

Jaarverslag 2023  
Centrale Cliëntenraad (CCR)  
Anna Ouderenzorg

Versie definitief (Maart 2024)

## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. De centrale cliëntenraad.....	3
a. Samenstelling van de centrale cliëntenraad .....	3
b. Vergaderingen van de centrale cliëntenraad.....	4
c. Adviezen/instemmingen .....	4
d. Samenwerking met de lokale cliëntenraden .....	4
e. Evaluatie functioneren cliëntenraad.....	5
f. Communicatie met de achterban .....	5
g. Thema bijeenkomst.....	5
h. Cliëntenraadsprijs .....	5
i. CZ-zorgkantoor .....	5
3. De lokale cliëntenraden .....	5
a. Cliëntenraad Berkenheuvel.....	5
b. Cliëntenraad Heide.....	6
c. Cliëntenraad Nicasius .....	7
4. Ondersteuning.....	8
5. Slotwoord .....	9

# 1. Inleiding

Anna ouderenzorg maakt, naast het Anna Ziekenhuis en Topsupport, deel uit van de Anna Zorggroep en richt zich op het leveren van intramurale en extramurale psychogeriatrische- en somatische zorg plus geriatrische revalidatiezorg. Tevens heeft Anna ouderenzorg een hospice.

Op 1 januari 2005 werd binnen de Anna Zorggroep te Geldrop een centrale cliëntenraad opgericht namens het cluster Ouderenzorg. De centrale cliëntenraad vertegenwoordigt de onderstaande locaties welke ieder ook een eigen lokale cliëntenraad hebben:

- Woonzorgcentrum Heide te Geldrop – cliëntenraad Heide
- Woonzorgcentrum Berk en Heuvel te Geldrop – cliëntenraad Berkenheuvel
- Woonzorgcentrum Nicasius te Heeze – cliëntenraad Nicasius.

In de centrale cliëntenraad zitten maximaal 2 vertegenwoordigers vanuit iedere lokale cliëntenraad.

Op 31 december 2023 bestonden deze lokale raden respectievelijk uit 4, 5 en 6 leden.

Op 31 december 2023 bestond de centrale cliëntenraad uit 6 leden.

Het maximaal aantal leden van de centrale of een lokale cliëntenraad is 9.

Alle raden worden ondersteund door de ambtelijk secretaris.

In 2020 zijn op basis van de WMCZ 2018 twee medezeggenschapsregelingen vastgesteld. Er is één medezeggenschapsregeling voor de centrale cliëntenraad en één voor de lokale cliëntenraden. Deze regelingen zijn in het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2023 herzien.

De centrale cliëntenraad heeft tot taak om, binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder, de gemeenschappelijke belangen van haar cliënten te behartigen. Hierbij staan de missie en de visie van Anna Ouderenzorg centraal.

## 2. De centrale cliëntenraad

### a. Samenstelling van de centrale cliëntenraad

De samenstelling van de centrale cliëntenraad was op het einde van het verslagjaar als volgt:

- |   |                      |                                      |
|---|----------------------|--------------------------------------|
| - | Henk Hermsen         | voorzitter CCR                       |
| - | Els Elverding        | vicevoorzitter CCR                   |
| - | Jeroen van Genuchten | voorzitter cliëntenraad Heide        |
| - | Jan Kuypers          | lid namens cliëntenraad Heide        |
| - | Marcel van Leuken    | voorzitter cliëntenraad Berkenheuvel |
| - | Diana van Otterdijk  | voorzitter cliëntenraad Nicasius     |

## b. Vergaderingen van de centrale cliëntenraad

In 2023 is de centrale cliëntenraad 8 maal bijeengekomen.

Regelmatig terugkerende onderwerpen in deze vergaderingen waren:

- De verhuizing van locatie Akert naar Heide;
- De invoering van digitalisering;
- De activiteitenbegeleiding;
- Het ziekteverzuim en genomen acties hierop;
- De personele bezetting inclusief werving en opleiding/begeleiding van de medewerkers.

