



Jaarverslag
cliëntenraad
2020

Inhoudsopgave	pagina
Voorwoord	2
1. Algemeen	2
- de visie van de Cliëntenraad op het werk	3
- het functioneren	3
- de fusie	3
- de fusie en de CCR van Sutfene	
2. Onderwerpen en successen	4
3. Adviezen	6
4. Samenstelling	6
5. Lokale Cliëntenraden	6
6. Deskundigheidsbevordering	11
7. Overleggen	11
8. Contact met de achterban	12
9. Vooruitblik op 2021	12
Tot slot	13
Bijlage: Adviezen	14

0 Voorwoord

Het doel van dit jaarverslag is cliënten, mantelzorgers en Sutfene (Sensire) inzicht te geven in de werkzaamheden van de Cliëntenraad in 2020.

1 Algemeen

De medezeggenschap van cliënten in de zorg komt voort uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Deze geldt voor alle instellingen in de gezondheidszorg, maatschappelijke zorg of verslavingszorg. In de WMCZ is vastgelegd dat de cliënten van deze instellingen inspraak, Advies- en Instemmingsrecht hebben door middel van een cliëntenraad. De kerntaak van de cliëntenraad is het behartigen van de belangen van de cliënten. De WMCZ is een raamwet. Dit houdt in dat allerlei zaken nader ingevuld en afgesproken kunnen worden. In 2020 is deels toegewerkt naar de nieuwe WMZC 2018, die in juli 2020 is ingegaan. Bij Sutfene worden de cliëntenraden betrokken bij beleidsvoornemen en de uitvoer ervan. De Centrale Cliëntenraad van Sutfene heeft in 2020 een heel druk jaar gehad. Sutfene ging fuseren met Sensire en de Centrale Cliëntenraad is bij het hele proces vanaf het begin betrokken geweest. Daarnaast was het een jaar waarin geleefd moest worden met de corona pandemie. Hierdoor heeft de raad vanaf maart grotendeels online vergaderd. Onderwerpen waarmee de Cliëntenraad vooral druk geweest is zijn: Corona, Ruimte voor Dementie, CERES, familieparticipatie, medezeggenschap op de locaties en de fusie met Sensire. Door de fusie en ook de verwachte verandering van de structuur van de cliëntmedezeggenschap hebben 2 leden in juni afscheid genomen van de Centrale Cliëntenraad. De Centrale Cliëntenraad sloot 2020 af met 6 leden. Dit jaarverslag heeft als bijlage de gegeven adviezen in 2020.

De visie van de Centrale Cliëntenraad op het werk in het afgelopen jaar.

De visie van de Cliëntenraad is dat bij alles het belang van de cliënt en de kwaliteit van leven van hem of haar voorop dient te staan. De naasten komen als tweede belangrijke groep. Daarnaast is het belangrijk dat de medewerkers/sters goed kunnen functioneren. Tevreden en enthousiaste medewerkers/sters zorgen dat onze cliënten een prettiger leven hebben.

De indrukken over het functioneren.

Agendapunten werden zowel vanuit Sutfene, en na september vanuit Sensire-Noord aangedragen, soms als adviesaanvraag en soms als informatie, of kwamen van cliënten of hun omgeving of uit de eigen ervaring van de leden van de Centrale Cliëntenraad of vanuit de Lokale Cliëntenraden.

2020 was een moeilijk jaar voor de Centrale Cliëntenraad. De eerste corona golf zorgde voor veel zorgen over onze cliënten. De verpleeghuizen gingen immers voor lange tijd dicht. Dat zorgde voor veel stress en verdriet bij de cliënten, hun naasten en ook de leden van de cliëntmedezeggenschap. Maanden konden cliënten en hun naasten elkaar alleen door een raam of van een afstand zien. Vreselijk was het voor iedereen. De Centrale Cliëntenraad heeft al snel zelf het heft in handen genomen om betrokken te worden bij alle maatregelen rondom corona. Tijdens de eerste golf was er wekelijks telefonisch contact met één van de regieverpleegkundigen op de locaties.

Bij de tweede golf verliep de betrokkenheid van de cliëntmedezeggenschap bij alle besluiten goed. Sutfene is door de tweede golf veel harder getroffen dan door de eerste. Maar gelukkig zijn de locaties niet weer dicht gegaan.

De Centrale Cliëntenraad heeft steeds aangedrongen onze cliënten en naasten zoveel mogelijk vrijheden te geven.

De deskundigheid en ervaringen die de leden inbrengen wordt door de andere leden, maar ook door Sutfene gewaardeerd. De Centrale Cliëntenraad werd tot de fusie in een vroeg stadium betrokken bij beleidsvoornemens, praatte er dan over mee en daarna kwam de adviesaanvraag. Natuurlijk werd de Centrale Cliëntenraad ook betrokken bij de uitvoer van het beleid.

