

# Jaarplan

## 2022-2027

### Clëntenraad de Buitensluis



Uitgifte: 28-1-2022

Revisie: 0.5

Beheerder: Ineke Korbijn

## Inhoud:

<b>1. Missie en Visie Cliëntenraad Buitensluis</b>	<b>3</b>
1.1 Missie	3
1.2 Visie	3
<b>2. Standaard onderwerpen</b>	<b>3</b>
2.1 Contact cliënten	3
2.2 Overleg interne stakeholders	3
2.3 Vergaderingen Cliëntenraad	4
2.4 Kwaliteitsverbetering	4
2.5 Innovatie, e-Health & digitalisering	4
2.6 Begroting en jaarrekening	5
2.7 Communicatie	5
2.7.1 Praktische uitwerking	5
<b>3. Te verwachten advies- en/of instemmingsaanvragen en overige te bespreken onderwerpen</b>	<b>6</b>
<b>4. Speerpunten</b>	<b>7</b>
4.1 Cliënttevredenheid Warm en Betrokken	7
4.2 Marktpositionering	7
4.3 Toetsing realisatie missie en visie organisatie	7
4.4 Borging belangenbehartiging en cliëntenparticipatie door raadpleging familie en mantelzorgers	7
<b>5. Vergaderingen en overleg</b>	<b>8</b>
5.1. Uitgangspunten overleg	8
5.2. Vergaderschema 2022	8
<b>6. Werkplan en Actielijst 2022</b>	<b>8</b>

## **Missie en Visie Cliëntenraad Buitensluis**

### *1.1 Missie (behartigt de gemeenschappelijke belangen)*

Door informatiegaring, waaronder cliëntenraadpleging, bewaakt de Cliëntenraad de effecten van het gevoerde beleid op het welbevinden in het algemeen en van individuele cliënten in het bijzonder. De Cliëntenraad stimuleert hiermee de optimalisatie van zorg- en dienstverlening.

### *1.2 Visie (stimuleren, sturen en optimaliseren)*

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten die ondersteuning ontvangen in het woon\_zorg complex en de wijk op locatie- en organisatieniveau.

De Cliëntenraad participeert in de beleidsvorming en is betrokken bij de processen die van invloed zijn op de kwaliteit van zorg, welzijn en de eigen regie, adviseert hierin de bestuurder.

## **2 Standaard onderwerpen**

### *2.1 Contact cliënten*

Om als Cliëntenraad (hierna te noemen: CR) het contact met de cliënten van de Buitensluis, de Wijkzorg en de directe omgeving, zoals Numansdorp, Zuid-Beijerland en Klaaswaal effectief in te vullen maakt de CR een “cliënt contact plan”. Hierin bepalen wij doelen om de cliënten gericht te benaderen en in verbinding te staan.

We willen voorkomen dat er veel tijd en energie gaat zitten in activiteiten die weinig opleveren.

Met een cliënt contact plan kunnen we efficiënter werken en komen we tot betere resultaten. In paragraaf 2.7 wordt inhoudelijk nader ingegaan op Communicatie.

### *2.2 Overleg interne stakeholders*

De CR vergadert regelmatig met diverse interne *stakeholders*: de personen of afdelingen binnen de organisatie die (nauw) betrokken zijn bij zaken die de cliënt raken. Dit kunnen afdelingen zijn die rechtstreeks contact hebben met cliënten (bijvoorbeeld omtrent knelpunten), maar ook andere overlegorganen die de organisatie adviseren (ondernemingsraad). Dit doet de CR om tijdig op de hoogte te zijn van veranderingen binnen de organisatie die mogelijk de cliënt raken. Dit om de zichtbaarheid van de CR binnen de organisatie te vergroten en binding te houden met de organisatie.

De interne *stakeholders* waar de cliëntenraad regelmatig mee overlegt betreffen in elk geval:

- Raad van Bestuur (periodiek, zes keer per jaar)
- Raad van Toezicht (minimaal jaarlijks met CR contactpersoon of lid van RvT)
- Locatieteam (periodiek)
- Wijkzorg manager (periodiek)
- Ondernemingsraad (periodiek)

### 2.3 *Vergaderingen cliëntenraad*

De CR van de Buitensluis vergadert in principe als voltallige raad zes keer per jaar. Hierbij komen vervolgens de periodieke gezamenlijke vergadering met de CR Open Waard met de Raad van Bestuur of een andere afgevaardigde vanuit het bestuurlijk overleg.

