



**Jaarverslag Centrale
Cliëntenraad & de
Lokale Cliëntenraden**

**ViVa! Zorggroep
2023**

Inleiding

De Centrale Cliëntenraad ViVa! Zorggroep, hierna te noemen CCR-ViVa!, heeft als doel de belangen te behartigen van de cliënten die gebruik maken van de woonzorg en wijkzorg van ViVa! Zorggroep.

De CCR-ViVa! beoordeelt en adviseert over het beleid op organisatieniveau. Dat doen we door (on)gevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur. Ook heeft de CCR-ViVa! instemmingsrecht op bepaalde onderwerpen. De rechten van een CCR zijn wettelijk geregeld in de Wet medezeggenschap Wmcz 2018 en voor ViVa! Zorggroep vastgelegd in 'de medezeggenschapsregeling 2018 CCR ViVa! en LCR'en ViVa!'. Er is budget vrijgemaakt om de taken goed te kunnen uitvoeren. Dit budget wordt door ViVa! Zorggroep beheerd.

Ontwikkelingen 2023

ViVa! Zorggroep heeft, zoals alle (ouderen)zorgorganisaties in Nederland te maken met allerlei ontwikkelingen die aandacht vragen om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Bijvoorbeeld de tarieven Wlz met de bijbehorende zorginkoop, wetswijzigingen, krapte op de arbeidsmarkt en WOZO, het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen en de Zorg van Overmorgen.

Het landelijk beleid vraagt dat ouderen langer thuis wonen en pas met een hogere zorgindicatie de overstap naar woonzorg kunnen maken. Dit heeft invloed op de zorg die aangeboden moet en kan worden. De groep thuiswonende cliënten wordt groter en de zorgvraag zwaarder. De periode dat cliënten in een woonzorglocatie verblijven, vaak met een zeer zware zorgvraag, wordt gemiddeld korter.

De daaruit voortvloeiende ontwikkelingen op organisatieniveau worden door de CCR-ViVa! nauwgezet gevolgd. Denk hierbij aan integrale dienstverlening, de aansturing

en inrichting van de woonzorglocaties, invulling van de dagbesteding, de visie op langer thuis en het lange termijn vastgoedbeleid.

Lokale cliëntenraden

Naast de CCR-ViVa! zijn er bij ViVa! Zorggroep 13 lokale cliëntenraden. Een lokale cliëntenraad behartigt de belangen voor één of twee woonzorglocaties. De CCR-ViVa! wisselt regelmatig informatie uit met de lokale raden en is goed op de hoogte van de opvattingen en thema's die daar leven. Tegelijkertijd blijft het voor de CCR-ViVa! een uitdaging om de thuiswonende cliënten ook goed te bereiken en informeren.

Jaarverslag 2023

Het secretariaal jaarverslag wordt door de CCR-ViVa! vastgesteld en omvat zowel de onderwerpen van de CCR-ViVa! als van de lokale cliëntenraden. In het verslagjaar is door de bestuurders vaker dan in het verleden en in een eerder stadium de verbinding gezocht met de CCR-ViVa!. Ook het adviestraject wordt nauwkeuriger gevolgd.

Vooruitblik 2024

Net als in dit verslagjaar zal de CCR-ViVa! ook in 2023 zich er voor inzetten dat de kwaliteit van de zorg zoveel mogelijk wordt gehandhaafd en waar mogelijk verbeterd. Gelet op de hoeveelheid onderwerpen en het brede aspect van de zorg is het noodzakelijk prioriteiten te stellen. Hiertoe is door de CCR-ViVa! een jaarplan 2024 opgesteld. Daarin zijn een 5 tal speerpunten vastgesteld met commissies die zich in deze onderwerpen zullen verdiepen.

Met vertrouwen zien wij het jaar 2024 tegemoet.

Jan Drijfhout – Voorzitter CCR-ViVa!

Inhoud

Inleiding	02
Centrale Cliëntenraad ViVa! Zorggroep	
Proces invulling CCR-ViVa!	04
Ondersteuning CCR-ViVa! en lokale cliëntenraden	04
Overlegstructuur en thema's 2023	05
Lokale Cliëntenraden ViVa! Zorggroep	
Voorzitters lokale cliëntenraden 2023	07
Proces invullen lokale cliëntenraad	07
Ondersteuning lokale cliëntenraden	07
Overlegstructuur en thema's	08
Verslaglegging 2022 per lokale cliëntenraad	
Woonzorglocaties Heemswijk en Meerstate	10
Woonzorglocatie Huis ter Wijck & ViVa! Elsanta	12
Woonzorglocatie Lommerlust	15
Woonzorglocatie Sint Agnes	17
Woonzorglocaties Waterrijck	18
Woonzorglocatie Westerheem	20
Woonzorglocatie De Boogaert	22
Woonzorglocatie De Marke	24
Woonzorglocatie De Santmark	26
Woonzorglocatie Forum II	28
Woonzorglocaties De Loet en Overkerck	30
Woonzorglocatie De Cameren	32
Woonzorglocaties Strammerzoom en Geesterheem	35
Bijlage 1: Overzicht Adviesaanvragen 2023	
Adviesaanvragen	37
Instemmingsaanvragen	37
Ongevraagd advies	37

Centrale Cliëntenraad ViVa! Zorggroep

Samenstelling CCR-ViVa! 2023

Naam	Functie	Datum herbenoeming	Datum aftreden
Jan Drijfhout	voorzitter CCR		09-2026
Tineke de Groot	lid		10-2025
Astrid Wieringa	lid		06-2024
Marianne Roos Hoefgeest	lid		05-2025
Marry Zwaan	lid	01-2025	01-2029
Fred Plantinga	lid (wijkzorg)		03-2026
Frank Abbenhuijs	Lid tot 1-9-23 secretaris/ penningmeester na 1-9-23	01-2026	01-2030
Petra Kuijs	lid	06-2027	06-2031

De heren Baarsma, Van der Kolk (secretaris/penningmeester) en Van Rijn zijn respectievelijk op 30 april, 30 september en 31 december 2023 afgetreden. Wij bedanken hen voor hun inzet voor de CCR-ViVa!

Proces invulling CCR-ViVa!

Bij ViVa! Zorggroep is bepaald dat de CCR-ViVa! bestaat uit maximaal het aantal personen als er lokale cliëntenraden zijn, aangevuld met een, bij voorkeur onafhankelijke, voorzitter en een lid dat niet afkomstig is uit een cliëntenraad. In de CCR-ViVa! vertegenwoordigt één lid de wijkzorg. Het gaat hierbij specifiek om zorg vanuit de zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

Leden van een CCR kunnen zijn: leden van de lokale cliëntenraden, cliënten van de zorginstellingen en voorzieningen en personen op voordracht van de Centrale Cliëntenraad, waarbij we ons houden aan de wettelijke werving- en selectie-procedure. Personen met een dienstverband bij ViVa! Zorggroep of werkend in opdracht van ViVa! Zorggroep zijn van het lidmaatschap van de CCR-ViVa! uitgesloten.

De CCR-ViVa! benoemt haar leden op voordracht van de lokale cliëntenraden en volgt daarbij de voordracht, tenzij dit in redelijkheid niet verwacht kan worden.

De leden van de CCR-ViVa! werken met een rooster van aftreden. De uitgangspunten hierbij zijn:

- Voorzitter en secretaris/penningmeester zijn niet aftredend in hetzelfde jaar;
- Na een zittingsduur van 4 jaar, maximaal één herbenoeming voor 4 jaar;
- Maximale aaneensluitende zittingsduur is 8 jaar.

Ondersteuning CCR-ViVa! en lokale cliëntenraden

De CCR-ViVa! wordt 5 dagdelen per week gefaciliteerd door een ondersteuner. Sinds maart 2022 worden ook de lokale cliëntenraden ondersteund. Hiervoor zijn twee medewerkers, ook voor 5 dagdelen per week, aangesteld. Dit draagt bij aan het verder professionaliseren van de medezeggenschap op lokaal niveau.



Contact met de ondersteuner CCR-ViVa!

Wendela Coesel: 06-2391 7420 of w.coesel@vivazorggroep.nl.

Overlegstructuur en thema's 2023

Regulier overleg

In 2023 heeft 6x regulier overleg plaats gevonden met de Raad van Bestuur. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Procesoptimalisatie in de woonzorg
- Strategische dilemma's
- Begroting, jaarrekening en kwartaalrapportages
- Meerjarenbeleid en vastgoedbeleid
- WZD-rapportage en plan van aanpak borging WZD, kwalitatieve rapportages
- Fysiotherapie, Mond- en voetzorg, duidelijkheid over de vergoedingen
- Kwaliteitsverslag 2023 en de kwaliteitsplannen 2023,
- Bestuursrapportages
- Kaderbrief
- Bedrijfskleding

Adviesaanvragen en instemmingsverzoeken 2023

De Raad van Bestuur heeft in het verslagjaar 5 adviesaanvragen ingediend en 8 keer een instemmingsverzoek. De CCR heeft in het verslag 2 keer ongevraagd advies gegeven aan de Raad van Bestuur. Bijlage 1 bevat het overzicht van de (on)gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken.

Wij bedanken de Raad van Bestuur voor de toelichting en informatie die in alle openheid is verstrekt.

Tussentijdse afstemming via e-mail


Naast de reguliere overleggen is er frequent per mail contact geweest. In 2023 konden de Corona maatregelen worden afgeschaald tot reguliere maatregelen. Hiermee werd het aantal afstemmingsmomenten met de CCR beperkter.