Tijdens de uitvoer wordt duidelijk wat het effect op de cliënten is en kan de Cliëntenraad daar de mening over geven. Het kan nog zo mooi verwoord worden, als het niet goed uitgevoerd wordt heeft de cliënt er weinig tot niets aan.

De fusie

Sutfene en Sensire hebben in 2019 aangegeven te willen fuseren. 2020 stond dus, deels, in het teken van de fusie. De Cliëntenraad van Sutfene is vanaf het begin betrokken geweest bij de plannen. De fusie is officieel ingegaan op 15 september 2020. De cliëntmedezeggenschap heeft nog een jaar om helemaal gefuseerd te zijn. Vanaf het voorjaar 2020 zijn de 2 overkoepelende cliëntenraden met elkaar in gesprek gegaan. Besloten is om samen een visiedag te organiseren. De fusie komt namelijk op ongeveer hetzelfde moment als het ingaan van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018. Deze wet geeft cliënten van zorginstellingen veel meer rechten dan de vorige. Zo

moet de cliëntmedezeggenschap vanuit de locaties opgebouwd worden en hebben locatieraden op veel besluiten advies- of instemmingsrecht. Zowel Sutfene als Sensire juichen dit toe, beide organisatie wilden al de cliëntmedezeggenschap gaan decentraliseren. Er werd met toestemming van de Raad van Bestuur een gezamenlijk traject gestart, onder begeleiding van Thom van Woerkom van het Landelijk Overleg Cliëntenraden, om te komen tot een gemeenschappelijke visie en structuur die aansluit bij de nieuwe wet.

Op 23 juli was de visiedag. Ondanks corona waren er ruim 30 deelnemers van veel verschillende locaties. Samen is gesproken over een visie op cliëntmedezeggenschap. De deelnemers sloten geheel aan bij de ideeën die WMCZ 2018 voorschrijft en de 2 zorginstellingen hebben: de cliëntmedezeggenschap zo lokaal mogelijk beleggen.

De deelnemers gaven hun fiat aan het oprichten van een Klankbordgroep. De opdracht aan de Klankbordgroep was om de visie uit te werken en van daaruit te komen tot een structuur voor de cliëntmedezeggenschap binnen de nieuwe fusieorganisatie. De Klankbordgroep kreeg 7 leden, 3 vanuit locaties van Sutfene, 2 vanuit locaties van Sensire, één vertegenwoordiger van Thuiszorg Sensire en één vertegenwoordiger van Yunio Sensire. De ondersteuning van de Klankbordgroep was toegewezen aan de ondersteunster vanuit Sutfene. De ondersteunster vanuit Sensire is bij alle vergaderingen aanwezig geweest. De Klankbordgroep werd begeleid door Thom van Woerkom van Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC). Vanuit de leden werd Janine Hidding, de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad van Sutfene, gekozen tot voorzitter.

De Klankbordgroep heeft enorm veel werk verzet en kwam eind december met:

- een visiestuk
- een verdeling rechten en bevoegdheden
- een filmpje voor cliënten/naasten om uit te leggen wat de cliëntenraden doen
- reglementen voor de locatieraden, de klantlijnraad Wonen met Zorg (en in overige klantlijnraden en de Centrale Cliëntenraad).

Nu is het aan de bestaande cliëntmedezeggenschap op het op te pakken en aan de bestuurder(s) om het te accorderen. Totdat de nieuwe structuur start blijven de 'oude' raden bestaan. De fusie is al een beetje ingegaan: drie leden van de CCR van Sutfene hebben 2 vergaderingen van de CCR van Sensire bijgewoond en vanuit de CCR zijn ook de commissies Kwaliteit en Financiën bijgewoond.

De fusie en de Centrale Cliëntenraad van Sutfene

Lastig was om te werken aan een nieuwe structuur en tegelijkertijd de oude werkwijze een nieuwe vorm te geven. De bestuurder van Sutfene had de cliëntmedezeggenschap niet meer in zijn takenpakket. Na de vergadering van juli was hij geen gesprekspartner meer. Voor de wonen met zorg thema's was daarna het overleg met de directeurs Wonen met Zorg en voor de strategische thema's was het overleg met een ander lid van de raad van bestuur Sensire.