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (hierna: Wmcz) is geen verplichting opgenomen tot openbaarheid van vergaderingen van cliëntenraden. Echter is contact met de cliënten erg belangrijk voor de CR en daarom vinden wij het vanzelfsprekend bepaalde vergaderingen toch open te stellen voor de cliënten om bij te wonen. Wij kunnen hier voorwaarden aan stellen en zullen deze vastleggen in het huishoudelijk reglement.

Voorbeelden van deze voorwaarden kunnen zijn:

- Vooraf aanmelden bij de voorzitter van de CR.
- Een maximaal aantal keer per jaar vaststellen waarop de vergadering bijgewoond kan worden.
- Eventueel met instemming van de CR vaker.
- De vergadering bijwonen wanneer er een onderwerp wordt besproken dat een bepaalde groep cliënten direct aangaat.
- De bezoekers kan eventueel spreekrecht worden verleend, stemrecht hebben zij echter niet.

### 2.4 *Kwaliteitsverbetering*

De CR wil graag op de hoogte blijven van en betrokken zijn bij de stappen die de organisatie onderneemt op het gebied van kwaliteitsverbetering van de zorg. Dit doet de CR door regelmatig overleg met de Raad van Bestuur en Raad van Advies, maar ook door zelf actief input aan te leveren waardoor de kwaliteit van de zorg zou kunnen verbeteren. Deze input halen wij op door middel van raadpleging (huiskamergesprekken) van de cliënten waarbij cliënten gevraagd en ongevraagd hun visie op de kwaliteit van de zorg en dienstverlening van de Buitensluis kunnen aangeven.

Aangezien de hier bovengenoemde wijze van werken van de CR binnen de Buitensluis relatief nieuw is, willen wij ook werken aan onze interne kwaliteit. Hiermee bedoelen wij: de kwaliteit van onze adviezen en alle randprocessen. Dit met de hulp en als lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), met eventueel secretariële ondersteuning, bij het opstellen formats voor adviesaanvragen en het schrijven van het werkplan.

In de toekomst willen wij onszelf nog verder professionaliseren door gebruik te maken van de kennis en kunde van de LOC d.m.v. aanvullende trainingen en de vraagbaak, door structuur aan te brengen in raadpleging van de cliënten en het formuleren van advies richting de organisatie.

### 2.5 *Innovatie, e-Health & digitalisering*

Voor cliënten van Alerimus is het belangrijk dat de organisatie meegaat in veranderingen die de dienstverlening welzijn en zorg kunnen verbeteren. Nieuwe methoden en technieken, andere manieren van organiseren, verbeterde beschikbaarheid, goede bewakingsdienst,

intuïtieve manieren van werken en digitale tools voor cliënten zijn daar voorbeelden van. Bij de ontwikkeling hiervan zien we een rol voor de client en cliëntenraad. Van belang is dat hetgeen ontwikkeld wordt ook bruikbaar en toegankelijk is voor de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende vaardigheden van cliënten. Nadrukkelijk zal ook de CR zich ook op de hoogte laten stellen van het gebied waarop innovaties plaatsvinden, bijv. innovaties die zorgaanbieders ondersteunen of innovaties die juist de cliënt ondersteunen.

De komende jaren wil de CR zich verder laten voorlichten over de toekomstige ontwikkelingen van de organisatie op het gebied van e-health, innovatie en digitalisering.

Daarnaast zullen ook externe ontwikkelingen op dit gebied worden gevolgd om te bezien of cliënten van Alerimus hiervan kunnen profiteren.

## 2.6 *Begroting en jaarrekening*

De CR heeft vanuit de Wmcz op een groot aantal zaken advies- en instemmingsrecht. Belangrijkste onderwerpen zijn en de financiële gevolgen van:

- Belangrijke wijzigingen in de organisatie
- Ingrijpende verbouwingen
- Kaderbrief voor het volgende jaar – opgesteld in mei/juni
- Begroting voor het volgende jaar – opgesteld in november
- Jaarrekening van het afgelopen jaar – mei volgende jaar

Vanuit deze cijfers zijn er een 3-tal belangrijke kerncijfers welke aangeven hoe het met Alerimus gesteld is:

- Rentabiliteit: Winstgevendheid van de organisatie – deze kan ook negatief zijn.
- Liquiditeit: Of de organisatie in staat is de verplichtingen op korte termijn kan voldoen – of er voldoende werkkapitaal is.
- Solvabiliteit: Of de organisatie in staat is de verplichtingen op lange termijn te kunnen blijven voldoen, dit is de verhouding van het Eigen Vermogen in verhouding tot het balanstotaal.

