



ouderenzorg
Annenborch
in Rosmalen

Jaarverslag 2019

Cliëntenraad Annenborch



Jaarverslag 2019

Cliëntenraad Annenborch

Het jaar 2019 is alweer 3 maanden voorbij. Graag willen wij u als Cliëntenraad (CR), belangenbehartiger van alle cliënten in en rondom Annenborch, vertellen wat we het afgelopen jaar zoal hebben gedaan en waar we nog mee bezig zijn. Voordat wij konden overgaan tot de concrete belangbehartiging, is er eerst het een en ander vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst met de bestuurder en het huishoudelijk reglement.

Wat mogen wij wel en wat mogen we niet als Cliëntenraad?

- De rechten en plichten van de cliëntenraad hebben we op 4 april 2019 vastgelegd in het Huishoudelijk reglement Cliëntenraad Ouderenzorg Annenborch. Hierin staat beschreven wat u van ons mag verwachten, op wat voor manier wij uw belang kunnen en mogen behartigen. De taken en functies van de Cliëntenraad staan hierin beschreven. De Cliëntenraad heeft besloten te gaan werken met portefeuillehouders voor de verschillende aandachtsgebieden.
- Op 4 april 2019 is ook de Samenwerkingsovereenkomst Cliëntenraad Ouderenzorg Annenborch vastgesteld en ondertekend. In dit document zijn de rechten en plichten van de bestuurder en de Cliëntenraad vastgelegd.
- Deze documenten zijn op te vragen bij het secretariaat van Annenborch.

De (nieuwe) samenstelling van de Cliëntenraad

Het afgelopen jaar hebben Mevrouw van Loon en Mevrouw Willems de Cliëntenraad helaas verlaten. Wij bedanken hen nogmaals voor hun inzet en bijdragen vanuit de bewoners van Annenborch.

De Cliëntenraad bestaat nu uit de volgende leden:

Annie Pennings	bewoner
José van de Ven	extern, vertegenwoordigster van De Linde
Roelof Brolsma	bewoner
Hanneke Welten	extern, vicevoorzitter/ secretaris
Frans Copier	extern, voorzitter

Met wie werken wij samen?

- De voorzitter van de CR heeft elke maand een gesprek met de directeur/bestuurder van Annenborch over de ontwikkelingen binnen Annenborch en de te verwachten adviesaanvragen. Hij doet daarvan verslag aan de rest van de Cliëntenraad.
- De leden van de Cliëntenraad hebben maandelijks overleg over lopende zaken om tot een advies te komen aan de bestuurder. Hierbij staat altijd het belang van de cliënt centraal.
- Met de bestuurder wordt met de gehele Cliëntenraad om de 2 maanden overlegd over de gang van zaken binnen Annenborch en is er een bespreking van de adviesaanvragen.
- Eenmaal per jaar overlegt de CR met de Ondernemingsraad.
- Eenmaal per jaar overlegt de CR met de Raad van Toezicht.
- Ieder kwartaal neemt de cliëntvertrouwenspersoon deel aan het overleg van de Cliëntenraad met de bestuurder.

Op wat voor manier willen wij met u communiceren en u informeren?

- De wijze van communiceren hebben wij vastgelegd in een communicatieplan.
- Maandelijks informeren wij iedereen via De Binding, over waar we als CR mee bezig zijn. De aanleiding om een onderwerp op te pakken, komt in de regel van de bewoners en/of hun vertegenwoordigers. Is er een klacht of is er een probleem, dan komt ons dat ter ore via onze ervaringsdeskundigen, die net als u wonen in Annenborch en deel



uitmaken van de CR. Daarnaast horen wij ook graag de dingen die goed gaan!

- Een ander goed moment om met u in direct contact te komen is ons 'koffie-uurtje'. Eenmaal per maand praten we samen onder het genot van een kopje koffie over zaken die u betreffen en die u fijn/mooi vindt of juist niet.
- Afgelopen jaar is de AVG ingevoerd, een nieuwe wet die gaat over bescherming van de privégegevens van cliënten en die ook voor de CR gevolgen heeft voor de communicatie. Hierdoor mogen niet zomaar gegevens van u worden gedeeld en ook niet zomaar foto's worden gepubliceerd.

Welke onderwerpen stonden (en staan) op de agenda van de Cliëntenraad?

WKO: warmte koude opslag

Vanwege de vele klachten over het klimaat binnen het gebouw van Annenborch heeft de Cliëntenraad mede het initiatief genomen deze klachten in een brief te verwoorden en het bestuur verzocht maatregelen te gaan nemen. Naar aanleiding daarvan zijn er verschillende gesprekken gevoerd met de verantwoordelijken. Er zijn informatiemiddagen georganiseerd, gesprekken gevoerd met bewoners en er is ingezet op concrete verbeterpunten die het verblijf van de bewoners aangenamer moeten maken. Recentelijk zijn de maatregelen voltooid, hebben wij wederom gesproken met bewoners en verder heeft de CR een expert >>

>> gevraagd om ook eens naar het systeem te kijken. Dat advies en de ervaringen van bewoners zijn voorgelegd aan de bestuurder.