2 Onderwerpen

Inhoudelijke onderwerpen waar de Cliëntenraad over gesproken heeft waren onder andere (niet in volgorde van belangrijkheid):

Intern

- nieuwe flyer en poster

Participatie en medezeggenschap cliënten en naasten

- ketenaanpak en regionaal organiseren van cliëntmedezeggenschap;
- nieuwe structuur cliëntmedezeggenschap door de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018;
- enquête onder naasten;
- start met Tapster, digitaal ontmoetingsplatform voor cliënten en naasten;
- communicatie tussen Sutfene en cliënten en naasten;
- familieavonden bezoeken

Technisch en financieel

- Jaarrekening 2019;
- Ontwerpen voor het Lunettehofje en de inrichting van de gangen op de Lunette bij PG;
- Verbouwing Vischpoort

Welzijn en welbevinden van cliënten

- De verder invoering en uitvoering van een methodiek om via heldere vragen duidelijk te krijgen waar de cliënt behoefte aan heeft (CERES);
- Inbedding van de behoeften in een lokaal plan voor welzijn;
- Ruimte voor dementie, met dagbeleving in werkruimtes voor de cliënten en de deuren open;
- Contact met Frankfurt om ervaringen over Ruimte met Dementie uit te gaan wisselen.;
- Corona: bezoekenregelingen en routeplan
- Familieparticipatie en betrekken van naasten bij Sutfene;
- Uitwerking enquête;
- Kwaliteitsjaarplan;
- Kwaliteit en Veiligheid;
- Kwaliteitsborging;
- Kwaliteitsindicatoren;
- Meldingen van incidenten met cliënten (MIC);
- Verbouwing Vischpoort;
- Vormgeving december activiteiten.

Fusie

- De voorgenomen fusie met Sensire, beleidsvoornemens;
- Gesprekken met CCR Sensire;
- Visiedag;

- Klankbordgroep;
- Het beslisdocument voor de fusie met de adviesaanvraag hierover;
- Werving voorzitter Raad van Toezicht;
- Werving voorzitter nieuwe Centrale Cliëntenraad;

Sutfene, organisatie

- ISO audits;
- Leerafdelingen;
- Elk kwartaal de Qlikviews, met daarin de MIC's, en uitleg van de leidinggevenden
- Personeelstekorten, vooral in de zomer;
- Klachtenafhandelingen en de terugkoppeling naar de betrokken cliënt(en) en/of mantelzorgers;
- Het uitfasering van de Thuiszorg;
- Wet Zorg en Dwang;
- Jaarverslag van de klachtenfunctionaris;
- Communicatie op allerlei niveaus;
- Bijhouden CarenZorgt;
- Moreel beraad beperkende maatregelen rond Corona;
- Overleg met de zorgkantoren.

De veelheid van de onderwerpen komt deels omdat er binnen Sutfene veel aan het veranderen is. De Centrale Cliëntenraad heeft over alle onderwerpen gesproken, zich soms extra laten informeren en zich een mening gevormd. Van de onderwerpen die door de bestuurder aangedragen zijn waren sommige onderdeel van een adviesaanvraag, andere ter informatie en over weer anderen werd door de bestuurder gevraagd of de Cliëntenraad mee wilde denken.

Adviezen van de Cliëntenraad

In de bijlage zijn de adviezen van de Cliëntenraad opgenomen.

Het ongevraagd advies is apart vermeld. Ongevraagde adviezen zijn adviezen die op initiatief van de Cliëntenraad zelf gegeven worden. Soms gaat het over een onderwerp dat de leden belangrijk vinden, soms wordt het aangedragen door cliënten of mantelzorgers. Bent u geïnteresseerd in een adviesaanvraag, het advies van de Cliëntenraad of het antwoord van de bestuurder erop?

U kunt het opvragen via cliëntenraad@sutfene.nl

3. Samenstelling Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad

- Janine Hidding, voorzitter
- John Hartings, vicevoorzitter
- Inge Dieperink, lid tot en met juni 2020
- Nelly de Jong, lid tot en met juni 2020
- Carla Meijer, lid

- Jan Timmers, lid
- Henny Penterman, lid
- Karin Komdeur, lid vanaf 1 december 2020
- Carla van den Bos, coördinator cliëntmedezeggenschap.

4. Lokale Cliëntenraden

De cliëntmedezeggenschap is sterk gericht op de medezeggenschap op de locaties. Vanuit de Centrale Cliëntenraad is gezocht naar leden voor de 4 Lokale Cliëntenraden, namelijk op De Beekdelle, Het Spijk, De Borkel en De Lunette. Bijna heel 2020 hebben deze 4 raden gedraaid.

In de Centrale Cliëntenraad zitten mensen vanuit alle locaties.

Alle Lokale Cliëntenraden, behalve die van De Beekdelle, hebben een paragraaf aangeleverd over hun werk.

Lokale Cliëntenraad Het Spijk

Algemeen. In juli 2020 hadden wij als vijf geïnteresseerden voor de lokale cliëntenraad een kennismakingsgesprek met elkaar en met Jan Timmers namens de Centrale Cliëntenraad. Wij hebben elkaar leren kennen als leden cliëntenraad die betrokken, nieuwsgierig en op prettige wijze de zorg op Het Spijk (HS) en elkaar tegemoet willen treden. De Lokale Cliëntenraad is nog niet als zodanig geïnstalleerd en heeft daarom nog een informele status.

