

Jaarverslag 2024

Respect Cliëntenraad

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van de Respect Cliëntenraad (RCR).

De Respect Cliëntenraad geeft invulling aan de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen Wmcz 2018. Het doel van de Wmcz 2018 is om cliënten van zorginstellingen medezeggenschap te geven bij besluiten die cliënten kunnen raken. Een cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten van een zorginstelling.

De Respect Cliëntenraad is samengesteld uit personen die elk een relatie hebben met één van de locaties of met de wijkzorg. Ook voorziet de Medezeggenschapsregeling in het instellen van cliëntencommissies voor specifieke onderwerpen. In deze nieuwe structuur wordt rekening gehouden met de deskundigheid en interesse van cliëntvertegenwoordigers en is er een goede link met de locaties. Ook wordt voorzien in de belangrijke functie dat er 'ogen en oren' zijn voor wat er in de praktijk gebeurt.

In 2024 had de cliëntenraad een onafhankelijk voorzitter, die geen directe band heeft met uitvoering van de zorg.

Missie, visie en uitgangspunten

De RCR behartigt de belangen van alle cliënten die zorg ontvangen van Respect. De cliëntenraad vertaalt signalen uit zijn achterban (cliënten) naar bestuurder, management en Raad van Toezicht.

De cliëntenraad:

- adviseert gevraagd en ongevraagd en gebruikt haar instemmingsrecht;
- vangt signalen op en stelt deze aan de orde bij de instelling;
- toetst beleid, procedures en door Respect verstrekte informatie;
- vertaalt de wensen en behoeften van de mensen die zorg krijgen.

De cliëntenraad biedt Respect als organisatie het volgende:

- het voldoen aan de eisen van de Wmcz 2018;
- het optreden als gesprekspartner en onderdeel zijn van de interne dialoog;
- inbreng vanuit een specifiek perspectief met focus op de cliënt;
- een bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling in de organisatie.

Werkzaamheden in 2024

Instemming

Op onderwerpen die cliënten direct raken, heeft de cliëntenraad het recht om wel of niet in te stemmen met bepaalde plannen of besluiten. In 2024 gaf de cliëntenraad instemming op:

- het plan voor de invoering van leefcirkels in locatie Bosch en Duin;
- een nieuwe werkwijze voor de zorgleefplanbespreking. Wel is de RCR vragen blijven stellen over de huidige vorm van de zorgleefplanbespreking en het multidisciplinair overleg omdat hier wisselende signalen over komen;
- de vragenlijst van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Gevraagd advies

Respect heeft de cliëntenraad in 2024 gevraagd te adviseren over onderstaande onderwerpen. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd en waar nodig vragen gesteld over:

- jaarrekening en jaarverslag 2023;
- enkele benoemingen van leidinggevenden;
- de oprichting van samenwerkingsverband VPO Haaglanden;
- jaarplan en begroting 2025.

Ongevraagd advies

Vanuit het perspectief van cliënten kan de cliëntenraad een ongevraagd advies formuleren. In 2024 is dit gebeurd op de onderwerpen:

- Frequentie mantelzorgbijeenkomsten: de cliëntenraad heeft Respect verzocht om regelmatig bijeenkomsten voor mantelzorgers te organiseren. Respect heeft in 2024 zes bijeenkomsten georganiseerd voor nieuwe mantelzorgers, maar geen bijeenkomsten voor bestaande mantelzorgers.
- Maaltijd in het verpleeghuis: in mei heeft de cliëntenraad het verslag van de cliëntencommissie die onderzoek heeft gedaan naar de maaltijden bij Respect aan de Raad van Bestuur aangeboden, met bijbehorende aanbevelingen. De aanbevelingen worden meegenomen in de werkgroep Visie op Voeding.
- Mozartlaan: naar aanleiding van de plannen voor de nieuw te bouwen locatie heeft de cliëntenraad een ongevraagd advies uitgebracht, met name over groen in en om het gebouw en de gelegenheid voor cliënten om zelfstandig buiten te bewegen. Helaas is dit advies niet opgevolgd.

Toetsen van beleid en procedures

De cliëntenraad toetst beleid, procedures en door Respect verstrekte informatie die cliënten raken. In 2024 is dit gedaan door:

- actief mee te denken over het project Informele Zorg in diverse bijeenkomsten en gesprekken met de projectleider;
- mee te lezen, suggesties te doen en vragen te stellen over de procedures bij calamiteiten;
- actief klankbord te zijn voor de bewaking van de kwaliteitscyclus;
- betrokken te zijn bij de PREZO-audit.

Signalen van cliënten

Om de belangen van de cliënten van Respect goed te behartigen, probeert de cliëntenraad zo veel mogelijk signalen op te vangen. Dit heeft de cliëntenraad in 2024 gedaan door:

- leden in de cliëntenraad met een naaste als cliënt van Respect of die als vrijwilliger binnen Respect actief zijn;
- aanwezig te zijn op de bijeenkomsten voor nieuwe mantelzorgers;
- aanwezig te zijn bij diverse activiteiten en bijeenkomsten om cliënten, vrijwilligers en mantelzorgers te ontmoeten;
- Whatsapp-groepen voor mantelzorgers op te zetten en mee te lezen;

Omdat niet alle leden van de cliëntenraad direct betrokken zijn bij de organisatie, blijft het ontvangen van signalen van cliënten een aandachtspunt. Daarnaast is de cliëntenraad in 2024 niet uitgenodigd voor bewonersoverleggen of voor bijeenkomsten voor bestaande mantelzorgers.

