



Pieter van Foreest

Centrale Cliëntenraad

Jaarverslag Cliëntenraden 2023



Inhoud

Jaarverslag Cliëntenraden 2023	1
Inleiding	3
Inrichting van de medezeggenschap van cliënten bij Pieter van Foreest	4
Ondersteuning cliëntenraden	4
Verslag Centrale Cliëntenraad (CCR)	5
Samenstelling CCR in 2023	5
Vergaderingen CCR	5
Gasten en thema's bij de vergaderingen	6
Adviesaanvragen in 2023	7
Instemmingsverzoeken in 2023	8
Overige onderwerpen in 2023	9
Commissies en overige zaken	10
De Centrale Programmacommissie Cliëntenraden (CPC)	11
Voorzittersoverleg	12
Verslag Cliëntenraad Thuis (CRT)	13
Verslag lokale cliëntenraden (LCR) Pieter van Foreest	15
LCR Akkerleven / Singelhof	15
LCR Bieslandhof	16
LCR De Hooge Tuinen	17
LCR De Kreek	18
LCR Delfshove	19
LCR De Terwebloem	20
LCR Die Buytenweye	21
LCR Duinhof/ De Opmaat/ Vlietzicht	22
LCR Lindenhof	23
LCR Sonnevanck	24
LCR Stefanna 2023	25
LCR Triangel	26
LCR Veenhage	27
LCR Weidevogelhof	28
Lijst van gebruikte afkortingen	29

Inleiding

In dit jaarverslag wordt verslag gedaan van de werkzaamheden, resultaten en activiteiten van de Centrale cliëntenraad, de Cliëntenraad Thuis en de lokale Cliëntenraden in 2023.

De cliëntenraden hebben in 2023 de cliëntmedezeggenschap geëvalueerd. Hieruit kwam naar voren dat de structuur en werkwijze goed functioneren. Het voorzittersoverleg zorgt ervoor dat cliëntenraden die niet vertegenwoordigd zijn in de CCR ook goed op de hoogte blijven van ontwikkelingen en het zorgt voor een makkelijke uitwisseling van onderwerpen die spelen. De positie van de CRT is nog een aandachtspunt. Met de invoering van de regiostructuur begin 2023 zijn de cliënten thuis niet meer ondergebracht in één divisie maar in de verschillende regio's en de divisie Behandeling & Expertise. Begin 2024 wordt besloten hoe dat wordt vormgegeven en wie de gesprekspartner wordt van de CRT.

De drie themabijeenkomsten die zijn georganiseerd waren succesvol met meestal aansprekende onderwerpen. Bij evaluatie bleek drie bijeenkomsten wat te veel te zijn en invloed te hebben op het aantal bezoekers. Daarom is besloten in het vervolg jaarlijks twee themabijeenkomsten te organiseren met eventueel aanvullend specifieke scholing en training op thema's.

Van alle onderwerpen die de cliëntenraden hebben behandeld is de invoering van Triple Play (televisie, telefoon en internet) op alle woon-zorglocaties en ontmoetingscentra de lastigste geweest. Op de eerste locaties waar het werd uitgerold ging het met grote problemen gepaard, zodanig dat op verzoek van de CCR de uitrol in oktober is stilgelegd tot de problemen op de locaties waar het was uitgerold zouden zijn opgelost. In 2024 gaat men verder met de uitrol op de andere locaties. Hopelijk gaat dat beter en heeft men geleerd van de zaken die zijn misgegaan. De cliëntenraden zullen op dit maar ook op andere onderwerpen een vinger aan de pols blijven houden.

Mocht u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, neem dan contact op via centralecliëntenraad@pietervanforeest.nl.

Namens de cliëntenraden van Pieter van Foreest,

Han Middelpplaats,
Voorzitter Centrale Cliëntenraad

Inrichting van de medezeggenschap van cliënten bij Pieter van Foreest

Schematisch ziet de inrichting en taakverdeling van de cliëntenraden er als volgt uit:

Raad	Taak	Voorbeelden
<i>Intramurale cliënten</i> 14 lokale cliëntenraden (LCR)	Behartigt de belangen van de bewoners op lokaal niveau en adviseert over alles wat specifiek met de eigen locatie te maken heeft	Huisvesting, voeding, was, recreatie, geestelijke zorg, maatschappelijke bijstand, benoeming team- en locatiemanagement, communicatie bewoners/ mantelzorg, veiligheid, begroting locatie, tevredenheidsmetingen
<i>Extramurale cliënten</i> Cliëntenraad Thuis (CRT)	Behartigt de belangen van cliënten die thuis wonen en adviseert over alles wat voor de thuiswonende cliënten belangrijk is	Regelingen voor de divisie Thuis: kwaliteit, benoeming directeur Thuis, wachtlijstproblematiek, ketenzorg en transmurale zorg, divisiebegroting, nieuwbouw en ontwikkeling nieuwe zorgvormen
<i>PvF Centraal</i> Centrale Cliëntenraad (CCR)	Behartigt de belangen van alle cliënten en adviseert over zaken die heel Pieter van Foreest betreffen	Begroting, meerjarenbeleid, algemeen beleid t.a.v. huisvesting, voeding, recreatie, geestelijke zorg, maatschappelijke bijstand, kwaliteit, benoeming bestuurder en leden klachtencommissie, gesprek Raad van Toezicht, voorwaarden voor goede medezeggenschap, communicatie met alle raden

Ondersteuning cliëntenraden

De CCR heeft een ambtelijk ondersteuner die tevens contactpersoon is voor de lokale cliëntenraden, de CRT en de ondersteuners en die de onderlinge communicatie verzorgt.

De lokale cliëntenraden worden ondersteund door de locatiesecretaresses en de CRT door de secretaresse van de directeur Delft/Oostland.

Verslag Centrale Cliëntenraad (CCR)

Samenstelling CCR in 2023

De samenstelling van de CCR is in 2023 niet veranderd.

Functie/ afgevaardigd uit	Naam	CR locatie	Lid CCR sinds
Voorzitter CCR	Dhr. H. Middelplaats	Onafhankelijk voorzitter	Sinds 1-1-2019
Vanuit de regio Delft/Oostland	Dhr. E. Greweldinger	LCR Die Buytenweye	Sinds 1-3-2021
Vanuit de regio Delft/Oostland	Dhr. P. van Buuren	LCR Veenhage	Sinds 1-5-2017
Vanuit de regio Westland/M. Delfland	Mw. J. Salomé	LCR Triangel	Sinds 1-1-2017
Vanuit de regio Westland/M. Delfland	Dhr. H. van Velden	LCR De Terwebloem	Sinds 1-3-2022
Vanuit de Cliëntenraad Thuis	Mw. T. van Eijbergen	CRT	Sinds 23-5-2019
Vanuit de Cliëntenraad Thuis	Dhr. M. van Meurs	CRT	Sinds 2015
Ondersteuner CCR	Mw. M. van Iterson	-	Sinds 1-7-2020

Vergaderingen CCR

De CCR heeft in 2023 acht keer vergaderd waarbij er eerst een onderling overleg van de centrale cliëntenraad was, gevolgd door een overlegvergadering met de bestuurder. Daarnaast heeft de CCR nog een keer een extra onderling overleg gehad.

Tijdens de diverse vergaderingen werden vertegenwoordigers uit de organisatie uitgenodigd om de CCR te informeren over actuele ontwikkelingen.

De vergaderingen hebben om en om online en op locatie plaatsgevonden.

Gasten en thema's bij de vergaderingen

In 2023 bezochten de volgende gasten de vergaderingen van de CCR.