Intentie. Onze intentie is dan ook om in *samenspel* met de medewerkers van de organisatie de bewoner zich thuis te laten voelen, de bewonersgerichte zorg en welzijn te versterken en de familieparticipatie te bevorderen.

Aandacht. Met speciale aandacht voor de inrichting van het *samenspel* gaan wij onderwerp-gericht nieuwsgierig en vragenderwijs met de regieverpleegkundigen, team coördinatoren en medewerkers in gesprek en bespreken de resultaten. Wij hebben speciale aandacht voor de balans tussen bureau en zorgveld, tussen kantoor en de zorguitvoering, tussen bureau en operatie omdat wij geloven dat het directe gesprek met zorg- en welzijnsmedewerkers het enthousiasme en het plezier ten aanzien van de betrokkenheid en inzet deskundigheid ten goede komt. Een aandachtspunt is ook het streven naar een zo breed mogelijke deelname van naasten en mantelzorgers aan de lokale medezeggenschap van Het Spijk. Iets voor u als naaste of mantelzorger om ons te komen versterken?

Samenstelling en werkwijze van de lokale cliëntenraad Het Spijk.

Rolf de Jong	voorzitter
Gerard Disberg	secretaris
Anneroos Disberg	lid
Janine Hidding	lid en vertegenwoordiger Centrale Cliëntenraad
Jan Timmers	lid

Op deze wijze zijn Spijk-Bungalows en Spijk-Hoeve vertegenwoordigd; Hofpoort bezoeken wij de eerste donderdagmorgen van de maand. Op deze wijze zijn de drie sub-locaties van Het Spijk vertegenwoordigd. Wij vergaderen iedere tweede maandagavond van de maand van 1900-2100 , agenda gestuurd en met deelname van Rieneke Wormgoor, regieverpleegkundige, en Marielle Bus, directeur Zorg. De concept-agenda wordt een week van te voren opgestuurd ter becommentariëring en op donderdagmiddag gaat de definitieve agenda de deur uit. Het verslag van de bijeenkomsten wordt binnen 48 uur bezorgd. In februari 2021 hebben wij onze achtste bijeenkomst gehad. Onze vergaderingen verlopen in een constructieve en ontspannen sfeer.

Vaste onderwerpen. Vaste onderwerpen zijn: 1) de voortgang volgen van Ruimte voor Dementie 2) COVID-19 preventieplan volgen 3) Huisvesting en klimaat en 4) het levend maken en houden van het Kwaliteitsplan 5) relatie met de Centrale Cliëntenraad.

Focus onderwerpen. Dit zijn onderwerpen die onze speciale interesse hebben:

- versterken familieparticipatie in onder andere het welzijnswerk
- opbouwen contacten met de achterban, zijnde de betrokken familie; een denken na over een vorm van Nieuwsbrief naar bewoners, naasten en mantelzorgers.
- balansverhoudingen *kantoor en uitvoering zorg en welzijn*.

Resultaten. We hebben met veel processen te maken, praten over resultaten kent daarom zijn beperkingen. Toch een paar belangrijke zaken door onze inzet bereikt:

- Een prettige, open en constructieve verhouding met vertegenwoordiging van de organisatie Het Spijk
- een gerepareerde Duo-Fiets Het Spijk
- aandacht voor Huisvesting en Klimaat Het Spijk van de Technische Dienst; resulterend in de toezegging dat voor HS koeling aan de luchtbehandeling wordt toegevoegd en dat de luchtkanalen worden gereinigd
- de aandacht voor een belangrijk *cultuuronderwerp*: balans bureau en uitvoering.

Waar zijn we trots op? We zijn er trots op dat we een leuke en betrokken cliëntenraad Het Spijk hebben opgebouwd die trouw haar afspraken tegemoet komt. We zijn er trots op dat we op prettige wijze al een klein netwerk hebben kunnen opbouwen, een netwerk dat ons ook daadwerkelijk verder helpt.

We zijn er trots op dat we een goed zicht op en een goed gevoel bij de lopende en de innovatieve processen hebben.

Lokale Cliëntenraad De Lunette

Algemeen.

In juli 2020 is de nieuwe wet medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen ingegaan, die meer zeggenschap dicht bij de client aanmoedigt. In september 2020 heeft de fusie tussen Sutfene en Sensire plaatsgevonden. Vanaf oktober is er naast de centrale cliëntenraad een lokale cliëntenraad Lunette (LCR) opgericht; samengesteld uit enkele leden van de voormalige centrale cliëntenraad Sutfene aangevuld met nieuwe leden. Deze LCR overlegt maandelijks met twee regieverpleegkundigen en vanaf december 2020 met de directeur Wonen met zorg. Deze eerste periode is gebruikt om de leden thuis te laten raken in de veelheid van onderwerpen. De Lokale Cliëntenraad is nog niet als zodanig formeel geïnstalleerd en heeft daarom nog een informele status.

