



ouderenzorg
Annenborch
in Rosmalen

Jaarverslag 2021

Clëntenraad Annenborch



Jaarverslag 2021

Cliëntenraad Annenborch

Net als een jaar eerder stond 2021 grotendeels in het teken van corona. Met relativeringsvermogen, standvastigheid, berusting, geduld en vertrouwen is het hoofd geboden aan de pandemie. De vaccinaties gaven daarbij wat meer lucht. En hoewel – ondanks de vaccinaties – afstand houden en mondkapjes nodig waren, is Annenborch deze moeilijke periode goed doorgekomen. In dit jaarverslag leest u wat de Cliëntenraad (CR) in 2021 bezighield.

De saamhorigheid bij Annenborch is groot. We zijn ons ervan bewust dat 'samen' bij alles wat we doen belangrijk is. Dat is altijd zo, maar al helemaal in coronatijd. Aan creativiteit heeft het nooit gelegen in die periode. Medewerkers hebben zich keihard ingezet om er bij ziekte en quarantaineverplichting voor elkaar te zijn – en bij te springen. Daarnaast heeft iedereen er alles aan gedaan om met gezellige activiteiten en lekker eten en drinken te zorgen voor *un goeien aard*.

De CR heeft op basis van de Wet Medezeggenschap voor Cliënten in Zorginstellingen als uw belangenbehartiger alles op de voet gevolgd. We hebben gekeken of de activiteiten en veranderingen bij Annenborch ook daadwerkelijk leidden tot un goeien aard. Niet alleen door met u te praten tijdens bijvoorbeeld het koffie-uurtje, maar ook in overleggen met bestuurder Janneke Pander. Zij heeft de CR meer ruimte gegeven om onze positie te versterken door ons mee te nemen in ontwikkelingen en veranderingen. Ook hebben we in 2021 de beschikking gekregen over een ambtelijk ondersteuner: Jacqueline van Aller. Zij verzorgt onder andere de agenda en verslagen en

informeert de CR over de wetgeving in de zorg. Hierdoor kunnen wij beter onze taken invullen. Met deze sterkere positie van de CR kunnen we uw belang nóg beter behartigen.

We wensen u veel leesplezier!

leden

De cliëntenraad bestaat uit de volgende leden:

Hanneke Welten
voorzitter

Annie Pennings
bewoner, lid

Wim van Son
contactpersoon naar het LOC

Helma Giebels
lid

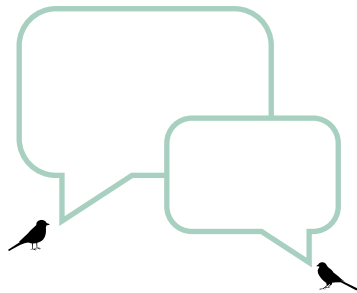
Sjef Marcelis
lid

Hoe werkt de Cliëntenraad?

De CR is een onafhankelijk orgaan, dat opkomt voor het belang van alle cliënten van Annenborch. We overleggen regelmatig met het bestuur, de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en uiteraard cliënten. De CR denkt mee vanuit het perspectief van cliënten en is elke maand bij het koffie-uurtje om mee te praten. Voordat het bestuur een besluit neemt, dient de raad daarover goed geïnformeerd te worden. Onze belangrijkste vraag is steeds: wat is het effect van een besluit op cliënten? Worden die er beter van? Zo niet, dan adviseren we het bestuur, zodat het besluit wél leidt tot verbetering.

Laat u horen!

Voor ons is het allerbelangrijkste dat u ons vertelt wat wel en niet goed gaat bij Annenborch, en hoe dingen beter kunnen. Goede ideeën zijn altijd welkom! Wilt u contact opnemen met de CR? U vindt onze contactgegevens in dit jaarverslag.



Wat deed de Cliëntenraad in 2021 voor u?

Het kostte ons veel tijd om vragen over corona te beantwoorden. Hoe beschermen we cliënten? Welke maatregelen moeten we (blijven) nemen? En wat zijn de gevolgen van de genomen maatregelen? We geven een overzicht van wat de CR heeft gedaan om uw belangen te behartigen.

Expeditie 2021-2024

Annenborch werkt aan de versterking van de organisatie met het project 'Expeditie 2021-2024'. De CR praat regelmatig met bestuurder Janneke Pander over de voortgang hiervan. In januari heeft de CR een presentatie gekregen over de verschillende deelprojecten die hierbij horen. Naar aanleiding daarvan bracht de CR in het voorjaar een advies uit voor een nieuwe organisatiestructuur. De verandering van de organisatie verloopt als een organisch proces. We kunnen zeggen dat 'de brug



wordt gebouwd, terwijl we erop lopen'. Het is daardoor soms lastig om te beoordelen welke kant het op gaat. In het najaar was er een evaluatiemoment, waarbij de voortgang van de expeditie is gepresenteerd aan de CR, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. De CR heeft in het voor- en najaar over de voortgang van de expeditie gesproken met de Raad van Toezicht.