Contactmomenten met de Raad van Toezicht

De CCR-ViVa! heeft de bevoegdheid een bindende voordracht te doen voor één lid van de Raad van Toezicht. Van dit lid wordt verwacht het beleid van de organisatie specifiek te toetsen en te belichten vanuit het cliëntenperspectief. Conform de statutaire verplichting heeft mevrouw Rutters, het lid van de Raad van Toezicht met deze taak, in 2023 twee keer - in mei en oktober - het overleg met de CCR-ViVa! en de Raad van Bestuur bijgewoond.

Overige contactmomenten

De CCR-ViVa! heeft in 2023 contact gehad met onder andere de manager bedrijfsvoering, de directeurs wijk- en woonzorg, manager vastgoed, manager dagbesteding en een afvaardiging van de OR en het DB van de nieuw opgerichte PAR. Daarbij werden onderwerpen zoals aansturing en inrichting woonzorglocaties, integrale dienstverle-



ning, visiedocument 'Langer thuis', voedingsbeleid, informele zorg en dagbesteding toegelicht. CCR-ViVa! de OR en de PAR informeren elkaar bovendien door het uitwisselen van de overlegverslagen.

Deelname in stuurgroepen en commissies

De CCR-ViVa! was in 2023 vertegenwoordigd in:

- de voedingscommissie
- de vastgoedcommissie
- de financiële commissie
- meerjarenplanning
- privacy en informatiebescherming
- verschillende sollicitatie/benoemingscommissies
- wijkzorg en dagbesteding

Contactmomenten met de Lokale Cliëntenraden

De CCR-ViVa! vindt de communicatie met de lokale cliëntenraden heel belangrijk. Om de onderlinge betrokkenheid nog verder te versterken is in 2021 alle lokale raden gevraagd om een afgevaardigde in de CCR te laten plaatsnemen. Dit is, op vijf lokale raden na, gelukt. CCR-ViVa! informeert de lokale raden door middel van de vergaderverslagen. Ook is er regelmatig e-mailcontact. De ondersteuners van de lokale raden spelen uiteraard ook een actieve rol in de informatievoorziening.

Op 11 oktober 2023 heeft de CCR een LCR Dag georganiseerd. Genodigden waren alle leden van de CCR, de Lokale cliëntenraden, Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Management Team, Locatie Managers, ondersteuners en DB OR. Tevens werden alle geïnteresseerde mogelijke cliëntenraadsleden hiervoor uitgenodigd. Een 4 tal onderwerpen werd deze dag voor het voetlicht gebracht:

- De ViVa Raad van Bestuur in College Tour (informele kennismaking)
- De Zorg van Overmorgen – Wat is nu al mogelijk? (innovatieve zorg hulpmiddelen)
- Medezeggenschap is een must voor iedereen (Workshop verzorgd door LOC)
- Staat de medewerker of de bewoner op één? (HR Manager over het vinden en houden van de beste mensen aan het bed)

Lokale Cliëntenraden ViVa! Zorggroep

Voorzitters lokale cliëntenraden 2023

Woonzorglocatie	Voorzitter cliëntenraad
De Boogaert	Petra Kuijs
De Cameren	Bep Driessen
Forum II	Yvonne Bosch
Geesterheem / Strammerzoom	Marry Zwaan
Heemswijk / Meerstate	Marianne Roos Hoefgeest
Huis ter Wijck / Elsanta	Rina van der Ven
De Loet / Overkerck	Tineke de Groot
Lommerlust	Nico Snel
De Marke	Joan Scholten
De Santmark	Jan van Rijn
Sint Agnes	Jan Drijfhout
Waterrijck	Frank Abbenhuijs
Westerheem	Leo van der Kolk

Er zijn bij ViVa! Zorggroep 13 lokale cliëntenraden, hierna te noemen LCR. Een LCR behartigt de belangen voor één of twee woonzorglocaties. Dit doet zij door het beoordelen van en het adviseren over het beleid en de plannen van ViVa! Zorggroep op lokaal niveau. De basis hiervoor is in de medezeggenschapsregeling Wmcz 2018 vastgelegd. Daarin staat dat alle locatiegebonden onderwerpen die mogelijk invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten besproken worden tussen de LCR en de locatiemanager.

Proces invullen lokale cliëntenraad

In de Medezeggenschapsregeling Wmcz 2018 is bepaald dat de een LCR bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven personen. Leden van de LCR kunnen zijn: cliënten van de zorginstellingen en voorzieningen, ex-clieënten, naasten en personen met een specifieke deskundigheid, aantoonbare affiniteit met de doelgroep, die binding hebben of willen aangaan met de doelgroep van de locatie. Personen met een dienstverband bij ViVa! Zorggroep of werkend in opdracht van ViVa! Zorggroep zijn van het lidmaatschap van de LCR uitgesloten.

Tot op heden werkten de lokale cliëntenraden niet allemaal met een rooster van aftreden. In 2023 is gestart met het in te voeren. Nog niet in alle raden kon hieraan gevolg worden gegeven. Dit had te maken met het niet kunnen vinden van opvolging. Het voortbestaan van een lokale cliëntenraad prevaleert boven het handhaven van het rooster van aftreden

Ondersteuning lokale cliëntenraden

De ondersteuners van de lokale cliëntenraden en de ondersteuner van de CCR-ViVa! overleggen geregeld met elkaar. De lokale ondersteuners zorgen er voor dat adviesplichtige onderwerpen op de agenda komen en dat kwaliteitsitems en speerpunten geregeld terugkeren op de agenda van de lokale raden.

Contact met de lokale ondersteuners

- Regio Noord (Geesterheem, Overkerck, De Loet, Strammerzoom, De Santmark, De Boogaert, De Cameren, Forum, De Marke): Branka de Jong: 06-1608 2097 of via B.dejong-Plesa@vivazorggroep.nl
- Regio Zuid (Westerheem, Sint Agnes, Waterrijck, Huis ter Wijck, Lommerlust, Elsanta, Heemswijk, Meerstate): Irma Bolten: 06-83484721 of via I.Bolten-Noordermeer@vivazorggroep.nl.

Overlegstructuur en thema's

De lokale cliëntenraden komen in principe minimaal 6 keer per jaar bij elkaar. Voor het verslagjaar 2023 heeft ViVa! Zorggroep een aantal speerpunten bepaald. Deze onderwerpen zijn in alle lokale raden besproken.

Wet zorg en dwang

Op verschillende locaties zijn maatregelen getroffen cq. verbouwingen gedaan om het open deur beleid te faciliteren. Alle locaties zijn bezocht door de adviseurs kwaliteit om de situatie te beoordelen en te constateren waar nog maatregelen getroffen moeten worden om te voldoen aan de wetgeving.

Daarnaast zijn ook de LCR'en bezocht door Romée Madder, de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem, die heeft toegelicht wanneer zij door cliënten benaderd kan worden.

Medicatieveiligheid, Farmadam

Medicatieveiligheid moet er voor zorgen dat het aantal incidenten in relatie tot medicatieverstrekking afneemt. Sinds 2022 is dit een speerpunt van ViVa!. In 2023 is in dat kader ook overgestapt op één instellingsapotheek, Farmadam.


Deze apotheek levert medicatie aan alle cliënten, zowel met als zonder behandeling. Tevens is overgestapt op ETDR, waardoor de foutkans eveneens wordt verkleind. Uniforme werkprocedure, eenduidige samenwerkingsafspraken, korte communicatielijnen en het verminderen van onnodige tijdsinvestering zullen bijdragen aan een efficiëntere en veilige medicatieverstrekking. In 2023 is een projectgroep van ViVa! hier actief mee aan de gang geweest en op alle locaties is dit proces nauwkeurig gevolgd door de cliëntenraden. De invoering van ETDR heeft aantoonbaar een positief effect opgeleverd. Ook in 2024 zullen de lokale cliëntenraden vinger aan de pols houden.

Zorg van Overmorgen

De Raad van Bestuur heeft een tour langs alle locaties van ViVa! Zorggroep gemaakt om de medewerkers mee te nemen in de toekomstplannen van de overheid en de vertaling daarvan naar ViVa! Zorggroep. Ook de cliëntenraadsleden waren hierbij welkom. In alle cliëntenraadsvergaderingen is bij dit onderwerp stil gestaan. Locatiemanager en cliëntenraden brainstormen samen over de mogelijkheden van invoering van informele zorg en over de voorziene haken en ogen. Samen trachten we tot werkbare processen te komen.

Nieuwe Welkomstbrochure – o.a. pedicurezorg

De cliëntenraden hebben geconstateerd dat op de verschillende locaties verschillende informatie wordt verstrekt aan de cliënten. Een voorbeeld hiervan is de voetzorg die door ViVa! of door een pedicure wordt gegeven. De CCR heeft hier



een speerpunt van gemaakt in 2023. Daarom hebben alle lokale raden hier nadrukkelijk op hun locaties naar gevraagd. Het was duidelijk dat er behoefte is aan een betere informatieverstrekking over wat men kan verwachten als men bij ViVa! Zorggroep komt wonen. Tevens is een transparante vergoedingsregeling hierbij van groot belang. In 2023 is door ViVa hard gewerkt aan het samenstellen van een nieuwe brochure/inhuismap waarin duidelijkheid wordt verschaft voor zowel de cliënten en hun naasten als voor de medewerkers van ViVa! zelf. Het resultaat hiervan wordt in Q1 2024 verwacht.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In het tevredenheidsonderzoek dat in 2022 is gestart en door een onafhankelijk onderzoeksbureau op alle woonzorglocaties wordt uitgevoerd, heeft de CCR drie extra vragen laten opnemen in relatie tot bekendheid van de lokale cliëntenraden. De resultaten zijn in 2023 bekend geworden en besproken in de lokale cliëntenraden. Omdat er nog wel verbetering mogelijk was op het gebied van bekendheid met de cliëntenraad, zijn er op alle locaties mappen neergelegd met informatie over de lokale cliëntenraden. Ook in 2023/2024 wordt weer een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan en dezelfde vragen zijn nogmaals toegevoegd in de hoop dat er meetbare verbetering is.