Intentie. Het behartigen van de belangen van de bewoners en daarmee bevorderen van het welzijn.

Samenstelling en werkwijze van de lokale cliëntenraad in 2020

Carla Meijer	voorzitter
John Hartings	vicevoorzitter
Henny Penterman	lid
Robert Jan Nieland	lid
Jan Bolier	lid
Saskia Bottinga	lid
Dick Nijhof	lid

Vaste onderwerpen zijn:

- 1) De voortgang volgen van Ruimte voor Dementie en vormgeven familieparticipatie
- 2) Volgen COVID-19 preventieplan
- 3) Huisvesting en klimaat
- 4) Het levend maken en houden van het Kwaliteitsplan
- 5) De relatie met de Centrale Cliëntenraad.
- 6) Tapster

Focus onderwerpen.

Ceres, verbouwing Vischpoort, aankleding galerijen PG afdelingen, Lunettenhofje, verbouwing en inrichting, ontwikkeling dierenweide en binnentuinen, Qlick View en welzijn van bewoners in combinatie met aangeboden activiteiten.

Gegeven adviezen

Advies over verbouwing Vischpoort

Advies over aankleding galerijen, binnentuinen en dierenweide.

Waar zijn we trots op?

We zijn trots dat we een goede club raadsleden hebben die op een constructieve manier met alle geledingen binnen Sensire samenwerken en samen tot mooi resultaten komen. Dat we binnen de locatie een gezicht hebben en bij veel

vraagstukken betrokken worden.

Lokale Cliëntenraad De Borkel

Algemeen.

Op 1 januari 2014 is officieel de cliëntmedezeggenschap Stichting Sutfene ingevoerd. De toen reeds bestaande "cliëntenraad de Borkel" is hernoemd tot Wijkraad 5. Binnen Sutfene bestaan dan 6 Wijkraden waarbij naast de zorg in de betreffende locaties aanvankelijk ook de steunpunten van Sutfene in de regio, de wijkzorg en dagbesteding in het aandachtsveld van de lokale wijkraad vallen. In de loop van het jaar 2020 is Wijkraad 5 opgegaan in de Lokale Cliëntenraad de Borkel (hierna: LCR) als gevolg van nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. De LCR is anno december 2020 nog niet als zodanig geïnstalleerd en heeft aan het begin van 2021 derhalve een informele status.

Onze **intentie** is gehoor te geven aan opmerkingen en signalen uit de achterban over de uitvoering van de zorg en het welzijn van de cliënten en daarmee samenhangende andere relevante zaken. Daarnaast is het meedenken over verbeteringen van de zorg en het welzijn een belangrijk punt van aandacht van de LCR de Borkel. Ook wil de LCR de Borkel nagaan of verbeteringen daadwerkelijk tot stand zijn gekomen en indien mogelijk of relevant nagaan wat effecten op langere termijn zijn.

Samenstelling en verdeling aandachtsgebieden van LCR de Borkel per 31-12-2020

Karin Komdeur: voorzitter, lid centrale cliëntenraad Sensire Noord, familieparticipatie, communicatie, senior consultant
Evelyn Ketz: vrijheidsupportteam, tuinenproject, welzijn
Loes Harmsen: secretaris, lid transitieraad, medische zaken, veiligheid en kwaliteit van zorg, medisch specialist
Homme Krol: public relations en publiciteit, journalist

Onderwerpen van bespreking in 2020

In de maanden januari – maart 2020 tot aan het uitbreken van de CORONA epidemie in Nederland met zeer verregaande consequenties voor zorg en welzijn van cliënten van de Borkel, is een aantal onderwerpen door de Wijkraad aan de orde gesteld en/of deels afgerond.

Eind 2019 is de implementatie van CERES gestart in het verzorgingshuis en begin maart 2020 voltooid bij 10 cliënten waarbij zinvolle informatie wordt verkregen welke is verwerkt in zorgplannen. In het najaar is ook op de Flora een start gemaakt met CERES. Door de wijkraad is gevraagd om zorgmedewerkers van het Verzorgingshuis beter herkenbaar te laten zijn voor zowel cliënten als bezoekers door middel van foto's en/of door het dragen van een duidelijk zichtbaar naamplaatje met functie. Naast de ingang van het Verzorgingshuis is

een whitebord gekomen met daarop de namen van de dienstdoende verzorgenden.