Daarnaast zijn de volgende onderwerpen aan bod geweest:

- Gesprek met kandidaat lid Raad van Bestuur;
- Gesprek over jaarbegroting;
- Informeel gesprek met Raad van Toezicht;
- Aansluiting bij gesprekken met zorgkantoor;
- Bespreking jaarrekening

In februari vond het gezamenlijke overleg van de CCR met de cliëntenraad van het ziekenhuis plaats.

## c. Adviezen/instemmingen

De volgende adviezen/instemmingen zijn uitgebracht door de centrale cliëntenraad:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2023-01	Advies	Investeringsbegroting 2023
2023-03	Advies	Statutenwijziging Anna Zorggroep
2023-05	Instemming	Wijziging aannames beleid ZZP4
2023-05	Instemming	Overstap naar wasserij Nedlin
2023-05	Advies	Jaarrekening en bestuursverslag 2022
2023-08	Advies	WZD functionaris
2023-10	Instemming	Wijziging inrichting BHV
2023-12	Advies	Voorgenomen besluit aankoop locatie Anna TopSupport
2023-12	Instemming	Wijziging prijslijst 2024 Anna Ouderenzorg

In 2023 zijn er geen ongevraagde adviezen uitgebracht. De CCR heeft zich éénmaal onthouden van advies vanwege de te korte termijn waarop advies werd gevraagd. Dit betrof een adviesaanvraag rondom de dienstverleningsovereenkomst medische-microbiologie en pathologie.

Mede op aangeven van de CCR mag de clustermanager kwetsbare ouderen zich vanaf 1 september 2023 zich extern ook presenteren als directeur Anna Ouderenzorg. De reden voor deze dubbele benaming was wenselijk t.a.v. de inhoudelijke bijdrage van de clustermanager in externe netwerken.

## d. Samenwerking met de lokale cliëntenraden

Om de verbinding van de raden te bevorderen is er jaarlijks een gezamenlijk overleg gepland waarbij alle vertegenwoordigers van alle raden zijn uitgenodigd. Dit overleg heeft in oktober plaatsgevonden en had als thema "beeldvorming rondom het opendeuren beleid". De cliëntenraden voerden een open gesprek over dit onderwerp met de clustermanager Anna ouderenzorg, een kwaliteitsmedewerker en een geriater.

#### e. Evaluatie functioneren cliëntenraad

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats om te kijken waar verbeteringen kunnen worden aangebracht. Deze evaluatie heeft plaatsgevonden in december en waar nodig zijn acties benoemd voor 2024.

#### f. Communicatie met de achterban

Het onderwerp communicatie met de achterban staat hoog op de agenda van de cliëntenraden. Contact krijgen en houden met de achterban en het werven van nieuwe leden blijft de aandacht houden. In 2023 was er, na ieder overleg van de centrale cliëntenraad, een contactmoment is tussen één specifiek lid van de centrale cliëntenraad en de afdeling communicatie. Dan werden de onderwerpen om te communiceren naar de achterban besproken en zorgt deze afdeling voor de communicatie hiervan. Daarnaast zijn in 2023 de cliëntenraadfolders vernieuwd en geactualiseerd. De cliëntenraden zelf zetten zich in om zoveel mogelijk individueel contact te houden met cliënten, familieleden en/of mantelzorgers. Een voorbeeld hiervan is de aanwezigheid op de mantelzorgavonden en bij diverse activiteiten.

#### g. Thema bijeenkomst

Samen met de cliëntenraad van het ziekenhuis is er de jaarlijkse thema bijeenkomst georganiseerd. Deze vond plaats in november. Het thema was “passende zorg voor ouderen in de regio” waarbij een lid RvB, de clustermanager Anna Ouderenzorg en een geriatr er ieder een lezing verzorgde over de toekomstplannen van het Anna. Na de lezingen was er een gesprek met de zaal over dit onderwerp.

#### h. Cliëntenraads prijs

In 2023 werd de cliëntenraads prijs wederom uitgereikt aan een team dat een groot verschil maakt voor patiënten, cliënten en medewerkers van het Anna. De prijs werd uitgereikt aan het transmuraal team tijdens de jaarlijkse themabijeenkomst over passende zorg voor ouderen in onze regio.