Datum	Gast	Onderwerp
02-03-2023	Mw. A. Jaszmann <i>Directeur Westland en Midden Delfland</i>	Instream- en doorstroombeleid
02-03-2023	Mw. C. Pagie <i>Manager KVOI</i>	Onderzoeks- en innovatiestrategie
13-04-2023	Mw. M. Verhaar <i>Directeur Behandeling & Expertise</i>	Vormgeving divisie Behandeling & Expertise
13-04-2023	Mw. C. Pagie <i>Manager KVOI</i>	Integraal kwaliteitsbeleid en -rapportage
25-05-2023	Mw. L. van Haren en Mw. I. de Vreede, <i>Klachtenfunctionarissen</i>	Bespreking jaarverslag 2022 klachtenfunctionarissen.
25-05-2023	Mw. L. van Houwelingen <i>Cliëntvertrouwenspersoon</i>	Kennismaking en toelichting op rol en taak cliëntvertrouwenspersoon
25-05-2023	Dhr. H. Buurman <i>Manager Finance & Control</i>	Project Cashless Jaarrekening 2022
25-05-2023	Mw. J. Timmerman <i>Locatiemanager</i> Mw. J. Sudar <i>Specialist Ouderengeneeskunde</i>	Kwalitatieve analyse Wet Zorg en Dwang voor IGJ
29-06-2023	Mw. M. Vogelzang <i>Lid Raad van Toezicht</i>	Bijwonen vergadering CCR in het kader van contacten CCR-RvT
29-06-2023	Mw. C. Pagie <i>Manager KVOI</i>	Kwartaalrapportage Kwaliteit, eerste kwartaal 2023
29-06-2023	Mw. R. Schenk <i>Programmamanager Persoonsgericht Werken</i>	Beleid Veilig Open
24-08-2023	Mw. J. El-Hadioui <i>Programmamanager Informele Zorg & Ondersteuning</i>	Beleid Informele Zorg
12-10-2023	Dhr. P. Kramer <i>Manager P&O</i>	Personeelsbeleid
07-12-2023	Mw. M. Vogelzang <i>Lid Raad van Toezicht</i>	Bijwonen vergadering CCR in het kader van contacten CCR-RvT
07-12-2023	Mw. S. van Pruissen <i>Manager Hulp Thuis</i>	Project PNIL (Personeel Niet In Loondienst)
07-12-2023	Mw. C. Pagie <i>Manager KVOI</i>	Aanpassingen Cliënttevredenheidsonderzoek

Adviesaanvragen in 2023

In 2023 is aan de CCR advies gevraagd over de onderstaande zaken:

Onderwerp	Advies CCR
Jaarrekening 2022	Positief advies gezien het behaalde resultaat in 2022.
Kwalitatieve analyse WZD	Positief advies gezien positieve teneur van de rapportage en alles wat bereikt is in het terugdringen van onvrijwillige zorg in kader van de WZD (Wet Zorg en Dwang). De CCR blijft actief meedenken in de verdere stappen. Aandacht wordt gevraagd voor de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersoon in de organisatie.
VPT	Positief advies over de pilot VPT (Volledig Pakket Thuis) na meerdere overleggen in CCR en CRT over vorm en inhoud van de pilot en de garantie dat cliënten die meedoen na afloop dezelfde zorg blijven houden. Omdat de pilot speelt op het niveau van de CRT is afgesproken hoe de CRT betrokken wordt bij het vervolg. Een afvaardiging van de CRT zal deelnemen aan het begeleidingsteam en zal ook meedenken over de evaluatie, de evaluatiepunten en de criteria die gesteld worden.
Begroting 2024	Positief advies. Het is een uitdagende begroting en besproken is of het een realistische begroting is. Op basis van het verwachte jaarresultaat 2023 is de CCR van mening dat het realistisch maar dat het een uitdaging zal zijn om binnen de begroting te blijven gezien de vele onzekerheden. In de begroting zijn ook de verschillen tussen twee regio's zichtbaar. De CCR zal in de gaten houden hoe de verhouding tussen de regio's zich gaat ontwikkelen in 2024.

Instemmingsverzoeken in 2023

In 2023 is aan de CCR instemming gevraagd over de onderstaande zaken:

Onderwerp	Instemming CCR
Kwaliteitsplan Verpleeghuiszorg 2023	De CCR heeft ingestemd met het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg 2023. Vanuit de CCR hebben twee leden meegelezen bij de opstelling van het plan en hun input gegeven. Het kwaliteitsplan is zeer omvangrijk en zal naar verwachting in 2024 vervangen worden door een integraal plan voor zowel de intramurale zorg als de thuiszorg. Het zal dan ook korter en gericht worden. De CCR ondersteunt deze ontwikkeling. De CCR heeft de lokale cliëntenraden gevraagd na te gaan of de verbeterplannen voor de eigen locatie terugkomen in het jaarplan van de locatie.
Rookbeleid	De CCR heeft onder de volgende voorwaarden ingestemd met fase 1 van het rookbeleid. <ul style="list-style-type: none"> • Op drie locaties zijn er nog bewoners die op hun kamer roken. Het locatiemanagement gaat met deze bewoners in gesprek om met hen tot een overgangsbeleid te komen als zij niet buiten willen/ kunnen roken. • De schriftelijke communicatie naar bewoners en eerste contactpersonen wordt eerst in concept aan de CCR voorgelegd om te checken of het cliëntperspectief voldoende wordt meegenomen.
Instroom- en doorstroombeleid	De CCR heeft ingestemd met het in- en doorstroombeleid. Twee dilemma's rond de toekomstbestendigheid van de indicaties zijn besproken, namelijk partnerhereniging en cliënten met een LG indicatie. De CCR heeft het document besproken in het voorzittersoverleg van de cliëntenraden ook specifiek gericht op de toekomstbestendigheid van de indicaties. De wijzigingen die nu zijn aangebracht in het document zijn logisch en volgen de ontwikkelingen. De CCR zal jaarlijks geïnformeerd worden of de evaluatie van het beleid leidt tot wijzigingen. Zodra dilemma's rond de toekomstbestendigheid van de indicaties in het beleid worden verwerkt zal de CCR deze aanpassingen ter instemming ontvangen.
Veilig Open	De CCR heeft ingestemd met het beleid Veilig Open met de afspraak dat de lokale cliëntenraden worden betrokken bij de invoering van het open deuren beleid op de eigen locatie omdat zij goed op de hoogte zijn van de lokale situatie en mogelijke problemen. Belangrijk is dat familie goed wordt meegenomen omdat die vaak sceptisch zijn. Daarnaast moet regelmatig worden getoetst of de locatie nog open is en niet ongemerkt weer beperkende maatregelen zijn genomen. Tot slot is aangegeven dat zinnige dagbesteding en PGW belangrijk zijn om het tot een succes te maken.
Project Cashless	De CCR kan in instemmen met de pilot om op twee locaties over te stappen naar cashless betalen in de restaurants en winkeltjes op de locatie onder voorwaarde dat de lokale cliëntenraden betrokken worden en dat er goede communicatie is naar bewoners en mantelzorgers. Met de aantekening dat cash een wettelijk betaalmiddel is en dat gekeken moet worden hoe er tot een bepaalde verrekening gekomen kan worden voor de enkeling die nog wel met cash wil betalen.

Overige onderwerpen in 2023

Evaluatie Cliëntmedezeggenschap

Bij de vaststelling van de nieuwe medezeggenschapsregelingen in 2021 was afgesproken om na twee jaar te evalueren. Als basis voor de evaluatie hebben alle cliëntenraden een enquête ingevuld over de structuur, werkwijze en functioneren van de cliëntmedezeggenschap bij Pieter van Foreest. Het rapport met het resultaat van de evaluatie is in het voorzittersoverleg besproken, de CCR heeft het met de RvB besproken en de lokale cliëntenraden met de locatiemanager.

