

De Cliënten- en Familieraad (CFR) van De Meerstede is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan. De raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten die gebruik maken van de diensten van De Meerstede.

Anders gezegd:

- Een groep mensen die de gemeenschappelijke belangen behartigt van cliënten van de Meerstede.
- De cliëntenraad geeft mensen die zorg krijgen een stem en komt op voor hun belangen.
- De cliëntenraad praat mee over uiteenlopende onderwerpen: van eten en drinken tot een reorganisatie en van een mogelijke verbouwing tot geestelijke verzorging.
- Zo draagt medezeggenschap bij aan betere zorg en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening.
- De cliëntenraad is zowel een antenne als een waakhond en een adviseur over zaken zoals: veiligheid; gezondheid of hygiëne; geestelijke verzorging; maatschappelijke bijstand; recreatiemogelijkheden en Ontspanningsactiviteiten.
- Om zijn werk goed te kunnen doen moet de cliëntenraad weten wat mensen die zorg krijgen belangrijk vinden en hoe zij de zorg- en dienstverlening ervaren.
- Contact leggen en onderhouden met de achterban is daarom een belangrijke taak van de raad.

Wilt u meer weten over de Cliënten- en Familieraad, dan is er bij de receptie de 'Folder Centrale Cliënten- en Familieraad' beschikbaar. U kunt ook alle informatie lezen op de vernieuwde website van Zorgcentra Meerlanden ([www.zorgcentra-meerlanden.nl](http://www.zorgcentra-meerlanden.nl)).

De Cliënten en Familieraad van de Meerstede maakt ook deel uit van de Centrale Cliënten en Familieraad van de Meerlanden. De Centrale Cliënten- en Familieraad (CCFR) van Zorgcentra Meerlanden bestaat uit leden van lokale CFR's van De Meerwende in Badhoevedorp, 't Kloosterhof in Aalsmeer en De Meerstede in Hoofddorp. De raad heeft een onafhankelijke voorzitter.

### Afgelopen jaar 2019

- In dit jaar heeft deze raad acht (8) maal vergaderd. Tweemaal per jaar overlegt de CCFR met de Raad van Toezicht en bestuurder.
- De Cliënten en Familieraad heeft dit jaar 6 keer vergaderd, al dan niet zonder en met de Manager Zorg en Welzijn van De Meerstede. Tijdens de overleggen is er een vaste agenda en er worden notulen gemaakt. De samenwerking tussen de manager en CFR is structureel en open. De voorzitter van de CFR informeert de leden van de CFR over de inhoud van het CCFR-overleggen.
- In 2019 heeft de CFR van de Meerstede meerdere bijeenkomsten bijgewoond over het onderwerp palliatieve zorg om tot een definitief standpunt te komen binnen de zorginstelling De Meerlanden.
- In het afgelopen jaar is in de Meerstede een overleg geweest over de pastorale en geestelijke zorg n.a.v. het overlijden van Nico Kuijper. Dit heeft geresulteerd in de aanstelling van Bernadette Dullens. Zij zal in overleg met Mario Boelens optreden.
- Ook is gestart met een gezamenlijk overleg tussen de drie instellingen van de Meerlanden. Tijdens dat overleg is onder andere gesproken over omgang met intimiteit en seksualiteit. Een beladen onderwerp.
- Lia Redekker is coördinatrice van het RAK. Dat is een regionaal overlegorgaan en gaat over "samenwerken met naasten als het moeilijker wordt".

- En laten we niet vergeten de viering van het “60” jarig bestaan van de Meerstede. Een fantastisch evenement waarvoor een hele week was uitgetrokken met allerlei activiteiten.
- De website van zorginstelling Meerlanden begint steeds meer vorm te krijgen waardoor o.a. de Meerstede makkelijk te vinden en raadplegen is.

### **Missie en Beleid:**

In 2020 staan er vele veranderingen op komst die te maken hebben met veranderde wetgeving. Zoals eerder aangegeven wordt de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen veranderd. Een grote wijziging lopende 2020 is dat de CCFR instemmingsrecht krijgt in plaats van adviesrecht.

Ook wordt de Wet Zorg en Dwang geïntroduceerd. De Meerstede werkt al veelal zoals de wetsveranderingen hebben voorgesteld waarbij de veranderingen verder worden geïmplementeerd.

In 2020 ondergaat de Meerlanden een belangrijke organisatorische verandering. De afdelingshoofden krijgen een andere functie en inhoud. De manager functie vervalt. De manager van de Meerstede neemt ook afscheid i.v.m. de pensioengerechtigde leeftijd.