#### i. CZ-zorgkantoor

Een lid van de CCR bezocht de informatiedag van het CZ-zorgkantoor in Eindhoven met als thema technische zorginnovatie.

### 3. De lokale cliëntenraden

#### a. Cliëntenraad Berkenheuvel

De cliëntenraad Berkenheuvel heeft in 2023 afscheid genomen van twee van zijn leden. Eén stopte als vrijwilliger als gevolg van het overlijden van zijn partner. Daarnaast heeft de raad afscheid moeten nemen van Henk van Buul door zijn overlijden. Henk was een markante bewoner van Heuvel en een gedreven lid van de cliëntenraad. Door het overlijden van Henk zijn er nu geen bewoners meer lid van de cliëntenraad wat als een gemis wordt ervaren. Aan het einde van 2023 bestaat de raad nu uit vijf leden. Eén is mantelzorger van haar partner op Berk, één is mantelzorger van zijn moeder op Heuvel, twee zijn actief als vrijwilliger en één is onafhankelijk voorzitter. Door de steeds korter wordende verblijfsduur van bewoners van met name Heuvel is het werven van nieuwe bewoners als lid een steeds moeilijker opgave. Dit blijft een belangrijk punt van aandacht.

In 2023 is gelukkig een einde gekomen aan de beperkingen die opgelegd moesten worden als gevolg van de corona-epidemie. Een beperking die in stand gebleven is betreft het niet meer toelaten van bezoek in de huiskamers. Dit omdat de ervaring leerde dat de rust die hierdoor ervaren werd een gunstig effect had op de bewoners. Dit had wel tot gevolg dat terugkerende

gespreksonderwerpen voor de raad waren: de aanpassing van de centrale hal in Berk; de aankleding van de recreatieruimte De Zon en de toegang tot de tuin aan de voorzijde van het gebouw. In iedere vergadering was dit onderwerp van gesprek ook in de overleggen met de teamleiders en directie. In januari van 2023 volgde een presentatie door de architect en werden de plannen definitief. Dit alles heeft niet mogen leiden tot oplossingen. De besproken en door ons goedgekeurde plannen voor de verbouwing werden door de Raad van Bestuur afgekeurd vanwege het ontbreken van voldoende financiële middelen. Het verdere jaar werd gewerkt aan het bijstellen van de plannen en zoeken naar voldoende financiering. Berk bestaat in 2023 25 jaar en dit zal in het voorjaar van 2024 op gepaste wijze gevierd worden. Hopelijk zal er dan meer duidelijkheid bestaan over de zo noodzakelijke en dringend gewenste aanpassingen. Ditzelfde geldt overigens ook voor de aanpassing van de Gasterij en de keuken die door de komst van Heide intensiever gebruikt zal worden.

De toegang tot de tuin werd niet veilig genoeg geacht vanwege het gevaar van weglopen van bewoners. Dit werd mede daardoor de aanleiding voor een discussie over een zogenaamd “open deuren beleid”. Op 3 oktober werd daarover een gezamenlijk overleg met de overige cliëntenraden en de directie gehouden. Hiervoor is nu een werkgroep ingesteld waar ook een van onze leden aan deelneemt. Er zijn de nodige obstakels te overwinnen om dit veilig te doen. Hiervoor zal ook het gesprek met de familie van bewoners moeten worden aangegaan. De hoop is gesteld op een positieve uitkomst in de loop van 2024.

De cliëntenraad heeft tussen de formele vergaderingen in, een informeel overleg. Dit wordt gehouden in de Gasterij met de bedoeling contact met bewoners en mantelzorgers te hebben. In de praktijk blijkt dit niet zo te werken. Ook het ophangen van een aankondiging van de bijeenkomst op de afdelingen en in de Gasterij heeft niet geleid tot de gewenste contacten.

