

6. Communicatie met de achterban in 2024 (1)

- **Nieuwsbrief:** in februari en september werd een nieuwsbrief verzonden aan 1^{ste} en 2^{de} wettelijk vertegenwoordigers
- **Panel:** in juni werd een panel van 105 cliëntvertegenwoordigers bevraagd op de onderwerpen 'ondersteuning bij vragen en klachten', 'ondersteuningsplan' en 'Driehoekskunde'
- **Te Berde:** in elk van de vier edities stond een bijdrage van de CR
- **Webpagina:** de eigen webpagina van de CR werd wanneer nodig geactualiseerd

Communicatie met de achterban in 2024 (2)

- Thema-avond: in oktober organiseerden we de thema-avond 'Seksualiteit hoort ook bij mij', i.s.m. Nicole van Zelst- Schutjes (Severinus) en Dilana Schaafsma (Fontys)
- Vertegenwoordiging CR bij vergaderingen bewonersraad: een CR-laad is vast aanwezig bij de maandelijkse vergadering van de bewonersraad
- Presentatie door cliënten: Twee cliënten gaven een presentatie voor de CR over wat hen zoal bezighoudt
- Deelname clientvertegenwoordigers aan overlegvergadering cr: twee clientvertegenwoordigers maakten gebruik van de mogelijkheid om een overlegvergadering bij te wonen

Communicatie met de achterban in 2024 (3)

Behandeling van signalen uit de achterban:

De CR ontving 21 maal een mail over zorgen die in de achterban leven. Bij individuele zorgen leidde dit tot doorverwijzing. Bij signalen met een mogelijk bredere impact, werden hierover vragen aan de bestuurder gesteld. Tweemaal werd een woonhuisvergadering bijgewoond naar aanleiding van een signaal betreffende ingrijpende ontwikkelingen in het woonhuis.

7. Kennis delen, binnen Severinus en met externe partners

- CR-leden namen deel aan verdiepend overleggen met verschillende Severinus-functionarissen over ontwikkelonderwerpen, zoals 'Melding incidenten', 'leren door cliënten', 'voeding' en 'voortzetting Cliënttevredenheidsonderzoek'.
- De commissie Financiën vergaderde tweemaal met de manager Bedrijfsvoering en de controller over de jaarrekening en de begroting van Severinus.
- De commissie Financiën vergaderde met de manager Bedrijfsvoering en de controller over de jaarrekening en de begroting van het Gemeenschappelijk Fonds cliëntgelden.
- Er werden 3 gastlessen gegeven bij de Severinus Academie.
- In november namen twee CR-leden deel aan de jaarlijkse Kwaliteitsdialoog met het Zorgkantoor.
- Ook in november was de jaarlijkse informele 'toogdag' met leden van de ondernemingsraad, raad van bestuur en raad van toezicht.

8. Leren en verbeteren CR in 2024

Op 26 oktober vond de jaarlijkse teamdag van de CR plaats. Er is teruggekeken naar wat er goed is gegaan op het gebied van advies, inspraak, medezeggenschap en vooruitgekeken naar wat we kunnen verbeteren. De focuspunten voor 2024 zijn geëvalueerd en nieuwe focuspunten voor 2025 zijn bepaald. De takenlijst van de CR is geactualiseerd en de taken zijn verdeeld over de leden en ambtelijk ondersteuner.

De CR is aangesloten bij het LSR, landelijke koepelorganisatie van cliëntenraden. In 2024 namen CR-leden niet deel aan trainingen, maar wel werd ingeschreven voor scholing in 2025.

9. Samenstelling cliëntenraad, 1-1-2024 tot 31-12-2024

Dagelijks bestuur:

- Wim de Jong, voorzitter, lid vanaf 21-3-2017
- Yvonne Kalkhoven, secretaris, lid vanaf 13-2-2017

Overige leden:

- Astrid Peeters, lid vanaf 1-10-2017
- Linda van den Bos, lid vanaf 1-9-2021
- Antonie Verhees, lid vanaf 1-9- 2021
- Stefan van den Heuvel, lid vanaf 17-7-2019
- Bianca van der Pols, lid vanaf 1-9-2023 tot 1-10-2024
- Iris van den Boogaard, lid vanaf 23-9-2024
- Carolien Kadijk, lid vanaf 23-9-2024

Ambtelijk ondersteuner:

- Judith Baken, vanaf 7-11-2022

clientenraad@severinus.nl

Daar
wil je
bij zijn