De toegevoegde vragen zijn:

- Weet u dat er voor uw locatie een cliëntenraad is ingesteld?
- Weet u hoe u deze cliëntenraad kunt bereiken/benaderen?
- Heeft u een vraag die u aan de lokale cliëntenraad zou willen stellen?

Alle bovengenoemde onderwerpen behouden ook in 2024 de aandacht van de lokale cliëntenraden.

Woonzorglocaties Heemswijk – Meerstate

Samenstelling cliëntenraad Heemswijk – Meerstate 2023

Naam	Functie
Mevrouw M. Roos Hoefgeest	Voorzitter, lid CCR
De heer F. Plantinga	lid LCR, lid CCR
De heer R. Egelman	Lid, bewoner Meerstate
Mevrouw A. Zoet	lid
De heer L. Steeman	lid
De heer L. Rutte	lid

De cliëntenraad heeft, naar aanleiding van een familieavond op locatie Heemswijk, 3 nieuwe leden voor de cliëntenraad mogen verwelkomen. Zij zijn een waardevolle aanvulling voor de bewoners in de cliëntenraad.

Thema's 2023 die speelden op beide locaties

Rookvrije locaties

Met de landelijke invoering van rookvrije locaties, heeft de cliëntenraad zich hard gemaakt voor onze bewoners van de locaties Heemswijk – Meerstate. De cliëntenraad hoopte dat er dit jaar ruimtes op het buitenterrein geplaatst zouden worden, het bestellen liet op zich wachten.

Contact met de teamleiders zorg

Er zijn op beide locaties gesprekken met de teamleiders zorg. Onderwerpen die besproken worden zijn, kwaliteit van de zorg, bejegening naar de bewoners toe, planning van het personeel, welzijn, zorg van overmorgen, implementatie van de Wet Zorg en Dwang (Wzd).

Het is een waardevol contact voor beide partijen. De teamleiders staan tussen de zorgmedewerkers, waardoor het proces voor de cliëntenraad met hen goed te bespreken is.

Herdenkingsbijeenkomst

De cliëntenraad was aanwezig bij de herdenkingsbijeenkomst op locatie Meerstate. Het was een mooie bijeenkomst waar de cliëntenraad een bijdrage aan heeft mogen geven.

De cliëntenraad sloot ook aan bij de bijeenkomst op locatie Heemswijk.

Volgen van de plannen voor het nieuwe jaar

De organisatie start in oktober met plannen maken voor het nieuwe jaar. Vanuit het Woonzorgplan maken de locatie-managers een plan voor de locatie. Dit gebeurt in samenwerking met de medewerkers en de cliëntenraad. De cliëntenraad is door beide managers meegenomen in het opstellen van de begroting en het maken van het locatieplan. Voor beide locaties bracht de cliëntenraad advies uit. De cliëntenraad blijft de plannen monitoren door het als agendapunt te bespreken tijdens hun vergadering met de locatiemanagers.



Contact met de kwaliteitsverpleegkundige

De kwaliteitsverpleegkundige houdt de registratie bij van de Melding Incident Client (MIC). De cliëntenraad neemt met de verpleegkundige de analyse door van val- en medicatie incidenten. De analyses worden 4 keer per jaar besproken tijdens een vergadering van de cliëntenraad.

Thema's 2023 die speelden op locatie Heemswijk

Advies uitgebracht voor een nieuwe locatie manager

Er is advies uitgebracht bij de sollicitatieprocedure voor een nieuwe locatiemanager voor locatie Heemswijk. Per 1 januari vervult mevr. Gesthuizen de functie als locatiemanager.

Bijwonen familieavond

De cliëntenraad sloot aan bij de familieavond in locatie Heemswijk. Tijdens de avond konden de aanwezigen deelnemen aan workshops die gericht waren op de informele zorg. De invulling van de avond is positief ontvangen.

Sollicitatieprocedure teamleider zorg locatie Heemswijk

Er heeft een sollicitatiegesprek plaatsgevonden met de cliëntenraad voor een nieuwe teamleider zorg. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd, de locatie kan nu weer verder bouwen aan de voortgang van de locatie. Linda Hoefs treedt per 1 maart 2024 in dienst.

Thema's 2023 die speelden op locatie Meerstate

Contact met teamleider horeca en service

De cliëntenraad is in gesprek gegaan met de Teamleider Horeca en Service (H&S). Onder de bewoners was een enquête gehouden over het eten en drinken. De resultaten zijn met de cliëntenraad gedeeld. De teamleider heeft een goed beeld waar verbeterpunten ingezet kunnen worden. De werkprocessen van de medewerkers in de Horeca zijn aangepast.

Advies uit gebracht voor teamleiders zorg

De cliëntenraad heeft na het sollicitatiegesprek van teamleider zorg een positief advies afgegeven. Per 1 september vervult mevr. van der Plas deze functie voor de afdelingen, Westerhout en Heemstate. Per 1 december is mevr. Hulscher voor de afdeling Groot Dorregeest gestart in haar functie.

Voedingscommissie

Het doet de cliëntenraad goed dat er een voedingscommissie is gestart voor de locatie Meerstate. Eten en drinken is één van de belangrijkste thema's bij de bewoners. Een bewoner en een lid vanuit de cliëntenraad zijn bij de vergadering van de commissie aanwezig.

Woonzorglocaties

Huis ter Wijck & ViVa! Elsanta

Samenstelling cliëntenraad Huis ter Wijck – ViVa! Elsanta 2023

Naam	Functie
Mevrouw R. van der Ven	Voorzitter
Mevrouw A. Wieringa	lid LCR, lid CCR
De heer G. van Bezooijen	lid
Mevrouw T. van Loon	lid
De heer J. Balder	lid
De heer M. Kerkstra	Lid, bewoner Huis ter Wijck

Het verheugt ons, u te kunnen mededelen dat er een bewoner van locatie Huis ter Wijck plaats heeft genomen in de cliëntenraad. Dhr. Matthijs Kerkstra is per 23 november benoemd als lid van de cliëntenraad. Matthijs is een mooie aanvulling in het team en zal zich richten op de menucommissie en de nieuwbouw van Huis ter Wijck.

Thema's 2023 die speelden op beide locaties

Muziekmiddag

Een lid van de cliëntenraad heeft contact met de Lionsclub Beverwijk. De Lionsclub zal voor de bewoners van beide locaties een gezellige middag verzorgen met muziek en een hapje en een drankje tijdens de feestweek van Beverwijk.

Huishouding

Op beide locaties worden de werkprocessen van de huishoudelijke dienst beoordeelt en waar nodig wordt er meegedacht over eventuele aanpassingen.

Cliëntenraad sluit aan bij het Kernoverleg op locaties

Vanuit de kaderbrief (doelstellingen) die de organisatie opstelt, maken de locaties een kwaliteitsplan. Hier worden o.a. de kwaliteit van de zorg, voeding, hygiëne en veiligheid besproken. De doelen uit het kwaliteitsplan worden eens per maand besproken in een kernoverleg. De cliëntenraad sluit aan bij dit overleg om zo de voortgang te bewaken voor de bewoners.

Opmerkingen die de cliëntenraad krijgt vanuit de achterban worden besproken en waar nodig wordt er actie ondernomen.

Menucommissie

Op beide locaties vindt er een overleg over eten en drinken plaats. Voor de locatie Huis ter Wijck neemt een bewoner en een lid van de cliëntenraad deel aan het overleg en bij locatie ViVa! Elsanta is er een afvaardiging van bewoners die plaats nemen. De verslaglegging komt naar de cliëntenraad, hierdoor wordt het onderwerp met regelmaat besproken.



Cliënttevredenheidsonderzoek

Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliëntenraad bij u als achterban niet altijd zo bekend is. Om meer zichtbaar te zijn, wordt ieder kwartaal een overzicht geplaatst in de Nieuwsbrief van de beide locaties met onderwerpen die aan de orde zijn geweest. Tevens zit dit verslag in de ordner van de cliëntenraad. De ordner staat in Huis ter Wijck bij de balie ter inzage en in ViVa! Elsanta bij de ingang op de kast. Ook is de cliëntenraad betrokken bij het vullen van de informatie tv in de lobby.

Algemeen

Voor beide locaties is de cliëntenraad bezig met een uniforme regeling voor de pedicure en een nieuwe brochure om het proces van inhuizen te verbeteren.

Thema's 2023 Huis ter Wijck

Verzoek om instemming aanpassen prijs verjaardagsmenu voor gasten Huis ter Wijck

De cliëntenraad heeft ingestemd met de prijsverhoging voor de gasten bij een verjaardagsmenu. Door landelijke verhogingen zijn de prijzen conform de marktprijzen.

Extra reiniging in de appartementen

De cliëntenraad ervaart een sterke rooklucht op verschillende afdelingen. Er worden mogelijkheden onderzocht om de gordijnen extra te wassen van bewoners die roken op eigen appartement.