Een al langer lopend experiment met de broodkar wordt na diverse varianten van broodvoorziening voor cliënten van het verzorgingshuis voorlopig afgerond. De 2-maandelijkse broodmaaltijden in het verzorgingshuis blijken begin 2020 succesvol: meer deelname, ook van familie en meer discussies over de zorg en wensen van cliënten getuigen van enthousiasme voor deze momenten van samenzijn en overleg.

Een geplande nascholing in april 2020 over 'zorg rondom catheters' voor zorgmedewerkers van de hele Borkel in het Deventer ziekenhuis is ivm de dan uitgebroken CORONA pandemie geannuleerd.

En dan bestaat de agenda van de wijkraad vrijwel alleen nog uit CORONA gerelateerde onderwerpen: bezoekregelingen, contactmomenten via babbel ramen, beperkingen op alle fronten. Het bestuur van Sutfene bepaalt het beleid voor alle locaties op basis van landelijke richtlijnen. De positie van de Wijkraad en later de LCR de Borkel hierbij is in 2020 volgend geweest. Er zijn door de Wijkraad (ongevraagde) adviezen en suggesties geformuleerd bijvoorbeeld over het verduidelijken van informatie voor contactpersonen en bewoners. Enig effect ervan is niet duidelijk geworden.

Temidden van al deze perikelen wordt op grond van de nieuwe wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg 2018 in juli 2020 een bijeenkomst belegd met een aantal belangstellenden voor de Lokale cliëntenraad de Borkel zoals de opvolger van Wijkraad 5 zal gaan heten. Door een van de leden van Wijkraad 5 wordt deelgenomen aan de transitieraad welke door de centrale cliëntenraden van Sutfene en Sensire is ingesteld in juli 2020. Doel is te komen tot een nieuwe overlegstructuur binnen de fusieorganisatie Sensire rondom de lokale cliëntenraden, de in te stellen klantlijnraden en de nieuwe centrale cliëntenraad.

In het najaar van 2020 heeft de LCR de Borkel (in oprichting) zich weer kunnen bezighouden met een divers aantal onderwerpen zoals de voortgang van de Ruimte voor Dementie en de herinrichting van de tuin rondom de Borkel. Op beide fronten zijn mooie stappen gezet. Ook de implementatie van CERES Borkelbreed vordert gestaag. Samen met de regieverpleegkundigen wordt de familieparticipatie vormgegeven en is er een tweetal familieavonden georganiseerd. Door de maatregelen m.b.t. CORONA is het niet gelukt om ook voor de Orchidee en het verzorgingshuis een bijeenkomst te organiseren. Het kwaliteitsplan 2021 is aan de LCR de Borkel voorgelegd ter informatie. Van enige invloed van de LCR de Borkel op dit Kwaliteitsplan is geen sprake geweest. In de toekomst worden de lokale cliëntenraden eerder geïnformeerd via de centrale cliëntenraad. Wel zijn de actiepunten van het kwaliteitsplan met de LCR en het Borkelteam besproken.

De LCR heeft meegedaan aan de audit in het kader van het ISO-certificaat. Uit de Sensire-breed geformuleerde verbeterpunten zijn de punten specifiek voor De Borkel geselecteerd en deze worden vervolgd.

De LCR de Borkel heeft zich vanaf haar oprichting ingespannen om in contact te treden met cliënten en hun naasten. Informatie over en weer is van belang om als LCR iets te betekenen voor de zorg en het welzijn van de bewoners van de Borkel. Eind 2020 biedt de invoer van Tapster, een digitaal platform voor cliënten, hun naasten en de LCR, mogelijkheden om in 2021 meer en beter met elkaar te communiceren. Daarnaast is een vaste rubriek in de Borkelbode van de LCR opgenomen, is een mailadres van de LCR beschikbaar en is een ideeënbuss van de LCR in het restaurant geplaatst.

De **focus van de LCR voor 2021** ligt op het samen met de regieverpleegkundigen werken aan zo goed mogelijke zorg en zoveel mogelijk welzijn voor alle bewoners van de Borkel. Samen gaan we stappen zetten.

5. Deskundigheidsbevordering

In 2020 is weinig aan deskundigheidsbevordering gedaan.

Binnen de Cliëntenraad is veel informatie en ervaring onderling gedeeld.

De Cliëntenraad is lid van het Landelijk Overleg Cliëntenraden in de zorg (LOC).

Via hen komt veel informatie.

6. Overleggen

De Cliëntenraad heeft elke maand een vergadering gehad, behalve in augustus. Tot en met juli waren de overlegvergaderingen met de bestuurder van Sutfene, Ben van Gent, en de kwaliteitsmedewerkster, Dorothea van der Velden. Daarna is een aantal maanden geen overlegvergadering geweest omdat de overlegpartner ontbrak. Vanaf november zijn de overlegvergadering met de directeuren Wonen met Zorg van Sensire Noord, Mariëlle Bus en Monique Olthuis, die ook aanwezig zijn bij de vergaderingen van de lokale raden. Met hen was in kleine groep al meerdere keren overlegd.