Enkele verdere onderwerpen waar door de raad aandacht is geschonken zijn:

- Communicatie tussen personeel en mantelzorgers
- Het “parkeerprobleem” (personeel neemt overdag de voorste parkeerplaatsen in)
- Het personeelstekort, ziekteverzuim en de inzet van ZZP-ers
- Personeelsbezetting gedurende de avond en nacht
- Koken van maaltijden op de afdeling en voedingsbeleid algemeen
- Het tijdig betrekken van de cliëntenraad bij ontwikkelingen
- Het nieuwe cliëntenportaal
- Het niveau van de zorg

Het is betreurenswaardig dat veel van deze onderwerpen nog steeds op de agenda terug moeten komen en oplossingen nog niet in zicht zijn.

Binnen de cliëntenraad Berkenheuvel zijn de volgende adviezen/instemmingen uitgebracht:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2023-03	Advies	Aanstelling nieuwe teamleider

Er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

#### b. Cliëntenraad Heide

Voor de cliëntenraad Heide stond 2023 grotendeels in het teken van de vervanging van Akert door nieuwbouw van locatie Heide en de verhuizing naar deze nieuwe locatie. Regelmatig was er gedurende het gehele jaar overleg met het projectteam. De cliëntenraad heeft die overleggen als zeer positief ervaren en was onder de indruk van al het werk dat door de organisatie is verzet. Daarbij werd ook steeds aandacht besteed aan het geven van informatie aan bewoners en mantelzorgers.

Belangrijke aandachtspunten waren o.a. invoeren van zorg Domotica; de juiste inrichting/aankleding van de nieuwbouw; het invoeren van leefsfieren en het opstellen van een goed

verhuisplan. Hierbij maakte de cliëntenraad gebruik van haar advies- en instemmingsrecht. Door de zorg Domotica die in het nieuwe gebouw aanwezig is krijgen bewoners een soort digitale sleutel waardoor deuren per bewoner open of dicht kunnen gaan. Ook is er op de kamers een slimme sensor gekomen waarmee valincidenten of (nachtelijke) beweging opgemerkt kunnen worden. Het verhuisplan was een goed doortimmerd plan en de cliëntenraad heeft er een volmondig akkoord op kunnen geven. In de praktijk is ook gebleken dat er een goede voorbereiding was geweest, want de verhuizing is vrijwel vlekkeloos verlopen. Mantelzorgers waren over deze gang van zaken zeer tevreden.

Relatief laat in het proces heeft de cliëntenraad een adviesaanvraag ontvangen over de leefsfere. Het moment van verhuizen naar de nieuwe locatie werd aangegrepen om bewoners toe te wijzen aan één van de drie leefsfere: 'stimulerend', 'beschermend' of 'structurerend'. Dit had gevolgen voor bewoners en personeel. Bewoners kregen te maken met nieuwe medebewoners en met ander personeel bovenop de veranderingen als gevolg van de verhuizing. Personeel mocht kiezen bij welke leefsfere zij zich het meeste thuis dachten te voelen. Bewoners zijn door de organisatie ingedeeld in een leefsfere. Zo nodig kon men bezwaar maken tegen de indeling. De cliëntenraad stond positief tegenover het gedachtengoed, maar is kritisch geweest op de implementatie en het feit dat de adviesaanvraag pas erg laat in het proces is gedaan. Het uitwerken en in de praktijk zichtbaar maken van de leefsfere is een belangrijk aandachtspunt voor 2024.

Na de verhuizing is de cliëntenraad betrokken geweest bij de evaluatie van nieuwbouw en de verhuizing. De organisatie heeft hard gewerkt om alle kinderziekten op te lossen. De cliëntenraad heeft in augustus een enquête uitgestuurd naar bewoners om navraag te doen over de eerste ervaringen. In totaal zijn daar 34 reacties op gekomen. Deze reacties zijn de basis geweest om richting de organisatie nadere wensen en verbeterpunten te benoemen. De informele vergadering geven de bewoners en mantelzorgers een extra gelegenheid om met de cliëntenraad van gedachten te wisselen waardoor een duidelijker communicatie patroon kan ontstaan.