Entree

De cliëntenraad vindt dat de locatie een uitstraling moet hebben waarbij iedereen zich thuis voelt. Dit geldt voor zowel binnen als buiten. De bloembakken/plantsoen bij de hoofdingang vallen hier ook onder. In overleg met Firma Donker Groen (die de werkzaamheden op zich neemt) zal er meer aandacht komen voor de uitstraling.

Nieuwbouwplannen Huis ter Wijck

Zoals u in de krant heeft kunnen vernemen hebben ViVa! Zorggroep en de gemeente een intentieverklaring getekend voor nieuwbouw van locatie Huis ter Wijck.

Communicatie rond dit onderwerp zal komen vanuit de locatie, maar u moet weten dat de cliëntenraad nauw betrokken is bij het hele proces. Een bewoner van de locatie en leden uit de cliëntenraad hebben zitting in de bouwcommissie.

Ook streeft de cliëntenraad ernaar dat de huidige locatie, tot de nieuwbouw klaar is, sfeervol en leefbaar blijft.



Thema's 2023 ViVa! Elsanta

Eigen regie

De cliëntenraad ontving geluiden van de achterban over het bedieningspaneel van de zonneschermen. De bediening is bevestigd op een lastige plek voor bewoners die wat minder mobiel zijn. Het gebouw is geen eigendom van de organisatie. Er zijn individuele aanpassingen gedaan waardoor de bewoner nu zelfstandig de zonwering kan bedienen.

Aansturing locatie

De cliëntenraad heeft geadviseerd op de aansturing van Viva! Elsanta. Het betreft de wijziging over aansturing van kleinere locaties. In samenwerking met de cliëntenraad van locatie Waterrijck is positief advies gegeven en stuurt mw. Bartelink beide locaties aan per 1 april jl.

Familiebijeenkomst

De cliëntenraad sloot aan bij de familiemiddagen voor de somatische en pg-afdeling. Voor de cliëntenraad is dit een waardevol moment om de bewoners en de mantelzorgers/familie van de bewoners te ontmoeten.

Teamleider Zorg

Doordat de aansturing van de locatie is gewijzigd, is ter ondersteuning van de locatiemanager een teamleider zorg aangesteld. De cliëntenraad was betrokken bij dit sollicitatieproces. Rina Nijman is als teamleider zorg gestart per juli 2023.

Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Voor locatie ViVa! Elsanta betekent dit dat de locatie nu "open" is. Het gesprek wordt aangegaan over acceptabel valrisico en/of een bewegingssensor echt nodig is. De cliëntenraad volgt de wijzigingen in het proces.

Cliëntenraad ontmoet de nieuwe bewoners

ViVa! Elsanta verzorgt voor de nieuwe bewoners een koffie moment. De cliëntenraad is hierbij ook aanwezig om kennis te maken met de nieuwe bewoners en hun naaste.

Woonzorglocatie Lommerlust

Samenstelling cliëntenraad Lommerlust 2023

Naam	Functie
De heer N. Snel	Voorzitter
De heer M. Kossen	Lid, bewoner van locatie
Mevrouw J. Vrijenhoek	Lid, mantelzorger, vrijwilligster

Thema's 2023 die speelden op locatie

Menucommissie

Na de corona zijn de bijeenkomsten van de menucommissie weer hervat. 2 leden van de cliëntenraad nemen plaats in de commissie. Door de verbouwing van de keuken, is bereiding van verse maaltijden weer mogelijk. Dit naar tevredenheid van de achterban.

Nieuwe televisie

De cliëntenraad heeft in samenwerking met de locatiemanager gezorgd voor een nieuwe televisie. Kerkdiensten kunnen hierdoor weer gekeken worden in de kapel.

Plannen voor het nieuwe jaar

De Cliëntenraad heeft met de locatie manager de investeringsbegroting doorgenomen. Hierbij gestuurd op de belangen van onze bewoner. Hierbij kan u denken aan nieuwe stoelen voor in het restaurant. De plannen voor 2024 zal de cliëntenraad tijdens de vergaderingen blijven volgen.

Aansturing locatie

De locatie heeft helaas te kampen met een komen en gaan van locatiemanagers. Dit doet geen goed aan de voortgang van de locatie. Om een geschikte kandidaat te vinden voor deze functie zal dhr. Paalvast tot in begin van 2024 deze taak op zich nemen. De cliëntenraad is betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure voor een nieuwe vaste locatiemanager en heeft positief geadviseerd. De nieuwe locatiemanager start in 2024.

Huiskamer voor de dementerende bewoners

Het viel de cliëntenraad op dat er twee huiskamers zijn, waarvan er maar één gebruikt werd. Deze is door rolstoelgebruik erg vol, dit is niet handig als een bewoner zich wil verplaatsen. De cliëntenraad is in gesprek gegaan met de verpleegkundige van het team. Het team heeft een nieuwe visie voor de huiskamer opgesteld. Hierdoor komt de individuele activiteit meer tot zijn recht en de zijn de huiskamers is opnieuw ingedeeld.

Werkzaamheden aan en rondom de locatie

De cliëntenraad vindt het belangrijk dat de omgeving waarin de bewoners verblijven zowel binnen als buiten er netjes uitziet. Het kozijnwerk buiten is hersteld of vervangen. De nodige werkzaamheden aan het straatwerk zijn uitgevoerd evenals het opfleuren van de tuin.



Mantelzorgbijeenkomst

Samen met de locatiemanager heeft de cliëntenraad een mantelzorgbijeenkomst voorbereid. Na eerdere pogingen in het verleden wil de cliëntenraad deze belangrijke bijeenkomst niet voorbij laten gaan. Januari 2024 zal de bijeenkomst plaatsvinden.

Melding incident cliënt (MIC)

Locatiemanager liet de cliëntenraad weten dat medicatie incidenten gedaald zijn.

De locatie krijgt zijn verstrekking van medicatie via Farmadam. Het digitaal aftekenen van medicatie is geïmplementeerd. Door het inzetten van deze extra controlemomenten zal het medicatie-incident nog meer afnemen. Een incident kan ook gerelateerd zijn aan vallen. Voor deze incidenten bespreekt het zorgteam de analyse waar actie op genomen wordt en dit wordt genoteerd in het dossier van de bewoner. De cliëntenraad blijft de registratie volgen tijdens de vergaderingen.

Verbinder

Hoewel de cliëntenraad er niet is voor de individuele problemen van de bewoners, heeft de cliëntenraad hulp geboden bij het in contact brengen met de teamleider voor een bewoner met een hulpvraag. De bewoners weten goed dat zij met vragen terecht kunnen bij de zorgmedewerker of hun leidinggevende, maar het blijft soms lastig om deze stap te maken. Vanuit gesprekken die de cliëntenraad maakt met bewoners is er hulp geboden om met elkaar in gesprek te gaan.

In gesprek met de vrijwilligerscoördinator

Per 1 juni is dhr. Koomen aangesteld als vrijwilligerscoördinator. Het vrijwilligers aanbod zal groeien voor het welzijn van de bewoners. Samen staan we klaar voor de zorg van overmorgen.

Korte lijnen met de teamleiders

De cliëntenraad nodigt regelmatig de teamleiders zorg uit voor de vergadering. Veel thema's worden met hen besproken. Denk aan ziekteverzuim, indeling van de huiskamer, hoe komt de cliëntenraad in contact met de nieuwe bewoners en hun naaste. Voor zowel de teamleiders als de cliëntenraad zijn dit waardevolle contacten.

Instemmingsaanvraag wijzigen tijden, sluiten van de voordeur

De cliëntenraad kreeg een instemmingsaanvraag, over het wijzigen van het sluiten van de voordeur. De voordeur is nog wel toegankelijk met een tag. Het eerder sluiten is voor de veiligheid van de bewoners en medewerkers omdat er nog weleens niet genodigde gasten langs kwamen. De cliëntenraad heeft met de aanvraag ingestemd.

Extra overleg met het managementteam van de locatie

Wie vormen het managementteam, dat zijn de teamleiders en de locatie manager. Waarom een extra overleg? De cliëntenraad kreeg klachten van de achterban over bejegening, lang wachten bij een alarmering of niet nakomen van zorgvragen vanuit het zorgleefplan. Dit vond de cliëntenraad een reden om een extra gesprek aan te vragen met het managementteam. Er zijn goede afspraken gemaakt, processen worden veranderd, we houden elkaar scherp om de punten terug te laten komen in de vergadering.

Woonzorglocatie St. Agnes

Samenstelling cliëntenraad St. Agnes 2023

Naam	Functie
Dhr. J. Drijfhout	Voorzitter, Voorzitter CCR
Mevr. L. van Dijk	Lid, vrijwilligster
Mevr. A.M. van Zwieten - Wezenpoel	Lid, vrijwilligster

Helaas heeft de cliëntenraad afscheid moeten nemen van mevr. Stet en mevr. Koning - Brouwer. Voor de cliëntenraad een groot verlies. Het is waardevol om kritische reacties te vernemen van hen die de zorg ervaren.

Thema's 2023 die speelden op de locatie

Verbouwingen op locatie

De locatie manager heeft de cliëntenraad meegenomen in de plannen van aanpassingen die op de begane grond zijn gerealiseerd en nog komen. De cliëntenraad heeft hierbij gelet op de belangen voor de bewoners. Zij streefde ernaar om het in gebruik nemen van een nieuwe friteuse voorrang te geven omdat dit een gemis was voor vele bewoners.