Over het algemeen genomen loopt het goed en zijn de meeste cliëntenraden tevreden. De medezeggenschapsstructuur is passend alleen de positie van de CRT moet nog bepaald worden nu de zorg voor de cliënten thuis niet meer is ondergebracht bij één divisie maar verdeeld is over de regio's. Begin 2024 zal de bespreking hierover met RvB en directeuren plaatsvinden.

De communicatie van de CCR naar de LCR's loopt goed en wordt gewaardeerd andersom hebben veel cliëntenraden het gevoel dat de communicatie van de LCR's naar de CCR minder goed gaat. LCR's hebben vaak het gevoel dat de CCR te weinig luistert en hun punten niet goed meeneemt. Op inhoud en resultaat vinden de meeste cliëntenraden dat ze een volwaardig gesprekspartner zijn van het (locatie)management. De afspraken in de medezeggenschapsregelingen functioneren en worden volgens de meeste cliëntenraden in de praktijk goed nageleefd. De informatievoorziening van de locatiemanagers naar de LCR's kan beter.

De randvoorwaarden voor medezeggenschap zijn goed geregeld en voldoende om de kwaliteit van de LCR te waarborgen. De kwaliteit hangt ook af van het ledenaantal, het verloop van leden en de hoeveelheid tijd die de leden hebben en de ondersteuning van de locatiensecretaresse.

Voor de advies- en instemmingsaanvragen is een format gemaakt dat door locatiemanagers kan worden ingevuld. In de praktijk wordt het niet altijd gebruikt en het kan vaak ook beter ingevuld worden. Naar aanleiding van de evaluatie is het format en de routing opnieuw onder de aandacht gebracht van locatiemanagers.

Triple Play / Fiveth

Eind 2022 heeft de CCR ingestemd met de invoering van televisie, telefoon en internet (triple play) op alle locaties door Fiveth. Dit omdat deze voorzieningen op veel locaties niet meer voldoen aan de huidige eisen. De uitrol van dit project per locatie verliep verre van soepel en is bijna elke vergadering besproken. Er waren veel technische problemen en de oplossing van deze problemen liep ook niet altijd goed. In oktober is op verzoek van de CCR de uitrol stopgezet tot januari. De CCR vond dat eerst de problemen op de locaties waar het tot dan toe was uitgerold moesten zijn opgelost. Bovendien wilde de CCR geen risico nemen dat bewoners met de feestdagen in december geen televisie zouden hebben. Ook is afgesproken dat bewoners niet hoeven te betalen zolang de voorzieningen niet goed functioneren.

Kwaliteitskompas

De CCR heeft instemmingsrecht op het kwaliteitsplan verpleeghuiszorg dat jaarlijks moet worden gemaakt. In 2023 is landelijk besloten alle kwaliteitskaders te vervangen door één generiek kwaliteitskompas voor de hele zorg. Alle betrokken partijen konden inhoudelijke voorstellen inleveren voor het kompas. Als cliëntenraden konden we via LOC ook input geven voor het kwaliteitskompas. Om te weten wat de bedoeling is heeft de adviseur van LOC in een voorzittersoverleg de achtergrond en ideeën achter het kwaliteitskompas toegelicht. Het kwaliteitskompas is niet vrijblijvend en wordt vanuit het zorginstituut en de zorgkantoren voorgeschreven. In het kwaliteitskompas moet worden beschreven hoe we kijken naar de kwaliteit van bestaan. Men wil een grotere zorgvraag voorkomen; wat kan de client zelf, wat kan het netwerk met ondersteuning van professionals. Ook is de verwachting dat complexe vragen beter integraal kunnen worden aangepakt. Niet de zorg is het uitgangspunt maar de mens. Uiteindelijk is eind 2023 door het zorginstituut besloten de invoering van het kwaliteitskompas nog een jaar uit te stellen.

Clientvertrouwenspersoon

Een van de clientvertrouwenspersonen van Zorgstem die werken voor cliënten van Pieter van Foreest heeft kennisgemaakt met de CCR. Cliëntvertrouwenspersonen staan naast de client en hebben geen contact met de zorgaanbieder. Alleen als de client het wil wordt met de zorgaanbieder gesproken. Ze zijn partijdig en bekijken alleen het belang van de cliënt. De onderwerpen waarvoor de clientvertrouwenspersonen kunnen worden ingeschakeld gaan in de meeste gevallen over communicatie en in veel gevallen over kleine dingen die eigenlijk heel makkelijk te regelen zouden moeten zijn met de eigen verzorging. Vaak hebben cliënten of mantelzorgers het al heel vaak aangegeven en hebben ze het gevoel dat er niet naar ze wordt geluisterd.

De cliëntvertrouwenspersonen proberen alle huiskamers 4x per jaar te bezoeken om zichzelf zichtbaar te maken. Ook benaderen ze de cliëntenraden om meer bekendheid te krijgen en te zorgen dat iedereen die te maken heeft met gedwongen zorg weet dat er een cliëntvertrouwenspersoon is. In de ouderenzorg is de functie nog weinig bekend. Ook Pieter van Foreest kan nog werken aan de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersoon. De CCR heeft toegezegd mee te willen werken aan het verhogen van de bekendheid van de cliëntvertrouwenspersonen in de organisatie.

Commissies en overige zaken

Vaste en gelegenheidscommissies

CCR leden namen in 2023 deel aan de volgende commissies in de organisatie:

- Stuurgroep Voeding
- Voorbereidingsgroep ontwikkeling nieuwe Naaldhorst
- Voorbereidingsgroep ontwikkeling nieuwbouw GRZ met Basalt
- Deelname aan jury Boven Verwachting Prijs
- Werkgroep Kwaliteitsjaarplan
- Werkgroep Vrijwilligersbeleid

Financiële commissie

De financiële commissie kwam in 2023 drie maal bij elkaar om de jaarrekening, de halfjaarcijfers en kaderbrief en de begroting van Pieter van Foreest te bespreken met de manager Finance & Control. De commissie bracht vervolgens namens de CCR advies uit.

Functie	Naam	afgevaardigd uit
Voorzitter sinds 2015	Dhr. M. van Meurs	CCR
Lid sinds 2018	Dhr. P. van Buuren	CCR
Lid sinds 2020	Dhr. J. Nienhuis	LCR Triangel
Lid sinds 1-09-2019	Dhr. H. Middelpplaats	CCR
Lid sinds 1-03-2021	Dhr. E. Greweldinger	CCR

Lidmaatschap LOC en NCZ

De CCR en de lokale cliëntenraden zijn lid van het LOC en kunnen gebruik maken van de inzet en ondersteuning. De contactpersoon van LOC werd in 2023 diverse malen geraadpleegd door lokale cliëntenraden. In maart heeft zij een training verzorgd voor nieuwe cliëntenraadsleden. Hier is door 8 leden gebruik van gemaakt. De training werd goed gewaardeerd. In september heeft ze een toelichting op de achtergrond en ontwikkeling van het kwaliteitskompas gegeven aan de voorzitters en in november heeft ze een bijeenkomst van de ondersteuners van de cliëntenraden begeleid.

De CRT is lid van de NCZ en maakt van hun inzet en ondersteuning gebruik. Drie leden hebben in november het congres "Koersen en kansen voor de cliëntenraad" bezocht.

Contacten van de CCR met de ondernemingsraad (OR) van Pieter van Foreest

De voorzitters CCR en OR hebben contact wanneer er zaken zijn die voor beide raden, vanuit weliswaar verschillende perspectieven, belangrijk zijn. Dan wordt in overleg besproken of er zo mogelijk samen opgetrokken kan worden. De notulen van beide raden worden uitgewisseld.