## 2.7 *Communicatie*

- Vergroten naamsbekendheid

De CR wil dat de cliënt en mantelzorger weet dat er binnen de Buitensluis een cliëntenraad bestaat, wat het doel en de taken zijn van deze CR en hoe de raad bereikbaar is.

- Informeren

We willen dat de cliënt en mantelzorger weet over welke onderwerpen de CR in gesprek is met de Raad van Bestuur en welke resultaten de CR heeft geboekt.

- Signalen oppikken

De CR wil gevoed worden door ervaringen van cliënten: waarover zijn ze tevreden; wat zou beter kunnen; zijn er onderwerpen waar de CR iets mee zou moeten doen?

- Raadplegen

We willen gericht de mening weten van de achterban over een bepaald onderwerp, in verband met gevraagd en eventueel ongevraagd advies vanuit de CR richting Alerimus.

- Mobiliseren

De CR wil de cliënten actief bij bepaalde onderwerpen betrekken, om zo extra druk te kunnen uitoefenen op de Raad van Bestuur om de besluitvorming te beïnvloeden.

### 2.7.1 *Praktische uitwerking*

- Naamsbekendheid

De CR wil zijn bekendheid vergroten door standaard in publicaties en informatie (Nieuwsbrieven) van Alerimus voor cliënten, ook informatie over de CR te laten opnemen. Dit geldt ook voor de mediakanalen van Alerimus, zoals website, Facebook.....

- Duidelijk en zichtbaar

We willen duidelijk zijn over het doel van de CR en over de positie die de CR inneemt in de organisatie.

We willen laten zien wat de CR concreet dóet voor cliënten, wat de resultaten zijn en wat er bereikt is.

Dat maakt het nut van de CR zichtbaar. Daardoor zullen mensen ook bereid zijn om bijvoorbeeld informatie te verstrekken aan de CR; ze vinden het zinvol om mee te werken.

- Gerichte communicatie

De CR moet cliënten met een duidelijke boodschap benaderen en die boodschap moet ook echt voor hen bestemd zijn. We moeten dus niet de totale cliënten benaderen met een onderwerp dat alleen voor een bepaalde groep cliënten van belang is. We moeten er daarbij voor zorgen dat de boodschap cliënten aanspreekt.

### **3. Te verwachten advies- en/of instemmingsaanvragen en overige te bespreken onderwerpen**

Op basis van de huidige stand van zaken is de verwachting dat in de jaren 2022 - 2023 o.a. de volgende onderwerpen de revue gaan passeren bij de CR:

1. Kaderbrief, Begroting, Jaarrekening
2. Cliënt tevredenheidsonderzoek
3. Strategische herijking van de visie en missie van Alerimus.

4. Speerpunten waaronder de verandering binnen de verpleeghuiszorg door de verpleging van de cliënten met een psychogeriatrische aandoening

De CR werkt voor het komende jaar met een aantal vastgestelde speerpunten. Eén of meer raadsleden besteden in deze periode extra aandacht aan deze onderwerpen. Dit alles bekeken vanuit het cliëntenperspectief en naast de genoemde zaken in hoofdstuk 2 en 3 (standaard onderwerpen en adviesaanvragen).

#### **4. Speerpunten**

##### *4.1 Cliënttevredenheid Warm en Betrokken*

Cliënttevredenheid is een belangrijk, zo niet belangrijkste, onderwerp voor de CR.

We denken hierbij aan cliënttevredenheid in brede zin: bij direct en indirect cliëntcontact.

Doelstellingen: zicht krijgen op:

- Op welke onderwerpen en hoe Alerimus de cliënttevredenheid meet;
- De wijze waarop de tevredenheid gemeten wordt;
- De uitkomsten van de metingen;
- De doelstellingen/streefcijfers met betrekking tot de tevredenheid.

De CR maakt zich sterk om verder inzicht te verkrijgen in de motivatie van cliënten die leidt tot deze waardering.

##### *4.2 Marktpositionering*

Hierbij gaat het om:

- De wijze van communicatie met de cliënt in enge zin. Waarom wil de cliënt in de Buitensluis wonen?

De doelstelling bij dit speerpunt is zicht krijgen op de strategische keuzes van de organisatie, welke consequenties die hebben voor de cliënten en hoe e.e.a. in overeenstemming gebracht kan worden met de wensen en eigen regie van de cliënt.