Menucommissie

Er is op locatie een menucommissie, waarbij alle facetten rondom dit onderwerp worden besproken. De cliëntenraad sluit aan bij deze overleggen.

Wisseling locatie manager

De cliëntenraad heeft deel genomen tijdens de sollicitatie procedure voor een nieuwe locatie manager en bracht een positief advies uit voor de aanstelling. Vanaf 1 mei vervult mevr. Van den Bos deze functie.

Kwaliteit in de zorg

Voorzitter van de cliëntenraad sluit aan bij de kwaliteitsgesprekken. Tijdens de gesprekken komen de kwaliteits onderwerpen aan bod, zoals Mic-registratie (Melding incident cliënt), bejegening naar de bewoners toe etc.

Contact met de achterban

De cliëntenraad is veel op locatie. Zij ondersteunen bij activiteiten of schuiven aan tijdens de koffie. Dit zijn waardevolle contact momenten om te horen van de achterban wat er speelt. De cliëntenraad bespreekt deze onderwerpen vervolgens met de locatiemanager om overall het beste uit te halen.

Ook heeft de cliëntenraad afgelopen jaar kennis gemaakt met de nieuwe bewoners door samen met Horeca en Service (H&S) een high tea te organiseren en zodoende met elkaar kennis te maken en de nodige info te kunnen delen met de familie en bewoners.

Woonzorglocatie Waterrijck

Samenstelling cliëntenraad Waterrijck 2023

Naam	Functie
De heer F. Abbenhuijs	Voorzitter, lid CCR
Mevrouw R. Gonzalez	lid
De heer K. van der Brink	lid
Mevrouw B. van Krimpen	lid

Het verheugt ons, dat op het moment van dit schrijven er een aspirant-lid meekijkt tijdens de vergaderingen. Hopelijk kan de cliëntenraad zich volgend jaar uitbreiden. Afgelopen jaar heeft Mevr. van Krimpen zich aangesloten bij de cliëntenraad.

Thema's 2023

Volgen van de plannen

De cliëntenraad is in gesprek gegaan met de controller over de begroting. Het locatieplan en de begroting worden door de cliëntenraad op verschillende momenten in het jaar geagendeerd. De cliëntenraad monitort de gemaakte afspraken en bewaakt de kwaliteit.

Controle kas, recreatiefonds

Familieleden van bewoners op de pg-afdeling geven maandelijks een vrijwillige bijdrage. Deze inkomsten worden ingezet voor extra's aan de bewoners. Dit kan zijn een dagje uit of wat lekkers tijdens een activiteit. De cliëntenraad houdt 2 keer per jaar een kascontrole.

Advies wijziging aansturing locatie


De cliëntenraad heeft onder voorwaarde een positief advies uitgebracht op de wijziging van aansturing voor de locaties Waterrijck – ViVa! Elsanta. Beide locaties worden vanaf 1 april 2023 aangestuurd door 1 locatie manager. Het advies is tot stand gekomen na overleg met de Regiomanager Zorg en de Raad van Bestuur.

Wet Zorg en Dwang (Wzd)

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). Voor aanpassing op de locatie door het invoeren van deze wet, heeft de cliëntenraad gesproken met de locatie manager en projectleider van vastgoed. Tevens is de cliëntenraad meegenomen in de renovatiewerkzaamheden op locatie.

Zichtbaarheid

Vanuit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliëntenraad bij de achterban niet altijd zo bekend is. De cliëntenraad gaat vanuit hun verslaglegging van de vergaderingen na iedere vergadering een korte samenvatting maken.



Deze samenvatting wordt opgenomen in de nieuwsbrief van de locatie en komt in een cliëntenraad-ordner. De ordner staat op de balie. Voor in de welkomst-brochure heeft de cliëntenraad een brief opgesteld om zich voor te stellen aan de nieuwe bewoner. De cliëntenraad zal in het nieuwe jaar aansluiten bij de koffie momenten die georganiseerd worden voor de nieuwe bewoner en hun naasten.

Advies gegeven bij de sollicitaties voor teamleider zorg en teamleider horeca en service

Door de wijziging van aansturing van de locatie heeft de locatiemanager ter ondersteuning teamleiders gekregen voor de zorg en het horeca en service gedeelte. De cliëntenraad is betrokken geweest bij de sollicitatieprocedures van deze functies.

Kwaliteitsmonitor

De cliëntenraad sluit op locatie regelmatig aan bij het kwaliteitsoverleg. Als toehoorder denkt de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd mee bij de bespreking van de zorgprocessen en resultaten.

Vergaderdata van 2023

Do. 26-01-2023	18:00 – 20:00 uur
Di. 14-02-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 16-03-2023	18:00 – 20:00 uur
Di. 25-04-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 25-05-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 22-06-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 21-09-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 19-10-2023	18:00 – 20:00 uur
Do. 16-11-2023	18:00 – 20:00 uur

NB: andere locaties geven aan bijv: De raad vergadert iedere 6 weken onder het kopje frequentie.

Woonzorglocatie Westerheem

Samenstelling cliëntenraad Westerheem 2023

Naam	Functie
Dhr. L. van der Kolk	Voorzitter, lid CCR
Mevrouw M. Goossens	lid
De heer C. Holleman	lid
Mevrouw Gossink	lid
De heer J. Nijman	lid
De heer L. Kranendonk	lid
De heer D. Mors	lid
De heer de Vries	lid

Doordat de zittingstermijn van dhr. van der Kolk en mevr. Goossens af liep, heeft de cliëntenraad in december van beiden afscheid genomen. Per 1 januari zal het nieuwe lid dhr. de Vries de functie van voorzitter op zich nemen.

Thema's 2023 die speelden binnen de cliëntenraad

Menucommissie

We lieten langzaam de corona pandemie achter ons waardoor de bijeenkomsten weer konden plaatsvinden. Zo ook de menucommissie: twee leden vanuit de cliëntenraad waarvan één bewoner sluiten aan bij deze overleggen.

Zichtbaarheid

De cliëntenraad heeft dit jaar gewerkt aan de zichtbaarheid. Ieder kwartaal werd er een overzicht gemaakt van de onderwerpen die de cliëntenraad besprak tijdens hun vergaderingen. Er is een map aangelegd waarin de achterban informatie over de cliëntenraad kan vinden.

Sollicitaties

De cliëntenraad is betrokken bij de sollicitatieprocedure van de locatie manager en de teamleider van horeca en service. Voor beide is er een positief advies gegeven. Per 1 maart is mevr. Niesing gestart in haar functie als teamleider. Per 1 mei is dhr. Overtoom gestart als locatie manager.

De cliëntenraad heeft haar positieve advies gegeven voor een tijdelijke opvulling voor de functie voor teamleider zorg. En zo heeft de locatie tijd om een geschikte kandidaat te vinden.

Volg Oproep Systeem (VOS)

Vanaf de eerste fase is de cliëntenraad betrokken geweest bij het implementeren van het nieuwe alarmeringssysteem. De cliëntenraad blijft het systeem volgen door het regelmatig te agenderen.



Medicatieverstrekking

De locatiemanager liet de cliëntenraad weten dat er nieuwe medicijnkarren zijn aangeschaft. Hierdoor is het proces van verstrekking gewijzigd wat incidenten zal terugbrengen.

Advies geven bij het verschuiven van de maaltijden

Op locatie waren er nog twee momenten dat er een warme maaltijd werd genuttigd. Door nihil belangstelling van de bewoners en de personele bezetting is er besloten om op 1 moment de warme maaltijd te serveren. De cliëntenraad kreeg hiervoor een adviesaanvraag waar zij positief hebben op geadviseerd.

Contact Woon op Maat

De eigenaar van het gebouw is Woon op Maat. De cliëntenraad heeft contact met hen over de omgeving van de locatie. De uitstraling van bijvoorbeeld het windscherm heeft aandacht nodig, zo ook de bestrating, dit levert valgevaarlijke situaties op. De cliëntenraad blijft contact houden tot de werkzaamheden zijn verricht.

Herdenkingsbijeenkomst

Helaas door ziekte van de geestelijk verzorgende heeft de bijeenkomst dit jaar geen doorgang gekregen. Dit was de cliëntenraad ook niet ontgaan. De gewaardeerde bijeenkomst zal in 2024 weer onder de aandacht komen.

Plannen voor 2024

De cliëntenraad heeft een positief advies gegeven voor het locatieplan voor 2024 en de begroting. Deze plannen blijven tijdens de vergaderingen van de cliëntenraad gemonitord. Zo is er afgelopen jaar nieuw meubilair gerealiseerd voor de huiskamers. En is er een hulpmiddel aangeschaft voor onrust bij de bewoners in de nacht.

Woonzorglocatie De Boogaert

Samenstelling cliëntenraad De Boogaert 2023

Naam	Functie
Mevrouw P. Kuijs	voorzitter
De heer J. Bruin	lid
Mevrouw J. Staal	lid
Mevrouw J.M. Klut-Zonneveld	lid
Mevrouw B. Hof	lid
De heer P.T.J. Hof	lid
Mevrouw W. Dirkson	lid

Mevrouw J. Staal heeft begin februari 2023 haar deelname aan de cliëntenraad beëindigd.

Mevrouw Hof en de heer Hof zijn dit jaar per april toegetreden tot de cliëntenraad. Mevrouw Dirkson is per oktober toegetreden tot de cliëntenraad.

In memoriam

Op 5 december 2023 is helaas overleden (oud)lid mevrouw J. Staal. Wij denken met veel warmte aan haar terug.