De Centrale Programmacommissie Cliëntenraden (CPC)

Een afvaardiging uit lokale raden, cliëntenraad Thuis en CCR vormt samen met ondersteuning uit Pieter van Foreest de Centrale Programmacommissie Cliëntenraden. De commissie is centraal georganiseerd vanuit de CCR en bereidt de themabijeenkomsten inhoudelijk voor. De leden van de CPC zijn op persoonlijke titel lid van de commissie; deelname aan de CPC staat open voor alle cliëntenraadsleden. De CPC is in 2023 drie keer bij elkaar gekomen om de planning te maken voor de themabijeenkomsten in 2023 en 2024.

Samenstelling CPC

De CPC bestond in op 31 december 2023 uit de volgende leden:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. H. Middelpplaats	Onafhankelijk voorzitter CCR
Mw. A. Bantjes	Lid LCR De Opmaat/Duinhof/Vlietzicht
Dhr. P. Jongejan	Lid LCR De Kreek
Mw. J.P. Salomé	Lid LCR De Triangel
Dhr. J. Steenweg	Lid CRT
Dhr. E. Schuiling	Lid LCR Lindenhof
Mw. I. Ouwendijk	Manager Marketing & Communicatie
Mw. A. Jaszmann	Directeur Westland en Midden Delfland
Mw. M. van Iterson	Ondersteuner CCR

De themabijeenkomsten

In 2023 hebben drie themabijeenkomsten plaatsgevonden. Na twee jaar waarin vanwege de covid-situatie digitale bijeenkomsten zijn gehouden en een enkele bijeenkomst op locatie zijn in 2023 alle bijeenkomsten weer op locatie gehouden.

Informele Zorg (26 januari 2023)

Het onderwerp werd vanuit de invalshoeken vrijwilligerswerk en ondersteuning in de praktijk gepresenteerd evenals modellen voor informele zorg. Daarna werd aan hand van stellingen het onderwerp in kleine groepjes verder uitgediept.

Onderzoek, innovatie en toezichhoudende techniek (18 april 2023)

Tussen de presentaties door was er een markt waar kennisgemaakt kon worden met innovaties die al worden toegepast binnen Pieter van Foreest.

Transitie van de Ouderenzorg (6 november 2023)

Na een interactieve inleiding op de zorg van morgen werden presentaties gegeven over de wachtlijsten in de ouderenzorg en de ontmoetingscentra en de zorg van nu en morgen.

Scholing en training

Nieuwe leden (14 maart 2023)

Zeven cliëntenraadsleden en een ondersteuner hebben deelgenomen aan de training voor nieuwe leden. De training werd verzorgd door de vaste adviseur van LOC. In de training is de organisatie van de cliëntmedezeggenschap bij Pieter van Foreest besproken. Daarnaast is de Wmcz2018 (Wet medezeggenschap cliënten in de zorg) aan de orde gekomen en de onderlinge samenwerking.

Voorzittersoverleg

De voorzitters zijn vijf keer bijeengekomen, waarvan vier keer digitaal en in november live aansluitend op de themabijeenkomst in 's Gravenzande. In de overleggen worden actuele en lopende zaken besproken. De directeur WMD was bij de meeste overleggen aanwezig en heeft regelmatig actie ondernomen op zaken die in het overleg naar voren werden gebracht.

Onderwerpen o.a.:

- Eten en Drinken
- Triple Play
- Evaluatie cliëntmedezeggenschap
- Mailboxen LCR's
- Instroom- en doorstroombesleid
- Schoonmaak
- Rookbeleid
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Kwaliteitskompas

Verslag Cliëntenraad Thuis (CRT)

Samenstelling Cliëntenraad Thuis per december 2023

NAAM	FUNCTIE
Dhr. M. van Meurs	Voorzitter + lid CCR
Dhr. G. Kahlman	Algemeen lid
Dhr. J. Steenweg	Algemeen lid
Mw. T. van Eijbergen	Algemeen lid + lid CCR
Mw. M. Ruijters	Algemeen lid
Mw. J. Vermeulen	Secretaris
Dhr. W. de Koning	Algemeen lid tot oktober 2023
vacature	
Mw. S. van Dinter-van der Ende	Secretariële ondersteuning

Vergaderingen:

De CRT heeft 8 keer vergaderd, waarvan 5 keer een overlegvergadering met de directie.

Onderwerpen CRT:

- De CRT heeft een eigen jaarplan 2023 samengesteld waarin een aantal speerpunten met doelen zijn opgenomen. Bij ieder speerpunt is een eigenaar benoemd die ook de voortgang bewaakt. De speerpunten komen regelmatig in de CRT vergadering aan de orde.
De speerpunten zijn:
 - ✓ Borging kwaliteit Zorg.
 - ✓ Volledig Pakket Thuis
 - ✓ Clienttevredenheid
 - ✓ Organisatie wijziging naar regio's
 - ✓ Netwerkorganisatie
 - ✓ Kwetsbare ouderen
 - ✓ Huisvesting
- Samenstelling document Visie en Organisatie 2023.
- Samenwerking CRT en locaties op cliënt niveau in het kader van de regionalisering.

Onderwerpen overlegvergadering:

Bijzondere onderwerpen:

- VPT
- Organisatiewijziging naar regio's (Top structuur)
- Samenvatting bezoek aan OC's november 2022 tot en met januari 2023.
- Positionering GRZ en samenwerking met Basalt.
- Jaarplan 2024 met managers van de onderdelen Thuis.

Regelmatig terugkerende onderwerpen:

- Klachtenoverzicht per kwartaal.
- Clienttevredenheid Zorgkaart Nederland.

Advies, instemming en ongevraagd advies:

- VPT in samenwerking met de CCR.
- Rookbeleid in samenwerking met de CCR.

Communicatie en publicaties:

Er zijn nieuwe wervingskaarten en posters ontwikkeld. Deze zijn verspreid onder de OC's en via de welkomstmap.

De vacaturetekst van de CRT is in lokale kranten gepubliceerd.

Er is een tekstvoorstel gemaakt t.b.v. de startpagina PvF site met een link naar de notulen van de overleg vergaderingen.

De digitale nieuwsbrief van PvF is zodanig aangepast dat er direct wordt verwezen naar de CRT.

Er zijn diverse artikelen geplaatst in Pieters Nieuws over de werkzaamheden van de CRT.

Deelname aan projecten binnen PvF en daarbuiten

- Alle themadagen die door PvF worden georganiseerd.
- Presentatie organisatieontwikkeling – werkplaatsen.
- Project Zo Dichtbij.
- Voorlichtingsfilm over revalidatie thuis.
- Adviesgroep Academische Werkplaats Technologie voor Thuis.
- Presentatie bijeenkomst Beeldzorg Thuis.
- NCZ congres: de wetgeving cliëntenraden.
- CPC vergaderingen van PvF t.b.v. de organisatie van de themabijeenkomsten.
- Certificeringstraject Vrijwilligersorganisatie.

Vervolg van het Project Cliënt Contact

De CRT heeft een aantal OC's (huiskamergesprekken) bezocht. o.a. in OC Mozartlaan, OC Beukenlaan, OC De Tuinderij, OC De Kornalijn, OC Pijnacker, OC Vermeertoren, OC Dock van Delft. Naar aanleiding van de hernieuwde contactkaart zijn er 4 individuele cliëntgesprekken gevoerd.

Vacature in de CRT

Na een proefperiode is een aspirant-lid gestopt. Per mei is dhr. Kahlman toegetreden tot de CRT.

Dhr. W. de Koning heeft afscheid genomen per oktober. Hij is actief lid geweest vanaf 2016.

Voor de invulling van deze vacature wordt bij voorkeur iemand gezocht uit de regio Pijnacker/Nootdorp.

Verslag lokale cliëntenraden (LCR) Pieter van Foreest

LCR Akkerleven / Singelhof

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. M. de Mos	Voorzitter
Mw. G.A. Schrier	Vicevoorzitter, tot 31 december 2023
Dhr. B. Lemmers	Lid
Dhr. A. van Meurs	Lid

Vergaderingen:

De cliëntenraad heeft 6 keer vergaderd in 2023.