Over de voorgenomen fusie is op 11 februari 2020 een extra vergadering geweest. Tijdens die vergadering was iemand van het LOC, Liesbeth Honig, aanwezig om de Centrale Cliëntenraad tips te geven.

Met CCR Sensire zijn 2 vergaderingen geweest met de hele Raad van Bestuur erbij en 2 interne, één keer in Varsseveld en één keer in Zutphen. De voorzitter is eenmalig bij een vergadering van Wonen met Zorg van oud-Sensire geweest.

Door corona waren er in 2020 weinig andere overleggen of interne of externe dagen die leden van de cliëntmedezeggenschap konden bijwonen. Wel zijn 2 vertegenwoordigers op avonden van Noordveen, een wijk in Zutphen geweest, die de wijk dementievriendelijk wil maken.

Naast de maandelijkse overleggen zijn er andere overleggen, zoals:

- deelname aan de commissie Kwaliteit en Veiligheid door een van de leden;
- deelname aan een overleg met de Zorgkantoren;
- een paar bijpraatsessie over Ruimte voor dementie;
- vergaderingen met de CCR van Sensire;
- vergaderingen met de Raad van Bestuur en beide CCR-en.

Helaas waren er geen gesprekken met de Raad van Toezicht in 2020.

Bij de vergaderingen, de interne en de overlegvergadering, in december 2020 was de nieuwe voorzitter van de CCR van Sensire aanwezig.

7. Contact met de cliënten en naasten

Het contact met de cliënten en naasten is voor de cliëntmedezeggenschap erg belangrijk. Hierdoor weet de cliëntmedezeggenschap wat de cliënten en naasten willen en hoe zij het ervaren om bij Sutfene (Sensire Noord) te wonen en/of om zorg te ontvangen van Sutfene.

Om dit goed te doen

- is er op elke locatie een Lokale Cliëntenraad. De Lokale Cliëntenraden bestaan uit cliënten en naasten, ze vergaderen meestal elke maand. Een deel van de vergadering is intern en een deel is met het lokale management, de regieverpleegkundige;
- bezoekt de Cliëntenraad familie- en bewonersbijeenkomsten en activiteiten. Door corona waren er dit jaar helaas minder bijeenkomsten;
- zijn er veel informele contacten van de leden met cliënten, mantelzorgers en medewerkers.
- eind 2020 is besloten tot een 3 maanden durende pilot met Tapster, een digitaal platform voor cliënten en naasten. Een werkgroep met vanuit elke locatie één persoon + de coördinator cliëntmedezeggenschap heeft hier uitvoerig over gepraat met de aanbieders. Begin januari 2021 is het gestart.

8. Vooruitblik op 2021

2021 wordt voor de Centrale Cliëntenraad een interessant en ook druk en moeilijk jaar. In 2021 beginnen de vaccinaties. Hopelijk is daarna weer meer mogelijk voor onze cliënten, hun naasten en de medewerkers. Verwacht wordt dat corona het land nog een tijd in de greep zal houden. Hopelijk geeft vaccinatie van de cliënten meer vrijheid voor de cliënten, bijvoorbeeld om samen met de naasten meer te kunnen ondernemen wat betreft welzijn en kwaliteit van leven. De cliëntmedezeggenschap verheugt zich op het weer kunnen (mee-)organiseren van familiebijeenkomsten. We willen dit aan de hand van thema's gaan doen, het eerste thema lijkt ons de presentatie van de nieuwe structuur van de cliëntmedezeggenschap en hoe de familieparticipatie vorm krijgt de komende tijd. Ook zullen er weer bezoeken aan locaties mogelijk zijn voor leden van de raden. Nu gaat men alleen naar de locatie de naaste verblijft.

We verwachten dat naast de online vergaderingen ook weer fysiek vergaderd zal kunnen worden. Dit is beter voor het sociale contact.

In 2021 krijgt de nieuwe structuur van de cliëntmedezeggenschap vorm. Er is veel over gepraat en gedacht, maar dan wordt het in praktijk gebracht. De Centrale Cliëntenraad van Sutfene (Sensire Noord) blijft bestaan totdat de nieuwe structuur een feit is. Het is een stabiele groep te zijn en de leden krijgen steeds meer kennis en ervaring over de onderwerpen die de cliënten van Sutfene aangaan. De sfeer is goed binnen de Cliëntenraad en de interne samenwerking ook. De Cliëntenraad ziet een spannend 2021 voor zich.