Binnen de cliëntenraad Heide zijn de volgende adviezen/instemmingen uitgebracht:

<b>Datum</b>	<b>Advies/Instemming</b>	<b>Onderwerp</b>
2023-04	Advies	Implementatie leefsfere
2023-05	Instemming	Verhuisplan Akert naar Heide

Er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

c. Cliëntenraad Nicasius

Per 1 januari 2023, bestaat de cliëntenraad Nicasius uit zes leden, één van de leden is ad interim voorzitter en vertegenwoordigt de raad in de centrale cliëntenraad Anna Ouderzorg (CCR). Per 1 oktober heeft zich een nieuw lid aangemeld. De ad interim voorzitter heeft aangekondigd te willen stoppen per 31 december 2023 alsmede ook de vertegenwoordiging bij de CCR. Voor een nieuwe voorzitter als ook de vertegenwoordiger voor de CCR is inmiddels een vacature uitgezet. Eén van de leden heeft zich voor de tussentijd als contactpersoon voor de CCR opgegeven. Inmiddels is een nieuwe flyer gemaakt met de huidige leden van de cliëntenraad. Men wil twee per jaar een activiteit voor de bewoners en mantelzorgers organiseren om zo contact met hen te houden.

De cliëntenraad Nicasius vergadert twaalf maal per jaar. Er zijn zes formele vergadering met daarbij de aanwezigheid van de teamleiders. En zes maal per jaar is er een informele vergadering, waarbij sinds september 2023 bewoners en mantelzorgers welkom zijn.

Aandachtspunten in 2023 waren:

- Aanpassing terras/tuin van Gogh.
- Aandacht voeding, vochtintake, processen variatie, bereiding en presentatie.
- Verandering MDO gesprek.
- Inspectie rapport 2023. Januari 2024 wordt verbeterplan Anna ouderenzorg verwacht.
- MIC meldingen (Melding Incidenten Cliënten), verbeterpunten en borging van zorg.
- Personeel: zorg om hoge aantal ZZP'ers, continuïteit van zorg en veiligheid bewoners.
- Activiteiten bewoners.
- Vrijwilligers: teruglopend aantal, veroudering. Twee leden zijn hierover met vrijwilligers in gesprek gegaan en hiervan een verslag gemaakt.
- Aandacht schoonmaak (rolstoelen algemeen gebruik, natte ruimtes)
- Open deuren beleid. Eén van de leden heeft zich inmiddels aangesloten bij de andere huizen Anna ouderenzorg om te onderzoeken wat mogelijkheden zijn.

PG successen waren:

- Gezamenlijke lunch/diner Mimosa
- Tafels
- Nieuwe dekbedden
- Nieuwe LED verlichting kamers
- Tussendeuren huiskamers open.

Algemene successen waren:

- Wekelijkse Heilige Mis
- Verbetering klimaat beheersing
- RFID fietsenstalling
- Welzijnswerkers: meer persoonlijke aandacht
- Vrijwilligers
- Spreekuur vrijwilligers
- Cliëntenraad, bewoners en mantelzorgers in gesprek (zes keer per jaar) .

De cliëntenraad Nicasius heeft in 2023 geen advies- of instemmingsvragen ontvangen. En er zijn geen ongevraagde adviezen uitgebracht.

## 4. Ondersteuning

De cliëntenraden werden door de volgende partijen ondersteund.

Interne ondersteuning:

De cliëntenraden worden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Externe ondersteuning:

Indien nodig of gewenst is er gebruik gemaakt van de diensten van het LOC. Het LOC is een landelijke organisatie in zorg en welzijn ter ondersteuning van cliëntenraden. De diensten van het LOC bestaan o.a. uit een helpdesk, het verzorgen van cursussen/opleidingen en het aanbieden van ondersteuningsmateriaal.



## 5. Slotwoord

Tot slot wil de centrale cliëntenraad zijn dank uitspreken aan het clustermanagement Ouderenzorg, de Raad van Bestuur en aan allen bij hun raadswerk betrokken functionarissen voor de constructieve en plezierige samenwerking in het afgelopen jaar.