Onderwerpen:

- De invoering van Triple Play door Fiveth heeft tot veel discussie geleid.
 - In Akkerleven is een pilot gestart van het project Enact in samenwerking met het LUMC. Dit is een onderzoek naar betekenisvolle activiteiten voor mensen met dementie. Hiervoor wordt een toolkit ontwikkeld die het makkelijker moet maken om betekenisvolle activiteiten beter af te stemmen op de bewoner. De cliëntenraad is hierbij betrokken.
-

LCR Bieslandhof

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. M. Schipperheijn	Voorzitter
Dhr. H. Witjens	Secretaris/ plaatsvervangend voorzitter
Dhr. E. Hellemons	Lid
Mw. C. Noordeloos	Lid
Dhr. F. de Man	Lid
Mw. L. Bakker	Lid
Dhr. H. Plenk	Lid, sinds 1 december 2023

Per 1 december is na een korte proefperiode lid geworden van de raad de heer H. Plenk.
Mw. E. Doornebosch was gedurende het verslagjaar ondersteuner van de raad.

Vergaderingen:

De LCR Bieslandhof heeft 2023 elf maal vergaderd. De afspraak dat de locatiemanager eenmaal per twee maanden een reguliere vergadering bijwoonde met eventueel tussentijdse bespreekmomenten was niet voldoende voor de LCR. De relatie tussen de locatiemanager en de raad is een aantal keer besproken waarbij de vertegenwoordiger uit de CCR ook aanwezig was. Afgesproken is dat de locatiemanager maandelijks de vergadering (kortdurend) bijwoont. Daarnaast zijn tussentijdse afspraken mogelijk. In de Bieslander, maandblad voor cliënten en belangstellenden, wordt maandelijks gerapporteerd vanuit de cliëntenraad.

In 2021 is overeengekomen dat raad in de CCR een vaste contactpersoon heeft, namelijk de heer Greweldinger, lid CCR. Dit is in 2023 geëvalueerd. Er is afgesproken, dat de huidige situatie vooralsnog gecontinueerd wordt. De heer Greweldinger heeft in het verslagjaar driemaal een vergadering en het overleg over de relatie met de locatiemanager bijgewoond. Mevrouw M. Schipperheijn vertegenwoordigt de raad digitaal in het voorzittersoverleg.

Besproken onderwerpen:

- Financiën en de ontwikkeling hierin. Personele situatie en het verzuimpercentage.
- Schoonmaak.
- Invoering Triple Play door Fiveth.
- Deelname kwaliteitsgroep eten en drinken.
- Routing reparaties via Topdesk.
- Verslagen van deelname huiskamergesprekken.
- Inzet verpleegkundigen Indonesië en de ontwikkeling hierbij.
- Vrijwilligersbeleid en de uitwerking hiervan naar de locatie geënt op het centrale beleid.
- Interne verbouwingen.
- Kennismaking nieuwe leidinggevenden en hun verwachte samenwerking met de raad.
- D-zep en jonge mensen met dementie.
- Cashless betalen.
- Kwaliteitsbeleid.
- Klachtenoverzicht en het beleid hierbij.
- Doorloop jaarplannen.
- Tuinproject
- Opening van de winkel

Advies, instemming en ongevraagd advies:

Adviesaanvraag voor de samensmelting van de functies facilitair manager en manager welzijn.

LCR De Hooge Tuinen

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. H. Nolten	Lid
Mw. F. Steegmans	Lid
Dhr. J. van den Bos	Lid
Dhr. J. van Geest	Lid, sinds 1 augustus 2023
Dhr. J. Verbeek	Lid
Mw. M. van Wessel	Voorzitter

Vergaderingen

De LCR heeft 6x vergaderd.

Onderwerpen:

- Klachtenprocedure
- Toegankelijkheid locatie/kamers
- Personele bezetting
- Persoonlijke verzorging
- Voeding
- Inrichting afdelingen
- Familiebijeenkomsten
- Informele zorg
- Evaluatie cliëntenmedezeggenschap
- Triple Play
- Kwaliteitskompas
- Rookbeleid
- Tuin
- Maaltijden/vieringen met familie
- Domotica

Advies, instemming en ongevraagd advies:

- Jaarplan
 - Auditplan
 - Handreiking beleving eten/drinken
 - Beleid veilig open
 - Protocol covid
-

LCR De Kreek

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. N. Valentin	Voorzitter
Dhr. P. Jongejan	Lid
Mw. B. Wanders	Lid
Mw. A. Moesman	Lid

Vergaderingen:

In 2023 heeft de LCR vier keer vergaderd.

Onderwerpen:

- Jaarplan 2023 De Kreek
- Kwaliteitsplan verpleeghuiszorg 2023 van Pieter van Foreest
- Evaluatie medezeggenschapsregeling en visie op medezeggenschap
- Jaarverslag 2022 cliëntmedezeggenschap
- Jaarverslag 2022 en doelen 2023 Commissie Zorg voor Vrijheid en Veiligheid
- Jaarverslag 2022 Centrale VIM-commissie.
- Jaarverslag 2022 en doelen 2023 Calamiteitencommissie
- Triple Play
- Presentatie en uitwisseling 'Anders organiseren van de zorg'
- Kwaliteitskompas
- Pilot Cashless
- Informele zorg
- Veilig open beleid: stand van zaken in De Kreek en waar men tegenaan loopt
- Handreiking eten en drinken
- Projectplan Pieter van Foreest rookvrij
- Kwartaalrapportage kwaliteit Pieter van Foreest
- Hoe de cliëntenraad meer bekend te maken onder (contactpersonen van) bewoners en medewerkers
- De Kreek rookvrij - gevolgen voor bewoners (en medewerkers)
- Pilot 'Leven met zorg' (het verpleeghuis van de toekomst)
- Resultaten enquête Evaluatie medezeggenschap

LCR Delfshove

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. J. Jense	Voorzitter

De samenstelling van de LCR is in 2023 gelijk gebleven.

Vergaderingen:

Maandelijks overleg met de locatiemanager. Sinds half jaar met nieuwe locatiemanager.

Onderwerpen:

- Zorgen dat meer activiteiten voor bewoners worden georganiseerd
 - Lunchen in zaal op begane grond is weer mogelijk en wordt goed bezocht
 - Werven nieuwe leden voor de cliëntenraad. Twee nieuwe leden gevonden die in 2024 gaan starten.
-

LCR De Terwebloem

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. H. van Velden	Voorzitter + lid CCR
Mw. A. van den Berg	Lid
Mw. G. Frazer	Lid
Mw. E. van Leeuwen	Lid tot 1 juni 2023
Mw. B. Verbeek	Lid

Vergaderingen:

De LCR heeft 6 keer vergaderd in 2023.

Onderwerpen:

- Opendeuren project
- Triple Play
- Verbouwing restaurant
- Verbouwing containerruimte
- Nieuw meubilair restaurant
- Stand van zaken nieuwe facilitair manager
- Klikgesprek Geestelijk verzorger
- Klikgesprek manager KSW
- Aanwezig bij Herdenkingsavond overleden bewoners
- Betrokken bij Mannensoos
- VAC overleg met facilitair manager

Bij al deze onderwerpen is de LCR betrokken geweest door middel van advies / instemming / ongevraagd advies.

De LCR eet 1 keer per maand mee met de bewoners en gaat dan met bewoners in gesprek. Twee LCR leden zijn vaker in de Terwebloem en zo goed op de hoogte van hetgeen er speelt.