Verbeteringen gebouw Annenborch

De portefeuillehouder van de Cliëntenraad neemt deel aan de gebruikersgroep.

Project “een warm welkom”

De portefeuillehouder van de Cliëntenraad werkt mee aan dit project. Het project heeft als doel dat de EVW'er en de Cliëntenraad nieuwe bewoners zodanig ontvangen, dat ze niet alleen de juiste en volledige informatie ontvangen, maar zich ook snel thuis voelen. Hiervoor moet er een duidelijke en handzame informatiemap komen.

Ook bij de huidige bewoners die al langer in huis wonen, bestaat de behoefte om regelmatig van de veranderingen op de hoogte te worden gesteld en dat betekent dat ook hun informatiemap actueel gehouden moet worden.

Kwaliteit- en klanttevredenheid onderzoek

De Cliëntenraad en de bestuurder gaan hierover een themabespreking organiseren, zodra de gevolgen van de Corona-uitbraak achter de rug zijn.

Inkoop overleg met het Zorgkantoor

De Cliëntenraad neemt deel aan het jaarlijks overleg van het Zorgkantoor met Annenborch.

In mei 2019 heeft de Cliëntenraad een visie op alle mogelijke facetten van de voeding aan de bestuurder gezonden.

Naar aanleiding van opmerkingen en verbeterpunten van onze ervaringsdeskundigen – namelijk onze bewoners – is er door de Cliëntenraad nog eens gekeken naar de voeding in Annenborch in zijn algemeen. Daarop heeft de Cliëntenraad een ongevraagd advies geschreven. Het is nu in overleg met de verantwoordelijken voor de voeding binnen Annenborch om het ongevraagde advies van de CR om te zetten in daden. Dit met als doel het

beleid en het eten en drinken zelf nog beter te maken.

Tarieven WA

In september 2019 heeft de Cliëntenraad een positief advies gegeven de tarieven van de aansprakelijkheidsverzekering aan te passen.

Klachtenregeling en cliëntvertrouwenspersoon

In oktober 2019 heeft de Cliëntenraad de bestuurder geadviseerd de klachtenregeling, inclusief de functiebeschrijving van de cliëntvertrouwenspersoon – Ferry Klompmaker – vast te stellen en deze op de website te zetten en in het informatieboekje van de bewoners op te nemen.

Begroting

In december 2019 heeft de Cliëntenraad een duidelijke uitleg gekregen over de begroting 2020. Na deze toelichting heeft de Cliëntenraad ingestemd met de voorliggende adviesaanvraag!

Statutenwijziging

De Cliëntenraad heeft ingestemd met de wijziging van de statuten, waardoor ook daarin is vastgelegd dat de Cliëntenraad het bindend voordrachtrecht heeft, dat één bestuurslid van de Raad van Toezicht wordt benoemd op bindende voordracht van de Cliëntenraad.

Privacy Annenborch

In april 2019 heeft de Cliëntenraad de functionaris voor de gegevensbescherming enkele suggesties en opmerkingen meegegeven.

Hitteprotocol

Naar aanleiding van een dringende vraag is het hitteprotocol besproken.

Prijslijst service en diensten

Op 17 juni heeft de Cliëntenraad ingestemd met de aangepaste prijslijst service en diensten. ♦

Toekomst Cliëntenraad Annenborch

De huidige coronacrisis haalt veel overhoop en brengt veel zorg en helaas ook leed met zich mee. Uiteraard hopen wij samen met u op betere tijden, waarin wij u weer de hand kunnen schudden en samen kunnen zijn bij het koffie-uurtje.

Tot die tijd zult u ook de externe leden van de Cliëntenraad niet in huis zien, vanwege allerlei maatregelen die moeten worden genomen voor uw en onze veiligheid. Maar dat wil niet zeggen dat wij stilzitten. Wij gaan onverhoopt en met veel enthousiasme door met het behartigen van uw belang.

Wij houden u graag op de hoogte.

De leden van de Cliëntenraad.

Oproep

De Cliëntenraad is nog op zoek naar een nieuw lid: iemand die de wijkbewoners die thuiszorg krijgen van Annenborch zou willen vertegenwoordigen

Ouderenzorg Annenborch

De Hoef 100
5242 CN Rosmalen

T 073 - 851 96 00

E info@annenborch.nl

I www.annenborch.nl