Thema's De Boogaert

Nieuwsbrief

De nieuwsbrief wordt opgemaakt door leden van de cliëntenraad. De nieuwsbrief wordt gevuld met door de cliëntenraad besproken onderwerpen. De nieuwsbrief is in 2023 twee keer verschenen en verzonden aan de bewoners en hun eerste contactverzorgenden. Ook in 2024 zal de nieuwsbrief blijven verschijnen. Het streven is deze 4 keer per jaar te laten verschijnen.

Spreekuur

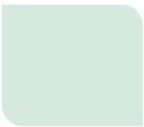
De spreekuren voor de bewoners zijn het eerste half jaar gecontinueerd. Helaas was er geen animo meer onder de bewoners om deel te nemen aan dit spreekuur. Door de cliëntenraad is besloten om voorlopig met het spreekuur te stoppen. De cliëntenraad is wel bezig om na te gaan of het spreekuur op een ander wijze ingevuld kan worden.

Verwarming appartementen

De cliëntenraad heeft gesproken over de verwarming van de appartementen nadat de wens vanuit de bewoners was geuit over het individueel instellen van de verwarming in het eigen appartement. Sommige bewoners hebben het liever warmer en sommigen liever wat kouder. Helaas is gebleken dat de verwarming niet individueel is in te stellen.

Verzorgend wassen

Op diverse afdelingen binnen De Boogaert heeft een pilot (proefperiode) gelopen met betrekking tot verzorgend wassen met producten van een nieuwe leverancier. Dit hield in dat bewoners die door omstandigheden niet gedoucht



konden worden, toch op bed verzorgd konden worden met speciaal daarvoor ontwikkelde producten. Het verzorgend wassen was geen vervanging van het douchen. De pilot is inmiddels geëindigd. Besloten is deze productlijn niet breed in te zetten bij ViVa!

Persoonsgerichte zorg

Binnen De Boogaert is men begonnen met de aanpak van persoonsgerichte zorg. Hierbij draait het om de juiste bejegening van de bewoners en wat daar intern, voor personeel en vrijwilligers, voor nodig is om dit te bereiken. Hiertoe zijn workshops georganiseerd die buiten personeel en vrijwilligers ook door de cliëntenraad is bijgewoond.

Deelname aan invulling vacatures

Leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan de sollicitatiegesprekken met de nieuwe locatiemanager en teamleider.

Bijwonen herdenkingsdienst overleden bewoners

Twee keer per jaar wordt door De Boogaert een herdenkingsdienst gehouden ter nagedachtenis van overleden bewoners. Leden van de cliëntenraad hebben deze, mooie en ook emotionele, bijeenkomsten bijgewoond.

Voedingsverstrekking

In september werd een wijziging van de voedingsverstrekking aan de bewoners voorgelegd. De raad heeft zich verdiept in het voorstel maar heeft geen instemming gegeven voor deze wijziging.

Gastsprekers

De LCR heeft in 2023 de volgende gastsprekers ontvangen: de teamleider zorg, de teamleider gastvrije dienstverlening, de activiteitenbegeleider, de projectleider vastgoed en de commissie welzijn van de gemeente Castricum.

Woonzorglocatie De Marke

Samenstelling cliëntenraad De Marke 2023

Naam	Functie
Mevrouw J. Scholten	voorzitter
Mevrouw J. Pieters	lid
Mevrouw I. Claus	lid
De heer H. Brat	lid
Mevrouw M. van Oorsouw	lid
Mevrouw E. Beussen	lid

Mevrouw Pieters, mevrouw Claus en de heer Brat hebben eind december 2023 hun deelname aan de LCR beëindigd. Wij bedanken hen hartelijk voor hun inzet.

Mevrouw Van Oorsouw en mevrouw Beussen zijn per december toegetreden tot de cliëntenraad.

Vergaderfrequentie

De lokale cliëntenraad (LCR) heeft een 8-wekelijks overleg waarbij de locatiemanager en de projectleider vastgoed aanwezig zijn. In 2023 zijn de cliëntenraadsleden zes keer via het regulier overleg samen gekomen.

Thema's De Marke 2023

Aanpassingen terrein rondom De Marke

De locatiemanager heeft de cliëntenraad op de hoogte gehouden met betrekking tot de plannen en de voortgang van de aanpassingen rondom De Marke. De aanpassingen van het terrein rondom de locatie en het plaatsen van een omheining waren noodzakelijk ter bescherming van de bewoners met dementie. Het terrein blijft toegankelijk voor iedereen maar voorkomt dat bewoners met dementie van het terrein kunnen afdwalen.

Verkoop aanleunwoningen Saenehof

Ook dit jaar heeft de projectleider vastgoed de raad geïnformeerd over de voortgang van het verkoopproces van de Saenehof aanleunwoningen. De verkoop van het Saenehof heeft vertraging opgelopen en zal in 2024 onderwerp van gesprek blijven. Het achterstallig onderhoud van de aanleunwoningen is tevens frequent besproken. Tot de verkoop van het Saenehof zal alleen het hoogstnoodzakelijk onderhoud worden uitgevoerd.

Slecht tuinonderhoud

De raadsleden hebben dit jaar meerdere keren aandacht gevraagd voor het slechte en bij tijd en wijle afwezige tuinonderhoud rondom De Marke en het Saenehof. De raad hoopt dat het onderhoud van de tuinen in 2024 beter zal worden uitgevoerd.



Familieavond

Op 27 maart heeft de familieavond plaatsgevonden waar ook de cliëntenraad zich heeft kunnen presenteren. Het was een geslaagde avond.

Overige

De locatiemanager sloot bij iedere vergadering aan om de cliëntenraadsleden te informeren over de ontwikkelingen in de Marke. Zij heeft de LCR op de hoogte gehouden met betrekking tot de plannen voor opknapwerkzaamheden, de HIP-audit, de overgang naar Farmadam, het cliënttevredenheidsonderzoek, de ontwikkelingen omtrent belevingsgerichte zorg en de jaarplannen.

Woonzorglocatie De Santmark

Samenstelling cliëntenraad De Santmark 2023

Naam	Functie
De heer J. van Rijn	voorzitter LCR, lid CCR
Mevrouw P.M.I.M. Prinsen-van Kalleveen	lid
De heer J. Bus	lid
Mevrouw S. Schut	lid
De heer G. Zoet	lid
Mevrouw T. Wieggers-Meulenbroek	lid

Mevrouw Wieggers Meulenbroek heeft in februari haar deelname aan de cliëntenraad beëindigd. Wij bedanken haar hartelijk voor haar inzet.

Na vele jaren heeft de heer Van Rijn zowel zijn voorzittersrol als zijn deelname aan de lokale cliëntenraad per eind 2023 neergelegd. Wij bedanken hem hartelijk voor zijn inzet en bevlogenheid. Het voorzitterschap zal worden overgenomen door de heer Zoet.

Vergaderfrequentie

De lokale cliëntenraad heeft 4 keer per jaar formeel overleg waarbij de locatiemanager, de teamleider zorg, de kwaliteitsverpleegkundige zorg en de teamleider gastvrije dienstverlening aan deelnemen. Verder komen de raadsleden op wekelijkse basis bijeen en hebben maandelijks informeel overleg met onder andere de locatiemanager en zo nodig andere collega's van de locatie.

De raadsleden nemen deel aan familiebijeenkomsten, activiteiten, herdenkingsbijeenkomsten en zijn goed bekend onder de bewoners. Ook heeft de raad een brievenbus waarin bewoners en naasten vragen voor de leden of contactverzoeken voor de raad kunnen deponeren.

Locatiemanager

Per 23 maart heeft Elmer Ypenburg zijn functie als locatiemanager neergelegd om een aantal maanden door Europa te fietsen en geld in te zamelen voor het KWF. De functie werd tijdelijk ingevuld door een ad interim manager, Rachel Hendriks. De cliëntenraad is meegenomen in het sollicitatieproces met Denise Roberts en heeft een positief advies gegeven. Denise is per 26 juni 2023 aangesteld.

Thema's De Santmark 2023

Het winkeltje voor bewoners

De raad heeft zich tevergeefs ingezet om het assortiment van producten in het winkeltje naar wens van de bewoners te handhaven. Dit was echter niet in lijn met het beleid van ViVa! De raad is er wel in geslaagd het winkeltje te behouden met een beperkt assortiment.



Persoonsgerichte en palliatieve zorg

In verband met de zwaarder wordende indicaties van nieuwe bewoners is de focus verlegd naar palliatieve zorg en de daarmee gepaard gaande wijzigingen in de manier van werken. De locatiemanager heeft de raad geïnformeerd over het verloop hiervan.

Overgang Farmadam

De raad is op de hoogte gehouden omtrent de overstap naar een nieuwe medicatieleverancier, de daarmee gepaard gaande administratieve wijzigingen, het nut en de voordelen hiervan voor de bewoners. Per 25 januari was de overgang naar Farmadam een feit.

Wijzigingen uren wonen en welzijn

De locatiemanager heeft de raad meegenomen in de overwegingen en de gang van zaken omtrent het reduceren van uren bij wonen en welzijn. Daar dit in het nadeel van het welzijn van de bewoners zou zijn, heeft de raad in samenspraak met de OR de wijziging kunnen terugdraaien.

Hulpmiddelen voor fysiotherapie

Het restant van de sponsorgelden van Stichting Huis van Zessen is, op aangeven van de raad, benut ter aanvulling van de hulpmiddelen voor fysiotherapie.