LCR Die Buytenweye

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. K. Reurings	Voorzitter
Dhr. A. van den Oord	Vicevoorzitter
Dhr. S. de Gier	Lid
Dhr. E. Greweldinger	Lid + lid CCR
Dhr. C. Pronk	Lid
Mw. I. Reurings	Lid tot 31 december 2023
Mw. P. Verhoeff	Lid

De samenstelling van de cliëntenraad is in 2023 gelijk gebleven.

Vergaderingen:

De cliëntenraad is in 2023 zes maal bij elkaar gekomen voor een overlegvergadering met de locatiemanager. Standaard schuift bij de vergadering de begeleider welzijn aan en daarnaast ook regelmatig de teammanager facilitair en teammanager zorg.

De volgende onderwerpen zijn besproken:

- WZD
- Afsluiten trappenhuizen
- Situatie liften
- Vervanging hang- en sluitwerk zorgappartementen
- Interventie verpleegafdeling
- Maaltijdverstrekking op de afdelingen
- Vrijwilligersbeleid
- Transparantie/communicatie management – LCR
- Welkomstbijeenkomsten
- Begroting
- Herverdeling MT
- Drempel Ritz
- Huiskamer zorgafdelingen
- Zomerprogramma activiteiten
- Herkenbaarheid personeel, dragen van badge
- Sfeer begane grond/geluidsinstallatie
- Implementatie Triple Play
- Lokaal plan Rookvrij
- Plan van aanpak Veilig open
- Aanpassing organisatie broodkar en koffiediensten
- PGW vervolgstappen
- Informele zorg

Advies, instemming en ongeraagd advies:

Formeel advies: aanstelling teammanager en locatiemanager en lokaal plan Rookvrij.

Instemming: het vervangen van het hang- en sluitwerk van de zorgappartementen, plan van aanpak Veilig Open en aanpassing organisatie rond broodkar en koffieverstrekking

LCR Duinhof/ De Opmaat/ Vlietzicht

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. K. Pleeging	Voorzitter
Mw. A. Bantjes	Lid, vertegenwoordiger De Opmaat
Mw. A. Marzolla	Lid, vertegenwoordiger Vlietzicht
Mw. E. van Zijderveld	Lid, vertegenwoordiger Vlietzicht
Mw. I. van der Starre	Lid, vertegenwoordiger Duinhof
Mw. E. Top	Lid, vertegenwoordiger De Opmaat
Dhr. A. van Ruijven	Lid, vertegenwoordiger De Opmaat
Vacature	Lid, vertegenwoordiger Duinhof

Vergaderingen:

Er zijn zes reguliere vergaderingen geweest met PvF vertegenwoordiging en wel in de maanden januari, maart, mei, juli, september en december. Deze vergaderingen zijn vooraf gegaan door intern overleg.

Onderwerpen:

- Diverse wijzigingen hebben plaats gevonden op het niveau van team- en locatiemanagement voor alle drie de locaties
- Informele zorg
- Invoering Triple Play en de problemen hieromtrent
- Rookbeleid binnen de locaties
- Maaltijdvoorziening op locatie
- Kwaliteitsrapportages en Audits
- Benoemingsbrieven voor de LCR leden
- Open deuren beleid
- Verloop personeel (Vlietzicht)
- Pilot slimme incontinentie (Vlietzicht)
- Huisartsen beschikbaarheid voor nieuwe bewoners (De Opmaat)
- Hervatting van diensten na de verbouwing (Duinhof)
- Liftrenovatie (Duinhof)

Advies, instemming en ongevraagd advies:

Vanuit de LCR hebben wij advies gegeven bij de management wijzigingen.

Ongevraagd advies is er gegeven naar aanleiding van het opladen van scootmobiel en elektrische fietsen binnen Duinhof

LCR Lindenhof

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. N. Slijkhuis	Voorzitter
Mw. K. Tuk	Secretaris
Mw. G. Lekkerkerk	Lid
Mw. J. van Hemmen	Lid
Dhr. E. Schuiling	Lid
Mw. M. Ouwendijk	Lid
Dhr. H. Teutelink	Lid

Vergaderingen:

De cliëntenraad heeft 11 keer vergaderd in 2023.

Onderwerpen:

- Met de facilitair manager is gesproken over diverse punten zoals stinkende sifons, wc potten vervangen, ventilatie die herrie maakt en storingen met de lift. Deze punten heeft hij opgepakt en deze zijn de loop van 2023 opgelost, met uitzondering van de vervanging van de zwart uitgeslagen wc potten.
- Een verpleegkundige op de Lindenhof heeft een presentatie gegeven over het digitaal cliëntendossier. De cliëntenraad heeft een goed beeld hiervan gekregen.
- De personeelsbezetting, het ziekteverzuim en het inzetten van uitzendkrachten zijn regelmatig besproken.
- Het rookbeleid en rookvrij maken van Lindenhof is een terugkerend punt geweest.
- De trappen toegankelijk maken met pasje voor bezoekers is dit jaar gerealiseerd.
- De variatie in brood als de broodkar op de 4e etage is, en het 's nachts moeten wachten op de po is herhaaldelijk teruggekomen op de vergaderingen.
- Medicatieverstrekking door uitzendkrachten is besproken.
- De heer Schuiling heeft de themabijeenkomst over 'Onderzoek en Innovatie' bezocht.
- De cliëntenraad heeft nagedacht over onze visie op medezeggenschap. We behartigen belangen van bewoners, volgen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van zorg, doen inspiratie op door themabijeenkomsten van Pieter van Foreest te bezoeken en heten nieuwe bewoners welkom door hen een bezoekje te brengen.
- In augustus is de VIM analyse van kwartaal 2 doorgenomen. Voortaan zal elk kwartaal de VIM analyse van het vorige kwartaal worden doorgenomen met de cliëntenraad.
- Op 26 september is een delegatie van de cliëntenraad op bezoek geweest bij de Raad van Bestuur om duidelijkheid te krijgen over Lindenhof. De huur loopt tot 2030 en de verhuurder wil geen investeringen doen. In 2024 zal wel door PvF in Lindenhof geïnvesteerd worden. De locatiemanager zal daar samen met de cliëntenraad naar kijken, wat betreft de inrichting en het gebruikersgemak. - in september besluiten we om vanaf 2024 8x per jaar te gaan vergaderen, met een nieuwe opzet.
- In de vergadering van november is kennis gemaakt met de nieuwe teammanagers van Lindenhof. Zij komen van Stefanna, de teammanager van Lindenhof is naar Stefanna gegaan.
- De heer Schuiling en mevrouw Slijkhuis zijn op 6 november naar de themabijeenkomst 'Transitie in de ouderenzorg' van PvF in 's-Gravenzande geweest.
- In november heeft de locatiemanager de presentatie Lindenhof 2024, Lindenhof in beweging gehouden. Er komen volgend jaar werkgroepen (huis, voeding, scholing, bezetting en zorg) en een stuurgroep. Cliëntenraadsleden zullen ook gaan deelnemen aan een aantal werkgroepen.
- De heer Schuiling is gevraagd om lid te worden van de Centrale Programma Commissie (CPC) die de themabijeenkomsten organiseert en zal hieraan gaan deelnemen.
- De dagopeningen in Lindenhof zijn ook aan de orde geweest, met name over uitbreiding van het team.

Advies, instemming en ongevraagd advies:

Advies over de benoeming van drie nieuwe teammanagers in de Lindenhof.

LCR Sonnevance

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. J.L. van Gemerden	Voorzitter
Dhr. P. de Kan	Lid
Mw. K.J.C. van der Meer	Lid
Mw. J. Boers	Lid

Vergaderingen:

De cliëntenraad heeft 8 keer vergaderd in 2023.