Tot slot

We hebben geprobeerd dit jaarverslag goed leesbaar en compact te maken. Mocht u na het lezen van dit jaarverslag vragen hebben, dan horen we dit graag van u.

De Centrale Cliëntenraad van oud-Sutfene/Sensire Noord is bereikbaar op:

Per post: Cliëntenraad, Postbus 273, 7200 AG Zutphen

Per email: clienraad-noord@sensire.nl

Via de telefoon: 06 – 23151652 (maandag en dinsdag)

Bijlage: Adviezen

A. Gevraagde adviezen

Op alle adviesaanvragen is een positief advies gegeven, soms met voorwaarden. Veelal werd het advies vooraf gegaan door het stellen van vragen aan de bestuurder en soms aan andere medewerkers.

- **Juridische fusie met Sensire.** Adviesaanvraag kwam op 31 januari 2020. De CCR had hiervoor al meerdere documenten over de fusie gekregen ter advisering, zoals de intentieverklaring. Over de intentieverklaring had de CCR zorgpunten uitgesproken en ook aangegeven dat er geen advies over de juridische fusie gegeven zou kunnen worden als de zorgpunten niet weggenomen zouden zijn.

In een brief hierover heeft de CCR dit aan de bestuurder laten weten. De brief is door de bestuurder uitgebreid beantwoord en tijdens de overlegvergadering op 26 februari is een extra uur het besproken. Op 3-3-2020 adviseerde de CCR positief, met toevoeging van 11 deeladviezen.

- **Procedure van werving en het functieprofiel voorzitter Raad van Toezicht.** Op 27-2-2020 kwam de adviesaanvraag. Op 2-3-2020 adviseerde de CCR positief met als vraag of in de selectiecommissie een lid van de CCR kon plaatsnemen. De bestuurder antwoordde op 3-3-2020 dat één van de leden van de CCR in de commissie zit voor de vervolggesprekken en dat het de bedoeling is aan hen meerdere kandidaten van de voorselectie te presenteren.

- **Verbouwing Vischpoort,** officiële adviesaanvraag op 3-11-2020 aan de Centrale Cliëntenraad van Sensire. Dit was een vreemde constructie. Vanuit hen is het doorgestuurd aan de Lokale Cliëntenraad van De Lunette. Die raad heeft uitgebreid overlegd met de regieverpleegkundige, de directeur Facilitaire Dienstverlening en één van de directeuren Wonen met Zorg. In overleg is advies gegeven om de verbouwing anders te doen, namelijk voor elke unit een eigen sanitair. De architect heeft nieuwe tekeningen gemaakt en dat is meegenomen in het advies aan de bestuurder.

- **Kwaliteitsjaarplan 2021,** officiële adviesaanvraag op 22-12-2020, al in concept eerder toegestuurd (30-11-2020) en besproken. Na vragen en wijzigingsvoorstellen besproken te hebben heeft de Centrale Cliëntenraad een positief advies gegeven op 24-12-2020.

B. Ongevraagde adviezen

- **Advies om ontmoetingsplaatsen buiten te maken zodat cliënten en naasten elkaar weer kunnen ontmoeten.** (18-5-2020) De CCR zag een 2^e golf aankomen en wilde voor de cliënten en naasten het makkelijker laten maken om elkaar te kunnen blijven ontmoeten.

- **Advies over het coronaprotocol.** (27-7-2020) Sutfene had een coronaprotocol gemaakt, dat ter bespreking aan de CCR was gestuurd. De CCR drong er sterk aan geen 2^e lockdown op de locaties in te voeren bij een 2^e golf. De CCR drong ook aan op maatwerk voor de verschillende locaties. Als er weinig

cliënten en medewerkers positief getest zijn op een locatie hoeft niet hetzelfde regime te gelden als op een locatie waar veel mensen corona hebben.

C. Brieven aan de bestuurder

Een brief aan de bestuurder heeft minder waarde dan een ongevraagd advies, maar is wel een serieuze zaak.

- **Brief aan bestuurder om zowel de CCR als de mantelzorgers meer te informeren over de coronamaatregelen, 3-4-2020.** Het is in een overlegvergadering besproken daarna en het ging vanaf die tijd een stuk beter.

D. De Lokale Cliëntenraden

De Lokale Cliëntenraad van De Lunette heeft op 21-12-2020 ingestemd met de aankleding van de galerijen van de PG-afdelingen. Het plan om de galerijen mooier en cliënt vriendelijker aan te kleden leefde al een hele tijd. Toen er geld was toegezegd door de Vrienden van Sutfene heeft de Lokale Cliëntenraad van De Lunette dus snel ingestemd.

***Bent u geïnteresseerd in een adviesaanvraag, het advies van de Cliëntenraad of het antwoord van de bestuurder erop?
U kunt het opvragen via cliëntenraad-noord@sensire.nl***