Praktische aanpassingen

De raad heeft zich ingezet voor een aantal praktische zaken die het leven van bewoners aangenamer maken zoals het aanpassen van de drempel naar de tuin, verstelbare spiegels in de badkamers, waterkering voor de douchebakken, vervangen van tafels waar bewoners in een rolstoel ook aan kunnen zitten etc. Een en ander bleek lastig te realiseren maar is ondertussen wel in gang gezet.

Woonzorglocatie Forum II

Samenstelling cliëntenraad Forum II 2023

Naam	Functie
Mevrouw Y. Bosch	voorzitter
De heer J. Wieffering	lid
De heer B. Berkenpas	lid
Mevrouw D. Ruysenaars	lid
De heer J. van de Bovenkamp	lid

Mevrouw Ruysenaars is per december verhuisd naar Nieuw Unicum en heeft diensgevolg haar deelname aan de cliëntenraad beëindigd. We bedanken haar voor haar inzet.

De heer Van De Bovenkamp is per juni toegetreden tot de cliëntenraad.

Vergaderfrequentie

De lokale cliëntenraad heeft een maandelijks overleg waarbij de locatiemanager of de teamleider aanwezig is.

Regelmatig worden er aanvullend collega's van de locaties gevraagd om de leden extra te informeren.

Contact

De raadsleden sluiten aan bij koffiemiddagen, familiebijeenkomsten, herdenkingsbijeenkomsten en themabijeenkomsten. Verder hangt er op beide etages een brievenbus waarin bewoners en contactpersonen vragen voor de leden of contactverzoeken voor de LCR kunnen deponeren. Ook zijn bewoners en naasten van harte welkom om deel te nemen aan de raadsvergaderingen.

Aanstelling teamleider

Leden van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan het sollicitatiegesprek met de nieuwe teamleider, Tania Admiraal. Tania is per maart aangesteld.

Thema's Forum II 2023

Verbouwing 3^e etage

De verbouwing van de keuken/bewonerskamer en hal op de 3^e etage is in 2023 voltooid. Naar aanleiding van de opgedane ervaringen wil de raad ervoor zorgen dat de bewoners tijdens de komende verbouwing op de locatie kunnen verblijven en zo min mogelijk overlast ondervinden.

Voeding

Sinds de verbouwing op de 3e etage is voeding een frequent onderwerp van gesprek geweest, vooral ook met betrekking tot diëten en allergieën/intoleranties. De LCR zet zich in om ervoor te zorgen dat de bewoners inspraak krijgen met betrekking tot dit thema. Hiertoe is ongevraagd advies gegeven. Het instellen van een menucommissie zal in 2024 een speerpunt van de raad blijven.



Activiteiten

De LCR heeft zich ingezet voor een toename van het aantal en de frequentie van activiteiten voor bewoners. Daarnaast wil de raad ervoor zorgen dat de koffiemiddagen voor bewoners en naasten regelmatig worden georganiseerd. Ook heeft de raad geadviseerd om het mogelijk te maken dat bewoners kunnen participeren in de uitvoering van allerlei activiteiten van het versieren van de locatie tot en met het assisteren van kookwerkzaamheden etc.

Raadpleging

Om de bekendheid van de LCR te vergroten en zich beter in te kunnen zetten voor de bewonersbelangen hebben de raadsleden alle bewoners persoonlijk geïnterviewd. De raad zal haar activiteiten en thema's van overleggen toespitsen op basis van de resultaten van deze raadpleging.

Overige ongevraagde adviezen

De raad heeft gedurende het jaar meerdere ongevraagde adviezen gegeven ten aanzien van het belang van een goede samenwerking en communicatie van de medewerkers, de noodzaak dat (nieuwe) medewerkers zich voorstellen en herkenbaar zijn voor de bewoners, de inzet en het gebruik van de Beleef tv, de juiste uitvoering van protocollen zoals de medicijnverstrekking etc.

Overige

Verder is de raad geïnformeerd omtrent de resultaten van de HIP-audit, het Facit onderzoek, de vorderingen ten aanzien van de visie op informele zorg, de kwaliteitsmetingen, de wijzigingen in zorgplannen en andere onderwerpen die in het belang zijn voor het welzijn van bewoners.

Woonzorglocaties De Loet en Overkerck

Samenstelling cliëntenraad De Loet en Overkerck 2023

Naam	Functie
Mevrouw T. de Groot	voorzitter LCR, lid CCR
Mevrouw F. Martini	lid, vice-voorzitter (De Loet)
Mevrouw A. Vonk	lid (De Loet)
Mevrouw B. van Vliet	lid (De Loet)
De heer N. Dekker	lid (Overkerck)
Mevrouw G. Veldt	lid (Overkerck)
Mevrouw A. Spaans	lid (Overkerck)

Mevrouw Spaans is dit jaar in april toegetreden tot de cliëntenraad.

Vergaderfrequentie

De lokale cliëntenraad (LCR) heeft een 6-wekelijks overleg waarbij de locatiemanagers van De Loet en Overkerck aanwezig zijn. Ook de teamleider gastvrije dienstverlening van De Loet en de coördinator gastvrije dienstverlening & welzijn van Overkerck sluiten bij dit overleg aan. Regelmatig worden er aanvullend collega's van de locaties gevraagd om de leden extra te informeren.

In 2023 zijn de cliëntenraadsleden acht keer via het regulier overleg samen gekomen. De overleggen zijn constructief, de lijnen naar de locaties waren kort en de onderlinge verstandhouding is goed.

Contact

In De Loet en Overkerck hangt een brievenbus waarin bewoners en contactpersonen vragen voor de leden of contactverzoeken voor de LCR kunnen doen. Op deze berichten wordt snel gereageerd door de LCR.

In beide locaties sluit de LCR aan bij de welkomstkoffie voor nieuwe bewoners. Tijdens deze bijeenkomsten stellen nieuwe bewoners en de LCR zich aan elkaar voor. Bij dit overleg sluiten zo mogelijk de locatiemanager en een aantal medewerkers aan.

De LCR sluit aan bij familiebijeenkomsten, activiteiten, jaarlijkse herdenkingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten, welzijns-overleggen en het Wereld café. De cliëntenraad ontvangt van beide locaties alle uitgaande correspondentie naar bewoners en contactpersonen. Waar nodig wordt de LCR vooraf om advies gevraagd.

Thema's De Loet 2023

Farmadam, ETDR en medicatiekarren

De overgang naar Farmadam en ETDR was in eerste instantie lastig maar is uiteindelijk vlekkeloos verlopen. De raad is ook zeer te spreken over het positieve effect door de ingebruikname van medicatie karren.



Erkende bedden

Het inregelen van erkende bedden vordert gestaag. De raad wordt goed op de hoogte gehouden van de vorderingen.

Verbouwing

De LCR heeft in oktober een positief advies gegeven met betrekking tot de realisatie van een huiskamer op de 3e etage.

Thema's Overkerck 2023

Nieuwe locatiemanager

De cliëntenraad is meegenomen in het sollicitatieproces voor een nieuwe locatiemanager en heeft een positief advies gegeven op de voorgedragen kandidaat: Miranda Zentveld. Zij is per 1 januari 2023 aangesteld. Het was een veelbewogen jaar met vele uitdagingen. De raad is zeer content met het doorzettingsvermogen van de locatiemanager en de wijze waarop zij de locatie weer in goed vaarwater heeft weten te brengen.

Verbouwing

In april 2023 heeft de raad een positief advies gegeven ten aanzien van de verbouwing van de huiskamer op de begane grond naar 2 appartementen met bijbehorende terrassen. Het is jammer dat de gezamenlijke tuin hierdoor kleiner werd en dat er ook geen plaats meer was voor de kippen maar de raad begrijpt dat dit niet anders kon.

De LCR heeft in november een tweede adviesaanvraag behandeld ten aanzien van de realisatie van een huiskamer op de 1e etage en is voornemens een positief advies te geven. De raad heeft besloten een definitief advies te geven na ontvangst van de goedgekeurde begroting en de definitieve vaststelling van de verbouwingsplannen.

Woonzorglocatie De Cameren

Samenstelling cliëntenraad De Cameren 2023

Naam	Functie
Mevr. B. Driessen	voorzitter
Dhr. C.J. de Beurs	vice-voorzitter
Mevr. C. van der Aar	lid
Mevr. T. Huijsmans	lid
Mevr. T. de Goede	lid

Ook in 2023 was de veranderende Zorg een terugkerend thema in de cliëntenraad. Het is al langer bekend dat we ons moeten voorbereiden op een toekomst met aan de ene kant steeds meer ouderen met steeds zwaardere zorgvragen, en aan de andere kant een afnemend aantal mensen dat kiest voor een baan in de (ouderen) zorg. De cliëntenraad heeft hierover een aantal bijeenkomsten bezocht, maar concrete maatregelen moeten de komende tijd nog genomen/uitgewerkt worden. Daarbij zal de cliëntenraad zich sterk blijven maken voor handhaving van goede zorg aan de bewoners van De Cameren.

In de vergaderingen van de cliëntenraad is altijd de locatiemanager aanwezig. De cliëntenraad overlegt dan met haar over allerlei onderwerpen die de dienstverlening aan de bewoners van De Cameren betreffen. Dat zijn soms 'grote' onderwerpen, maar ook kleine verbeteringen komen aan de orde. Tussendoor is er ook contact met andere personeelsleden en natuurlijk met bewoners. De overleggen met de locatiemanager zijn constructief en verlopen in een goede sfeer. Dat past ook in de cultuur van De Cameren en dat proberen wij vooral zo te houden.