Onderwerpen:

- Sponsoring Heel Sonnevance Bakt is door de voorzitter LCR geregeld.
- Kwaliteitsplan toegelicht samen met toezichhoudende techniek.
- Voeding:
 - ✓ Bestelproblemen bij Jumbo; vaak niet leverbaar en duur. Vanuit LCR hebben tijdelijk twee leden de voorraadboodschappen voor de begane grond bij de Lidl. Nu wordt de voeding besteld bij Totaalvers. Dat is wel wat duurder, maar duurzamer en minder verspilling.
 - ✓ Handreiking eten en drinken via de praatplaat met elkaar besproken.
 - ✓ De kok van de begane grond wordt zeer gewaardeerd. Hij heeft het kerstdiner voor heel Sonnevance naar grote tevredenheid verzorgd.
- Huiskamerdialogen: LCR leden zouden aanwezig zijn. Er was echter weinig animo vanuit de familie voor de dialooggesprekken dat besloten is om dit geen doorgang te laten vinden.
- Personeel:
 - ✓ Werving personeel, dit wordt vanuit centraal aangestuurd
 - ✓ ziekteverzuim
 - ✓ Vertrek Teammanager facilitair en waarneming tot nieuwe teammanager is gevonden.
- Veilig Open: feestelijke viering op 1e etage, na 4 weken observatie. Ook de 2e etage gaat op termijn open.
- Duofiets: door de voorzitter Oranjesluisstocht is een toelichting gegeven over de sponsorfietstocht voor de Duofietsen. Er is nu een duofiets ook gesponsord vanuit de opbrengst het zomerfeest.
- Een uitvaartverzorgster is erop gewezen niet meer op nadrukkelijke wijze zichzelf te promoten, dit wordt niet gewaardeerd door de cliënten.
- Rookbeleid besproken. Er komt een abri in de tuin voor cliënten die roken. Personeel mag per 1-1-24 niet meer op het terrein roken.
- Invoering Triple Play / Fiveth is diverse keren besproken. Er komt een compensatieregeling voor het abonnementsgeld over juli. De storingen zijn in de gaten gehouden. In december waren er geen klachten.
- Financiën:
 - ✓ Sonnevance heeft 2022 positief afgesloten.
 - ✓ Kwartaalrapportage is toegelicht.
 - ✓ Exploitatie 2023 is toegelicht

LCR Stefanna 2023

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. W. Koole-Slingerland	Voorzitter
Mw. C. Smith	lid
Dhr. L. Kalkman	lid
Mw. A. van Holstein	lid

Vergaderingen:

Overlegvergaderingen met de locatiemanager: 6 x; waarvan vanaf 3 met ook de teammanagers
Vooroverleg onderling: 7 maal

Ondersteuning LOC:

1 sessie met management en cliëntenraad met Adviseur LOC T. Boonstra
1 sessie met cliëntenraad en adviseur LOC T. Boonstra

Onderwerpen Overlegvergaderingen

- Lustrumweek september (40-jarige bestaan)
- Gebruik E-car
- Clean Lease: onderzoekje door LCR onder vertegenwoordigers over ervaringen CleanLease i.s.m. management
- Stand van zaken nieuw bouw/Spoorzone
- Inzet op welzijn (o.a. nieuw type medewerker (agogisch medewerker) , aansturing team en onvoldoende inzet op zinvolle dagbesteding
- Rookbeleid
- Verblijf Oekraïners 5^{de} etage
- Personeel: plan Waarde toevoegen (kwaliteit van zorg/welzijn versus zorginzet/inzet uitzendkrachten en nieuwe insteek voor roosteren/taakverdeling vanaf februari 23). Bezorgdheid LCR over wijzigingen management tussen Lindenhof en Stefanna, terugtrekken teammanager welzijn, nieuwe functies, taakstelling coachende zzp'er en continuïteit in al in uitvoering zijnde plannen
- Cijfers ziekteverzuim, exploitatie, nieuw personeel en personeel uit dienst
- Familieavond /tevredenheid familie/communicatie met familie over ontwikkelingen via korte nieuwsflits
- Meer aandacht voor het welkom voelen door familie en bereikbaarheid zorg in avonden (deurbel werkt niet)
- Hygiëne/resultaten hygiënometer
- Omgang met grensoverschrijdend gedrag/ onbegrepen gedrag/agressie
- Wet zorg en dwang: open deuren plannen begane grond
- Samen opkomen voor belangen bewoners: actie CleanLease/bewonerssuurtje/familieavond

Onderwerpen vooroverlegvergaderingen

- Werkwijze LCR opnieuw vaststellen, stappenplan nieuwe leden, overeenkomst en VOG, inzet budget
- Evaluatie cliëntmedezeggenschap
- Bekendheid LCR/spreekuur/lotgenotencontact/ bijeenkomst nieuwe bewoners/aanhaken op nieuwsbrief Stefanna of eigen nieuwsbrief
- Opstellen werkplan

Advies, instemming en ongevraagd advies:

- Adviezen over aanstelling teammanager zorg en plannen begane grond
- Instemming over inzet taakstraffer

Overige:

LCR is afgevaardigd in de herdenkingsbijeenkomst-commissie, voedingsadviescommissie en in enkele werkgroepen herinrichting begane grond/open deuren

LCR Triangel

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. J. Salomé	Voorzitter
Dhr. J. Nienhuis	Lid
Mw. M. van Adrichem	Lid
Dhr. A. Buijs	Lid

Vergaderingen:

Acht vergaderingen eerst met M. Kouwenhoven als Teammanager en de laatste drie vergaderingen met M. Kouwenhoven als .ocatiemanager van Triangel en Vlietzicht

Voorts schoven dit jaar aan: de begeleider welbevinden, teammanager facilitair, teammanager zorg en teammanager welzijn van Pieter van Foreest op het gebied van informele zorg

Onderwerpen:

- Uitwerking van de openstelling Brasserie voor bewoners en naasten
- Mede organiseren van de festiviteiten rond 40 jaar Triangel.
- Betrokken bij de nieuwbouw- /en verbouwplannen binnen de Triangel/ Naaldhorst
- Betrokken bij het onderhoud van de kamers binnen de Triangel, zodat de bewoners een veilig en gezellig onderkomen hebben
- Betrokken bij een familiebijeenkomst (i.s.m. Stichting Alzheimer)
- Betrokken bij het nieuwe bewonerssuurtje
- Betrokken bij de maandelijkse verjaardag middagen
- Bezoeken van de nieuwe bewoners
- Betrokken bij de jaarlijks herdenkingsbijeenkomst
- Jaarlijks contact onderhouden met de geestelijke verzorger
- Bijeenkomsten bijwonen van de Pastorale Raad
- Bijeenkomsten bijwonen van Commissie Lekker eten en drinken
- Bij een deel van de bewoners het interview afnemen van de jaarlijkse 360 graden verbetermeter en de daaropvolgende uitkomsten bespreken
- Betrokken bij de informele zorg en hiervoor extra vergadering gehad om te brainstormen met medewerking van de projectleider Informele Zorg.
- Fondsenwerving
- Betrokken bij de lopende zaken zoals;
 - ✓ Cashless betalen
 - ✓ Fiveth internet en televisie
 - ✓ Rookbeleid

Advies, instemming en ongevraagd advies:

Officieel geen onderwerpen waarover advies gevraagd is. Alle onderwerpen, zie boven, zijn steeds besproken in de reguliere vergaderingen en daar is instemming gevraagd.

Betrokken bij de aanstelling van een teammanager zorg in opleiding (instemming) en aanstelling geestelijk verzorger.

LCR Veenhage

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Dhr. P. van Buuren	Voorzitter
Mw. M. van Leeuwen	Lid
Dhr. E. Seffelaar	Lid
Dhr. R. Looijaard	Lid
Dhr. H. Haarsma	Lid sinds 1 november 2023
Mw. C. van Eede	Lid
Mw. H. van Eede	Lid

Vergaderingen:

De cliëntenraad heeft 6 keer vergaderd in 2023.