##### *4.3 Toetsing realisatie missie en visie organisatie*

De CR vindt het van groot belang dat de organisatie clientgericht te werk gaat. Dit is volgens de CR pas echt het geval als de missie en de visie van de organisatie werkelijk de wensen van de client volgen en dus ook aansluiten bij de missie en visie van de CR zelf.

##### *4.4 Borging belangenbehartiging en cliëntenparticipatie door raadplegingen familie en mantelzorgers.*

De wettelijke grondslag voor cliëntenraden in de zorg geeft de CR een duidelijke taak: het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Naast de wettelijke grondslag

is ook de landelijke tendens dat verpleeghuiszorg steeds meer 'cliëntgericht' en vraaggestuurd wordt. Als we dit willen inbedden binnen de organisatie is het van belang dat we weten wat nu echt de vraag van de cliënt is, ofwel wat de cliënt echt wil en wat nu de belangen van deze cliënt en hun achterban zijn.

## **5. Vergaderingen en overleg**

### *5.1 Uitgangspunten overleg*

De CR vergadert in principe zes keer per jaar, op de locatie de Buitensluis.

De CR heeft een periodiek overleg met de Raad van Bestuur (RvB). In gezamenlijkheid met de CR De Open Waard. Naast het formele overleg heeft de RvB voorgesteld minimaal eenmaal per jaar een informeel overleg te voeren CR BS en CR OW met de Bestuurder.

De CR of een vertegenwoordiging daarvan heeft (minimaal) jaarlijks overleg met (lid van) de Raad van Toezicht (RvT), de Raad van Bestuur (RvB), de Ondernemingsraad (OR), de Raad van Advies.

### *5.2 Vergaderschema 2022*

Zie bijlage.

## **6. Werkplan en actielijst 2022**

De CR heeft separaat een werkplan opgesteld met daarin de aandacht- en actiepunten voor 2022.



Jaarplan 2022: actiepunten CR de Buitensluis	
<b>No.</b>	<b>Omschrijving:</b>
	<i>Het zichtbaar zijn als Cliëntenraad voor cliënten door:</i>
A1	Het houden van huiskamergesprekken met de cliënten en hun achterban. Dit met de hulp van de coördinator mantelzorg.
A2a	Contacten met cliënten en mantelzorgers Intramuraal en Thuiszorg via zogenaamd zorg café bijeenkomsten
A2b	Betrokken zijn bij mantelzorgbijeenkomsten door de organisatie
A3	Het organiseren van een jaarlijkse CR bijeenkomst met cliënten en mantelzorgers.
A4	Het beoordelen van advies aanvragen en instemmingsverzoeken zoals o.a.: A4.1 Kaderbrief A4.2 Begroting volgend jaar A4.3 Jaarrekening en jaarverslag afgelopen periodes A4.4 Kwaliteitsplan
A5	Het evalueren van de Medezeggenschapregeling en het Huishoudelijk reglement.
A6	Het bepalen van het benodigde CR budget voor 2023 voor de CR activiteiten.
A7	Het betrokken zijn bij de elektronische mogelijkheden die specifiek gecreëerd worden voor de CR.  Ontwikkelen en bijhouden van een elektronisch archief op de server van Alerimus.
A8	Attentie voor Herdenkingsbijeenkomsten voor nabestaanden van overleden bewoners
A9	Betrokkenheid bij verbetermaatregelen n.a.v. cliënt tevredenheidsonderzoek/enquête intramuraal en wijkzorg.
A10	Cliënten en mantelzorgers periodiek op de hoogte stellen van de CR werkzaamheden en genomen besluiten.
A12	Op de hoogte blijven van wisselingen bij nieuwe bewoning, overlijden van bewoners en bij meerdere verhuizingen via een adviesaanvraag.
	<b>Aandachtspunten:</b> Naast voornoemde actiepunten zijn er ook een aantal onderwerpen waar de cliëntenraad aandacht aan zal geven.
S01	Het monitoren van de geleverde kwaliteit door de organisatie
S02	Ontwikkeling en dagelijkse gang van zaken bij Welzijn, Dagbesteding en Wijkzorg volgen en bespreken met de betreffende coördinatoren.
S03	Sleutelfiguren uit de organisatie uitnodigen om kennis te maken en uitleg te krijgen van hun werkzaamheden en afspreken hoe met elkaar in overleg te blijven.

S04	Periodiek overleg met klachtenfunctionaris.
S05	Het volgen van de verbouwingen / aanpassingen: - dakterras - huiskamers Meerzorg/Christinalaan - binnentuin
S06	Bijdrage leveren aan de inzet van Compaan tablet
S07	Intern CR evalueren functioneren Cliëntenraad BS