Thema's De Cameren 2023

Personeelsbezetting

Een vast onderwerp in het overleg met de locatiemanager is de personeelsbezetting. Periodes van vacatures, ziekte en vakantie zijn natuurlijk altijd lastig, maar de locatiemanager doet haar uiterste best om de dienstroosters rond te krijgen, en meestal lukt dat gelukkig ook. Dat is in andere huizen in het land helaas wel anders. Dus laten we onze zegeningen tellen op dit gebied.

Ter ondersteuning van de locatiemanager zijn er inmiddels twee teamleiders aangesteld: één voor Oost en West, en één voor de Tulp, de huishouding, en op korte termijn ook het restaurant.

Naast de personeelsbezetting waren ook het jaarplan van De Cameren en de bedrijfsvoering in het algemeen regelmatig onderwerp van gesprek in de cliëntenraad. Zoals het onderwerp bijscholing palliatieve zorg.

Schoonmaak

Er is tijd bijgekomen voor het schoonhouden van de appartementen, en de verdeling en aansturing van de werkzaamheden zijn verbeterd. Op dit voor ons belangrijke onderwerp houden wij ook in 2024 de vinger aan de pols.



Alarmering

In 2023 is er één klacht binnen gekomen bij de cliëntenraad dat het oproepsysteem niet werkte. Dat bleek te maken te hebben met te weinig steunzenders die de hulpoproepen moeten doorgeven aan de telefoons van de verzorging. Door het plaatsen van extra steunzenders is het probleem inmiddels opgelost. De al langer geplande vervanging van het gehele alarmeringssysteem in het kader van de Wet Zorg en Dwang staat in 2024 te gebeuren. De cliëntenraad zal dit met belangstelling blijven volgen, want veiligheid van en voor de bewoners is een belangrijk onderwerp voor de cliëntenraad.

Farmadam

Inmiddels zijn (bijna) alle bewoners aangesloten op de centrale medicijnverstrekking. De volgende stap is het verder automatiseren/digitaliseren van de medicijnverstrekking, waardoor de kans op fouten nog kleiner moet worden. Die volgende stap staat gepland voor het voorjaar van 2024.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Verder zijn er in 2023 weer verschillende enquêtes voorbijgekomen over de kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening in De Cameren, waaruit bleek dat de Cameren opnieuw kan rekenen op veel waardering voor de dienstverlening aan de bewoners. Volgens ons ook helemaal terecht.

Welzijn, activiteiten en vrijwilligers

Naast de zorgverlening wordt het onderwerp Welzijn gelukkig steeds belangrijker. De cliëntenraad is blij te merken dat op dit gebied steeds meer initiatieven worden genomen door de activiteitenbegeleidster, de vrijwilligerscoördinator en het personeel van het restaurant. Ook is het tekenend voor de saamhorigheid in Limmen dat De Cameren kan rekenen op de inzet van maar liefst 80 vrijwilligers, op allerlei gebied.

Voeding & menucommissie

Na jarenlange inzet van de cliëntenraad voor verbetering van de warme maaltijdvoorziening is de daarvoor gewenste aanpassing van de keuken in 2023 eindelijk gerealiseerd. Hierdoor kan er meer vers gekookt worden door de koks. Voor 2024 heeft de cliëntenraad dan ook hoge verwachtingen.

Een belangrijke rol hiervoor is weggelegd voor de menucommissie. De commissie bestaat uit Corry van der Aar (voorzitter namens de cliëntenraad), Tiny Huijsmans (lid cliëntenraad), een kok, een gastvrouw, de locatiemanager en één plaats voor een steeds wisselende bewoner.

Persoonlijke was

In 2023 zijn er een aantal meldingen binnen gekomen van verstoringen in het was proces. Kleding bleef te lang weg of zou zoek geraakt zijn. Na contact met de externe wasserij zijn er geen klachten meer binnen gekomen.



Huishoudelijk reglement

In het verder formaliseren van de medezeggenschap is er in 2023 een huishoudelijk reglement vastgesteld voor de Centrale en Lokale cliëntenraden. Ook voor de Cameren is er nu zo'n reglement, waarin een aantal afspraken staan over de werkwijze van en binnen de cliëntenraad.

Ook in 2023 zullen wij ons blijven inzetten voor de belangen van de bewoners in De Cameren. Want dienstverlening kan altijd beter, ook al zijn de middelen hiervoor niet onbeperkt beschikbaar.

Woonzorglocaties Strammerzoom & Geesterheem

Samenstelling cliëntenraad Strammerzoom en Geesterheem 2023

Naam	Functie
Mevrouw M. Zwaan	voorzitter LCR, lid CCR
Mevrouw B. van Dijk	secretaris
De heer H. Selvius	lid
Mevrouw M. de Rooij	lid, contactpersoon voor Strammerzoom
Mevrouw Y. Henriquez	lid, contactpersoon voor Geesterheem

Thema's beide locaties 2023

Veranderingen

Het jaar 2023 stond vooral in het teken van verandering.

Op de locatie Strammerzoom kondigde de locatiemanager, Denise Roberts, aan te gaan vertrekken om elders binnen de Viva! Zorggroep een nieuwe uitdaging aan te gaan. De raad betreurt haar vertrek. De samenwerking met haar is altijd prettig en positief opbouwend geweest. Maar juist vanwege haar kwaliteiten als manager snappen we haar keuze.

In Geesterheem werd de cliëntenraad herhaaldelijk geconfronteerd met de problemen die de medewerkers ondervonden met de locatiemanager. Ook onze cliënten hadden hier last van en dus werd de raad in deze problematiek gezogen.

De voorzitter heeft onze zorgen besproken met de directeur zorg en de Raad van Bestuur. Dit gesprek werd als prettig en constructief ervaren en er werd een plan van aanpak opgesteld. Helaas heeft dat uiteindelijk niet geleid tot een oplossing en kwam een eind aan het dienstverband van de locatiemanager.

Na het vertrek van beide locatiemanagers werd besloten de organisatie dusdanig te veranderen dat er één locatiemanager voor beide locaties komt, ondersteund door een teamleider op beide locaties.

De raad heeft actief geparticipeerd in de selectie van de drie nieuwe functionarissen en is tevreden over de uitkomst.

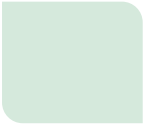
Participatie in nieuwe ontwikkelingen

Het dagelijks bestuur is actief geweest in verschillende commissies binnen ViVa! Zorggroep.

De raad is verheugd over de nieuwbouwplannen voor Geesterheem. De voorzitter heeft zitting in de projectgroep nieuwbouw en de commissie wijkzorg.

In oktober vond een themadag plaats voor de leden van alle cliëntenraden van ViVa! Zorggroep. De secretaris had zitting in het voorbereidend comité.

Verder neemt de secretaris deel aan de financiële commissies.



Financiën

De uitgaven van 2023 waren conform de begroting. Het grootste deel, naast de vacatiegelden voor de leden, werd besteed aan de bijdrage aan de themadag in oktober.

Tenslotte

Het jaar 2023 is een bewogen jaar geweest, met name door alle personele wisselingen in het management van beide locaties, voor medewerkers, cliënten en de raadsleden.

De rust is inmiddels weergekeerd en dat geeft weer ruimte om ons in te zetten voor hoognodige nieuwe ontwikkelingen. We blijven ons inzetten om nog een cliënten raadslid te werven vanuit de locatie Strammerzoom.

Adviesaanvragen 2023

Nr.	Omschrijving	ViVa regeling	Advies
	Adviesaanvragen		
1.	Visie op informele zorg in de woonzorg	Art. 13 lid 1, sub h	Ja
2.	Integrale dienstverlening	Art. 13 lid 1, sub h	Ja
3.	Wijziging organisatiestructuur: Waterrijck/Elsanta – 1 manager met teamleiders	Art. 13 lid 1, sub 9	Ja
4.	Jaarrekening	Art. 13 lid 1, sub f	Ja
5.	Optimaliseren zorgplanmethodiek	Art. 13 lid 1, sub c	Ja, na kanttekening
6.	diverse Sollicitatiegesprekken		Ja
7.	Voorblad: standaard aanleverbrieven	Art. 11 lid 3, sub a+c	Ja. n.a.v. ongevraagd advies d.d. 13-4-22

Nr.	Omschrijving	ViVa regeling	Instemming
	Instemmingsaanvragen		
1.	Kwaliteitsverslag	Art. 14 lid 1, sub d	Ja
2.	Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2022	Art. 14 lid 1, sub d	Ja
3.	Optimalisatie In- en uithuizingsproces	Art. 14 lid 1, sub e	Loopt nog
4.	Waar heb ik recht op als ik bij ViVa! kom wonen		Loopt nog
5.	Doorbelasting Ziggo kosten	Art. 14 lid 1, sub f	Ja
6.	Persoonsgebonden was	Art. 14 lid 1, sub a	Ja
7.	Wijziging module Zorg met Verblijf	Art. 14 lid 1, sub a	Ja
8.	Indexatie tarieven was en voeding/tarieven restaurants	Art. 14 lid 1, sub a	Ja
9.	Toegangsoptlossing voor zorg en alarmering cliënten	Art. 14 lid 1, sub a	Ja

Nr.	Omschrijving	ViVa regeling	Opgevolgd
	Ongevraagd advies		
1.	Voorblad bij adviesaanvragen	Art. 15 lid 1	Ja
2.	Pedicure – helderheid	Art. 15 lid 1	Ja