In de lokale cliëntenraadsbesprekingen zijn de volgende onderwerpen besproken:

- **Vacatures en teamopbouw:** Door de complexere zorgvraag is er behoefte aan medewerkers met een agogische achtergrond. Er is behoefte aan meer kwaliteit in huis op gebied van onbegrepen gedrag, dementie en de omgang hiermee. Vanaf augustus is een agogisch medewerker aangesteld.
- **The Big Mo:** Er is een uitnodiging rondgegaan voor het spiegeltheaterstuk voor medewerkers, naasten en vrijwilligers in theater Nootdorp Cultura.
- **Teamsamenstelling:** per september is Veenhage per etage gaan werken. De bewoners en zorgvragen met een pg en somatiek grondslag zullen gaan samenvloeien. Er worden veel scholingen aangeboden, zoals bijvoorbeeld: trainingen dementie voor gastvrouwen en agressietraining voor alle medewerkers.
- **Terugkoppeling signaal werkdruk zorg:** Door de toenemende zorgzwaarte ervaren medewerkers extra werkdruk. Dit wordt erkend door het MT. De bezettingseis is structureel aangepast naar extra inzet. In de praktijk blijkt dat deze diensten soms nog lastig in te vullen zijn, ondanks het feit dat er meerdere vacatures open staan en er ook al nieuwe mensen aangenomen zijn. De LCR blijft haar zorgen uiten over het vertrek van veelal kundig personeel, uit haar zorgen over het personeelstekort en de inzet van veel ZZP-ers. Exitgesprekken worden gevoerd door de afdeling P&O. Waardering voor medewerkers die hard werken is belangrijk. Gezien worden mag meer gebeuren door het management.
- **Leven met zorg:** Er zijn informatiebijeenkomsten georganiseerd voor personeel, vrijwilligers en familie. Er zijn werkbijeenkomsten geweest samen met het behandelteam omtrent de visie leven met zorg om dit in gezamenlijkheid handen en voeten te gaan geven. Drie thema's krijgen prioriteit: inhuizing, gastvrijheid/eten/drinken en zinvolle dagbesteding.
- **Het opbaarbeleid** binnen Veenhage: de mogelijkheid tot opbaren op de kamers was zonder overleg met de cliëntenraad afgeschaft. De cliëntenraad is tegen deze beslissing in verweer gegaan met als uitkomst dat opbaren op de eigen kamer weer tot de mogelijkheid behoort. Daarnaast worden er twee rouwkamers gecreëerd (op de plek waar voorheen de stilteruimte was).
- **Het rookbeleid** is binnen de cliëntenraad besproken, inzet van de cliëntenraad was dat rokende bewoners die er nu al wonen, dit op hun kamer mogen blijven doen. Daarnaast is besproken dat er ook voor medewerkers, binnen de wet, een rookplek moet komen waar zij in de onbetaalde pauze kunnen roken. Een deel van de fietsenstalling is hiervoor aangewezen. Aan de realisatie van toegangsdeuren binnendoor is gewerkt.
- **De verbouwing;** de stand van zaken is een terugkerend onderwerp geweest op de agenda. De verbouwing verloopt goed. Zowel voor bewoners als collega's is het af en toe pittig (geweest) met de afgesloten entree en de interne verhuizingen. De verbouwing gaat gestaag door en loopt nog steeds op schema.
- **Duurzaamheid** en het zo veel als mogelijk vermijden van het gebruik van plastic in de keuken is besproken.
- Naar aanleiding van een **enquête** die de **cliëntenraad** heeft gehouden onder bewoners en eerste contactpersonen is de uitkomst, die vooral betrekking had op het personeel van de eerdere zorgafdelingen, met **positieve feedback** via het MT met de zorgmedewerkers gedeeld.
- **Zichtbaarheid LCR.** De cliëntenraad wil meer zichtbaar zijn voor zowel bewoners, familie alsook personeel. Hiertoe is de brievenbus van de cliëntenraad verplaatst en zal een foto worden gemaakt van alle leden, welke zichtbaar wordt opgehangen in de centrale hal.

LCR Weidevogelhof

Samenstelling:

NAAM	FUNCTIE
Mw. E Groenewegen	Voorzitter
Dhr. R. Makkink	Lid
Mw. R. Bhawanie	Lid tot december 2023

Het afgelopen jaar zijn er vele veranderingen binnen de LCR geweest. Vanwege de afwezigheid van de voorzitter de heer Makkink, was mevrouw Groenewegen waarnemend voorzitter. Per september 2023 is de heer Makkink tijdelijk als lid terug in de cliëntenraad tot dat er voldoende leden zich hebben aangemeld. Mw. Groenewegen is sinds september 2023 officieel voorzitter. Mevr. R. Bhawanie is per december 2023 gestopt als lid van de cliëntenraad.

Ondanks de vele oproepen, presentatie bij de huiskamergesprek en persoonlijke benaderingen zijn er tot op heden geen nieuwe aanmeldingen en is de onwenselijke situatie ontstaan dat de raad uit twee personen bestaat.

Vergaderingen

De cliëntenraad heeft 6 keer vergaderd op locatie met de locatiemanager, teammanagers, manager facilitair en de locatiesecretaresse (notulist).

- De cliëntenraad heeft een gesprek aangevraagd en gehad met de directeur Delft-Oostland over de zorgproblematiek door de situering van de geïsoleerde afdelingen in de torens van de Weidevogelhof.
- De cliëntenraad heeft een gesprek aangevraagd en gehad met de clientvertrouwenspersoon L. van Houwelingen over de WZD.

Onderwerpen

- Toekomstbestendig Weidevogelhof
- Zorgroosters, financiën, bezetting, en begroting
- VIM/MIC- rapportages per kwartaal met name medicatie veiligheid
- Welzijnszaken, opzet dagbesteding in de Brasserie, invulling vrijwilligersbeleid.
- Rookbeleid
- Teammanagers op de torens
- Huiskamergesprekken. Wet zorg en dwang. Familieparticipatie: informele zorg
- Commissie Lekker eten en drinken
- Facilitair: inhuizing /schouw, schoonmaak, TD, BHV
- Kwaliteitsplan Weidevogelhof
- Eigenaarschap zorg
- Zichtbaarheid cliëntenraad, werven nieuwe leden.

Overig:

- De cliëntenraad heeft zitting in de commissie Lekker eten en drinken
- Er heeft 1x een huiskamergesprek (Patrijs) plaatsgevonden, waarbij de cliëntenraad zich heeft gepresenteerd en om nieuwe leden te werven.
- De cliëntenraad heeft de door contactpersonen ingebrachte klachten aangekaart bij de zorg/management, doorverwezen naar de klachtencommissie en of een gesprek met de betrokkende partijen gearrangeerd.

Advies, instemming en ongevraagd advies:

Advies uitgebracht over de benoeming van de teammanagers voor de Kwartel en de watersnip.



Lijst van gebruikte afkortingen

BHV	Bedrijfs hulpverlening
CCR	Centrale Cliëntenraad
CRT	Cliëntenraad divisie Thuis
D&O	Delft & Oostland
LCR	Lokale Cliëntenraad
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
F&C	Finance & Control
F&H	Facilitair en Huisvesting
HbH	Hulp bij Huishouding
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd
KVOI	Kwaliteit, Veiligheid, Onderzoek & Innovatie
MIC	Melding Incidenten Clienten
NCZ	Netwerk Cliëntenraden Zorg
OR	Ondernemingsraad
PGW	Persoonsgericht Werken
PNIL	Personeel Niet In Loondienst
P&O	Personeel & Organisatie
PvF	Pieter van Foreest
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
TD	Technische Dienst
VIM	Veilig Incidenten Melden
VPT	Volledig Pakket Thuis
Wmcz 2018	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
WMD	Westland & Midden Delfland
WZD	Wet Zorg en Dwang