

## Jaarverslag 2019-2020 Cliënten- en Familieraad De Meerstede

Het jaarverslag van 2020 ontvangt u dit keer persoonlijk. Door de coronapandemie zijn wij helaas niet in de gelegenheid geweest een jaarvergadering te houden of u te ontmoeten tijdens een familiedag. Ook op de website van De Meerstede is dit verslag te lezen.

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.
- Contactleggen 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 website van Zorgcentra Meerlanden ([www.zorgcentra-meerlanden.nl](http://www.zorgcentra-meerlanden.nl)).

De Cliënten en Familieraad van De Meerstede maakt deel uit van de Centrale Cliënten en Familieraad van Zorgcentra 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 en 2020

- In dit jaar heeft deze raad uit De Meerstede acht (8) maal vergaderd. Tweemaal per jaar overlegt de CCFR met de Raad van Toezicht en bestuurder en de Ondernemingsraad.
- 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. Na de organisatiewijziging is dit nu het afdelingshoofd geworden. De voorzitter van de CFR informeert de leden van de CFR over de inhoud van het CCFR-overleggen.
- In 2020 heeft de CFR van De Meerstede meerdere bijeenkomsten bijgewoond over het onderwerp reorganisatie. Lia Redeker is hier ons aanspreekpunt geworden. (later meer hierover)
- Daarnaast zijn wij steeds snel op de hoogte gesteld van de steeds veranderende corona maatregelen.
- Afgelopen jaar heeft de CFR afscheid genomen van Christa Deerenberg en is Hermien Spitteler helaas overleden, twee trouwe CFR leden. Erna Venema, het locatiehoofd, is medio 2020 met

pensioen gegaan. Dit hield in dat het organisatiemodel van De Meerwende en De Meerstede is veranderd. Geen manager meer, maar afdelingshoofden (het managementteam) en ons aanspreekpunt is Lia Redeker geworden.

- In het afgelopen jaar is de wet Zorg en Dwang en de vernieuwde wet op de Medezeggenschap en de daarbij behorende reglementen besproken.
- Ook is gestart met een gezamenlijk overleg tussen de drie instellingen van Zorgcentra Meerlanden. Tijdens dat overleg is onder andere gesproken over omgang met intimiteit en seksualiteit. Een beladen onderwerp. Er is inmiddels een concept geschreven over dit onderwerp met een bijbehorende folder. Dit is ter inzage aangeboden aan het management van Zorgcentra Meerlanden en de betreffende lokale CFR's.
- Lia Redeker is coördinatrice van het RAK. Dat is een regionaal overlegorgaan en gaat over "samenwerken met naasten als het moeilijker wordt".
- Het bord "Auto te gast" is geplaatst. Hierbij worden fietsers en voetgangers beter beschermd bij de op- en uitrijgebieden van en naar De Meerstede.
- Er zijn twee informatieboekjes voor vrijwilligers gemaakt. Ook hebben wij nieuwe aanmeldingen voor leden die bij de Cliënten en Familieraad willen.
- Voor wat betreft de wijk hebben wij regelmatig contact met Maartje Vork (coördinatrice Wijkzorg) wat er speelt voor zorg in de wijk.

#### Missie en Beleid:

In 2020 staan er vele veranderingen op komst die te maken hebben met veranderde wetgeving.

- Zoals eerder aangegeven is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen veranderd. Mede door die nieuwe wet WMCZ2018, die 1 juli 2020 van kracht is geworden zijn het Huishoudelijk Reglement en de Medezeggenschapsregeling van Zorgcentra Meerlanden gewijzigd en aangepast aan die wetgeving.
- Tevens zijn op ons initiatief deze twee documenten van de lokale instelling De Meerstede aangepast aan die wetgeving. De oude waren van 2011. Elke twee jaar volgt er nu ook een evaluatie en zo mogelijk een update.
- Nog 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.

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.

De Cliënten en Familieraad van De Meerstede is ook op zoek gegaan naar bewoners in de wijk die de belangen van de in de wijk wonende bewoners te behartigen en vertegenwoordigen.

Dit heeft geleid tot een toename van twee (2) bewoners uit de wijk in de Cliënten- en Familieraad van onze CFR.

## 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.

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 (ECD) 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 Cliëntportaal 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 heeft in 2020 door bekende reden(en) niet plaats kunnen vinden.

Tijdens de jaarvergadering van 2021 hopen wij u weer als vanouds te begroeten in De Meerstede.

## 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: 06-37179414;  
e-mail: [hans.rooijen@quicknet.nl](mailto:hans.rooijen@quicknet.nl)

Marion ten Velden, secretaris, Tel: 06-54955833;  
e-mail: [m.tenvelden-aerts@quicknet.nl](mailto:m.tenvelden-aerts@quicknet.nl)

Monique Verzeilberg, lid Tel: 06-43519405  
email: [moniqueverzeilberg@gmail.com](mailto:moniqueverzeilberg@gmail.com)

Dolf Versteegh, lid Tel: 06-13020767  
e-mail: [versteegh001@hetnet.nl](mailto:versteegh001@hetnet.nl)

Gonnie Blauwhof, lid Tel: 06-20129365  
e-mail: [HBlauwhof@kpnplanet.nl](mailto:HBlauwhof@kpnplanet.nl)

Marcel Preeker, wijk lid Tel: 06-36575031  
e-mail: [m.preeker@telfort.nl](mailto:m.preeker@telfort.nl)

Martje van den Hoofd, wijk lid Tel: 06-29128626  
e-mail: [martjenvanderHoofd@gmail.com](mailto:martjenvanderHoofd@gmail.com)

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 maandelijkse vergoeding tegenover de werkzaamheden in zowel de lokale als de Centrale cliëntenraad; De vacatieregeling.

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.***