Vertalen van wensen en behoeften

De cliëntenraad heeft in 2024 signalen van cliënten en mantelzorgers ontvangen en heeft aandacht gevraagd bij de Raad van Bestuur voor:

- het teruglopend aanbod aan activiteiten voor cliënten;
- aanvulling van de veel gestelde vragen en antwoorden voor nieuwe cliënten en publicatie op de website;
- geestelijke verzorging: de RCR heeft gevraagd om een behoeftepeiling onder cliënten en een visie van Respect op het gebied van geestelijke verzorging;
- coördinator vrijwilligers: de RCR heeft aandacht gevraagd voor de invulling van de functie, zodat vrijwilligers een aanspreekpunt hebben en aangestuurd worden;
- de wasservice: de RCR heeft klachten hierover aangekaart;
- biljarttafel voor Het Uiterjoon: contacten gelegd voor het plaatsen van een aangeboden biljarttafel.

Bereikbaarheid voor cliënten

De cliëntenraad staat open voor alle signalen vanuit cliënten en doet haar best om goed en laagdrempelig bereikbaar te zijn. In 2024 was de cliëntenraad bereikbaar via:

- de website van Respect: de RCR heeft een eigen pagina, waar na iedere vergadering de belangrijkste bespreekpunten worden gepubliceerd, ieder kwartaal een nieuwsbrief en jaarlijks het jaarverslag;
- e-mail van de secretaris en de leden van de RCR;
- folder over de cliëntenraad in de welkomstmap voor die cliënten;
- korte berichten op de publicatieborden van de verschillende locaties.
- de WhatsApp groepen voor mantelzorgers.

De Respect Cliëntenraad in 2024

Samenwerking met de organisatie en medezeggenschap

In 2024 heeft de cliëntenraad voortgebouwd op de basis die er in 2023 is gelegd met de start van de nieuwe cliëntenraad (na samenvoeging van de lokale en de centrale cliëntenraden van Respect). Oogmerk van de WMCZ 2018 is het versterken van de medezeggenschap vanuit het perspectief van de cliënt. De Respect Cliëntenraad probeert een serieuze invulling aan deze taak te geven, zonder op de stoel van de bestuurder en het management te gaan zitten.

In oktober 2024 heeft de cliëntenraad een bijeenkomst over medezeggenschap georganiseerd voor leidinggevenden van Respect, hier is zeer positief op gereageerd.

Toch ervaart de RCR dat zij nog niet voldoende wordt gezien als een logisch, geïntegreerd onderdeel van besluitvormingsprocessen, waardoor het samenspel met de organisatie nog niet optimaal is.

Als het gaat om consultatie voor instemming en advies ziet de RCR geleidelijk een verbeterd bewustzijn binnen de organisatie over de noodzakelijke betrokkenheid van de cliëntenraad.

Als het gaat om andere projecten of ontwikkelingen ervaart de RCR nog niet altijd een open houding of vanzelfsprekende erkenning van het belang om het perspectief van de cliënt en diens vertegenwoordigers tijdig te kennen en mee te nemen. Ook de feedback op uitgebrachte adviezen schiet regelmatig te kort.

Dit minder positieve beeld van de samenwerking heeft een negatieve invloed op de motivatie van leden van de cliëntenraad die als vrijwilliger dit werk uitvoeren. Ook belemmert het een correcte en plezierige uitvoering van de WMCZ 2018 binnen de Respect organisatie.

De RCR zet zich in 2025 opnieuw in voor optimalisatie van de samenwerking met de Respect organisatie.

Vergaderingen en overleggen

De Respect Cliëntenraad is in 2024 14 keer bijeengekomen voor een reguliere vergadering. 5 Keer vond er overleg plaats met de bestuurder, 4 keer vergaderde de cliëntenraad onderling, zonder gasten. Daarnaast vond er overleg plaats met de manager Verpleeghuiszorg en de manager Extramurale Zorg en zijn er andere medewerkers van Respect te gast geweest in de vergaderingen om toelichting te geven op onderwerpen. Tweemaal is een lid van de Raad van Toezicht aangesloten bij een vergadering van de cliëntenraad, gedurende het jaar is er een aantal keer persoonlijk of telefonisch contact geweest. Op 21 mei was de cliëntenraad uitgenodigd in de vergadering van de Raad van Toezicht.

Samenwerking met de Ondernemingsraad kreeg vorm door een gezamenlijke vergadering en contact tussen de voorzitters.

Samenstelling Respect Cliëntenraad

In de Respect Cliëntenraad is plaats voor acht leden, allen vrijwilligers. Zij worden in hun werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris, medewerker van Respect Zorg. Deze functie is enkele maanden wisselend ingevuld. De bezetting van de RCR in 2024:

Kristin Dekkers	onafhankelijk voorzitter
Maritza van Assen	<i>lid en vice-voorzitter</i>
Catharina Boon	<i>lid</i>
Gertrude Grijpink	<i>lid</i>
Chris Verbrugge	<i>lid</i>
Lenie de Vries	<i>lid</i>
Marijke Buijs	lid vanaf september 2024
Sjokean Oosterbaan	Kandidaat-lid vanaf oktober 2024
Marian van den Broek	lid tot april 2024

Ondersteuning

Mirjam Kleijweg	<i>ambtelijk secretaris tot juni 2024</i>
Pauline van den Assem	<i>ambtelijk secretaris juni en juli 2024</i>
Petra Cornelisse	<i>ambtelijk secretaris augustus en september 2024</i>
Barbara Remerij	<i>ambtelijk secretaris vanaf oktober 2024</i>