Naast de continue aandacht voor optimale zorg intern is er een duidelijke groei in de zorg- en dienstverlening in de buurt. De thuiszorg die aan buurtbewoners wordt verleend neemt toe en de contouren van De Meerstede als wijkcentrum (ONS) hebben vaste vormen aangenomen. De themadiners in De Meerstede worden nog steeds druk bezocht.

De Vrienden van de Meerstede hebben in een eerste overleg contact gezocht en gevonden met de lokale cliëntenraad.

### **Kwaliteit & Verbeteringen:**

De tevredenheid van de cliënten over zorg en welzijn wordt eenmaal per twee jaar gemeten door middel van een onderzoek. In het algemeen kan worden gezegd dat de cliënten tevreden zijn. Het tevredenheidsonderzoek dat eind 2019 is uitgevoerd is gebaseerd op de vragen in de Staalkaart. De vragen gaan over de onderwerpen:

- Veilig en Vertrouwd,
- Kwaliteit van Zorg en
- Kwaliteit van Leven.

De Staalkaart fungeert als dialoogmodel tijdens de tweejaarlijkse bespreking van het zorgleefplan met cliënt en familie.

De Meerstede neemt deel aan het plan ‘Waardigheid en Trots, liefdevolle zorg voor onze ouderen’, een initiatief van het ministerie van VWS.

- Ook in het afgelopen jaar heeft de Meerstede gewerkt met de drie ontwikkelplannen Verbetersteam Kwaliteit van Leven,
- Leerplein voor mantelzorgers en
- vrijwilligers en Vitaliteit en Bewegen.

## Jaarverslag 2019 Cliënten – en Familieraad de Meerstede

Informatie over kwaliteit zoals bijvoorbeeld de MIC-rapportage (Melding Incident Cliënt), een audit over mondzorg, taken en verantwoordelijkheden mantelzorgers en het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg zijn met de CFR besproken.

Inmiddels wordt het Elektronisch Cliënten Dossier gebruikt en in 2019 heeft de familie toegang gekregen tot dit ECD.

Invoering van het CSS (Cliënt Self Servive) waarbij de cliënten personeel en familie etc. inzicht hebben kunnen krijgen van het Cliëntenportaal welke is te raadplegen in/op de website van Zorgcentra Meerlanden. Deze vernieuwde website ging 21 januari 2019 de lucht in en is momenteel operationeel.

### **Jaarvergadering 2019:**

Op 11 maart 2019 vond de jaarvergadering van de CFR plaats. Helaas waren er wederom weinig mensen aanwezig waren. Het jaarverslag 2019 werd door de cliënten (vertegenwoordigers) goedgekeurd.

De jaarvergadering 2020 wordt in ander vaatje gegoten. Tijdens de op 21 maart 2020 te houden familiedag zal de jaarvergadering worden ingepast. Na deze vergadering zal een film over oud Hoofddorp worden getoond waarbij iedereen zijn of haar momenten kan beleven en bespreken, tijdens of na een welgemeend drankje.

### **Contact met de cliënten:**

De CFR wil zoveel mogelijk contactmomenten met cliënten creëren door zich bekend te maken in het huis-aan-huis blad van ONS en op de officiële vernieuwde website van Zorgcentra Meerlanden ([www.zorgcentra-meerlanden.nl](http://www.zorgcentra-meerlanden.nl)).

### **Samenstelling Cliënten- en Familieraad:**

Hans van Rooijen, voorzitter, Tel: 0637179414;  
e-mail: [hans.rooijen@quicknet.nl](mailto:hans.rooijen@quicknet.nl)  
Marion ten Velden, secretaris, Tel: 0654955833;  
e-mail: [m.tenvelden-aerts@quicknet.nl](mailto:m.tenvelden-aerts@quicknet.nl)  
Monique Verzeilberg, lid Tel: 0643519405  
email: [moniqueverzeilberg@gmail.com](mailto:moniqueverzeilberg@gmail.com)  
Hermien Spitteler, lid Tel: 0235617432 (inwonend)  
Dolf Versteegh, lid Tel: 06-13020767  
e-mail: [versteegh001@hetnet.nl](mailto:versteegh001@hetnet.nl) (echtgenoot bewoonster)

Wilt u met ons meedenken? U bent van harte welkom! De veranderingen in de zorg bieden veel uitdagingen en een breed vertegenwoordigende raad die opkomt voor de belangen van de cliënten is van het grootste belang!

Vanaf 2019 staat er een maandelijks vergoeding tegenover de werkzaamheden in zowel de lokale als de Centrale cliëntenraad.

Graag vernemen wij van u als u vragen of opmerkingen heeft. U kunt ons bereiken via het postvak in de hal (bij de postvakjes), per mail of telefoon.

*De Cliënten en Familieraad van de Meerstede.*