Verandering De Linde

Een van de onderdelen van de expeditie is de verandering bij De Linde. Medewerkers gaan zich daar meer richten op het 'gewone leven' van de bewoners. Geert Bettinger was bij dit project betrokken als adviseur. In februari liet hij aan de CR zijn voorstellen zien. Angelique van Geenen, het nieuwe teamhoofd van De Linde, vertelde tijdens vergaderingen een paar keer over de ontwikkelingen. De CR-leden zijn in het najaar allemaal een keer met Geert mee geweest tijdens werkbezoeken aan andere organisaties, Ouderenlandgoed Grootenhout in Mariahout en De Herbergier in Zeeland. Ook zijn een paar leden bij een familieavond geweest om van familieleden te horen wat zij van de ontwikkelingen in De Linde vinden.

Warm welkom

Het 'Warm welkom' van nieuwe bewoners is een terugkerend onderwerp op onze agenda. We blijven dit verder uitwerken en verbeteren. De CR heeft een flyer ontwikkeld met tips voor nieuwe bewoners, als gids voor de eerste dagen na de

verhuizing naar Annenborch. Met name CR-lid, bewoner en ervaringsdeskundige Annie Pennings heeft zich daarvoor hard gemaakt. Het idee was om deze flyer mee te nemen in het plan 'Warm welkom' en de introductie van de Cliënt Contactpersoon. Door wijzigingen in de personele bezetting heeft de ontwikkeling van het Warm welkom vertraging opgelopen. De verantwoordelijkheid hiervoor is overgedragen aan de kwartiermakers. Begin 2022 is deze flyer alsnog in gebruik genomen.

Puzzeltocht

De CR sprak vaak over een rondleiding of puzzeltocht door het gebouw. Bijvoorbeeld in de vorm van een film. Door de coronamaatregelen is dat in 2021 niet van de grond gekomen. In 2022 pakken we dit alsnog op in het kader van een warm welkom.

Cliëntvertrouwenspersoon

Voormalig huisarts F. Klompmaker was cliëntvertrouwenspersoon bij Annenborch. Vanuit die rol schoof hij regelmatig aan bij de vergaderingen van de CR. Helaas is hij in oktober 2021 overleden. De CR wordt in 2022 betrokken bij de zoektocht naar een opvolger voor hem.

Nieuwe klachtenregeling

De CR en Klompmaker waren in het voorjaar van 2021 betrokken bij de ontwikkeling van een nieuwe klachtenregeling. Voor de verwerking van formele klachten werkt Annenborch samen met andere organisaties in de regio. De organisaties hebben samen één klachtenreglement en een klachtenfunctionaris.

Nicole Kuijpers

Er is ook een cliëntvertrouwenspersoon voor bewoners die vallen onder de Wet zorg en dwang. Haar naam is Nicole Kuijpers. In maart kwam ze kennismaken met de CR.

Financiën

Ook op financieel gebied is de CR betrokken. De kwartaalcijfers, het financieel jaarverslag 2020 en de begroting voor 2022 zijn in een vergadering toegelicht en besproken.

Eten en drinken

Uiteraard hebben we ook in 2021 veel aandacht besteed aan eten en drinken. Onder begeleiding van Care Culinair is in 2020 een vernieuwd voedingsbeleid opgesteld. Ook verspreidde de organisatie in het voor- en najaar van 2021 een enquête om te kijken wat u van de maaltijden vindt. De uitkomsten hiervan zijn besproken met de CR. De leden van de CR hebben in het najaar een keer meegegeten in het restaurant. Zo konden we zelf de maaltijden ervaren. Over het algemeen is de ervaring positief. Het blijft een aandachtspunt dat het niet altijd makkelijk is om aan een tafel plaats te nemen. Sommige bewoners willen liever wachten op iemand en sturen andere bewoners die aan willen schuiven weg. Laten we met elkaar zorgen voor un goeien aard, ook aan tafel. Eet ook eens met iemand die je niet zo goed kent. Wie weet hoe gezellig dat kan zijn!

Nieuwe website

De nieuwe website van Annenborch is in september 2021 feestelijk gelanceerd. Niet alle bewoners snapten wat een website is, maar het was wel een vrolijke dag. De CR heeft meegedacht over de invulling van de website en heeft ook een eigen pagina op de website.

Buitenruimte

De CR heeft het regelmatig gehad over de buitenruimte. We spraken over de 'heuvels' met wilde bloemen (onkruid), de wens om containers voor plastic afval te plaatsen en over de drukte op de weg bij de ingang van Annenborch. Dat leidde in 2021 nog niet tot een concreet voorstel. In 2022 bekijken we alsnog samen met u wat de wensen zijn en hoe we die kunnen realiseren.

Veiligheidsmiddag

De CR heeft gevraagd om aandacht voor de veiligheid van bewoners en om informatie over wat ze moeten doen als er brand uitbreekt. Annenborch organiseerde daarom in oktober een middag in het kader van veiligheid. De brandweer was ook aanwezig. De CR heeft aanvullend geadviseerd om een keer een echte ontruimingsoefening te organiseren, waarbij het restaurant wordt ontruimd.



Het jaar 2021 van de CR in cijfers

12 keer **koffie-uurtje** met
bewoners, bestuurder
Janneke Pander en medewerkers

12x

2x

2 keer overleg
met de
Raad van Toezicht

14 keer **intern** overleg

14x

3x

3 keer overleg met de
Ondernemingsraad

7 keer vergadering met
bestuurder Janneke Pander

7x

6x

6 keer **formeel advies** gegeven
aan bestuurder Janneke Pander

Coronamaatregelen

Omdat de maatregelen die in de **coronanieuwsbrief** stonden voor verwarring zorgden, heeft de CR **duidelijke maatregelen** voorgesteld. De voorstellen zijn overgenomen.

Ontruimingsoefening

Naar aanleiding van de **veiligheidsmiddag** in oktober adviseerde de CR aan de bestuurder om een **ontruimingsoefening** te organiseren. Deze vond in mei 2022 plaats.

Adviezen van de Cliëntenraad

Ontsluitingsweg De Hoef

De CR heeft een ongevraagd advies geschreven met een **aanbeveling om in gesprek te gaan met JOOST en de gemeente 's-Hertogenbosch**. Het advies gaat over gevaarlijke situaties op de onsluitingsweg van De Hoef. Het advies is niet overgenomen. Leden van de VVD-fractie hebben vragen gesteld over de weg aan het college van B&W. De CR heeft **aanvullende informatie** ingewonnen en **laat zich adviseren door deskundigen** voordat we een vervolgvraag uitbrengen.

Adviesaanvraag invoering digitaal betalen

Annenborch wilde overgaan op **volledig digitaal betalen** en daarmee betalen met contant geld afschaffen. Aan ons werd gevraagd wat we daarvan vinden. We stemden in met het voorstel, maar alleen als er een lange **gewenningsperiode** zou zijn. Dit advies is overgenomen.

Evaluatie expeditie

In november werden vier **'opleverdocumenten'** gepresenteerd, als evaluatie van de expeditie. De CR gaf daar een reactie op en we deden een aantal **aanbevelingen**. De aanbevelingen zijn meegenomen in het jaarplan van Annenborch voor 2022.

Tot slot: klop aan!

Cliënten weten ons steeds beter te vinden. Daar zijn we blij mee, want cliënten rechtvaardigen het bestaan van de Cliëntenraad. Alles wat we doen, moet bijdragen aan een fijn verblijf in Annenborch.

We kunnen ons werk alleen goed blijven doen als we weten wat er speelt. Welke vragen hebben cliënten, waar vinden zij dat Annenborch dingen beter kan aanpakken? En welke wensen en ideeën leven er? Schroom niet om ons te benaderen. Alleen met uw hulp kunnen we goede ondersteuning bieden.

Vindt u het moeilijk om bij de Cliëntenraad aan te kloppen, dan kunt u altijd een van de CR-leden bellen, of een briefje in onze brievenbus doen. U vindt onze brievenbus bij de receptie. Als u dat wilt, mag u ook een briefje sturen zonder uw naam.

Gelukkig zien we dat bij Annenborch de meeste dingen wél goed gaan. Veel mensen zijn blij dat ze zorg en dienstverlening van Annenborch ontvangen. Natuurlijk, in het begin is én blijft het wennen – en toch zeggen veruit de meeste cliënten al snel: *wat heb ik un goeien aard!*

Namens de Cliëntenraad,
Hanneke Welten
Voorzitter

Contactgegevens bestuursleden:

Hanneke Welten

hanneke.welten@home.nl
tel.06-20683269

Annie Pennings

anniepen@hotmail.nl

Wim van Son

wimvanson@kpnmail.nl

Helma Giebels

heligiebels@drauh-giebels.nl

Sjef Marcelis

silecram@home.nl

Ouderenzorg Annenborch

De Hoef 100
5242 CN Rosmalen

T 073 - 851 96 00
E info@annenborch.nl
I www.annenborch.nl