

# JAARVERSLAG 2022

## CLIËNTENRAAD ELIM



### CR ELIM 2022

V.l.n.r. achter: Bert Berendsen (voorzitter), Jannie Kamstra (locatiemanager), Karel Ruitenber ,  
Janneke Muller, Tiny Hoogendoorn, Wilma Hielema (secretaris), Janneke Blankers (ambtelijk secretaris)  
V.l.n.r. voor: Elly van Mourik, Theo Ringers (plv. voorzitter) , Cees Bood.

### **Bezetting CR Elim en nieuwe ambtelijk secretaris**

De bezetting van de CR heeft in 2022 geen wijzigingen gekend. We zijn begonnen en geëindigd met acht leden en Janneke Blankers (of haar vervanger) als ambtelijk secretaris.

### **Jaarplan 2022**

Met ons jaarplan 2022 zijn we aan het werk gegaan. Aanvankelijk nog beperkt door corona. Speerpunten voor de CR waren: Kwaliteit van zorg (cliënttevredenheid, Waardigheid en trots op locatie, toenemende zorgzwaarte en veilig wonen en leven); Inspraak cliënten en familie; Vrijwilligersbeleid en inzet netwerk cliënt; Verbouwing, renovatie en geluidsinstallatie.

### **Financiële jaarcyclus**

Zoals elk jaar was er aandacht voor de financiële jaarcyclus van jaarplan, begroting en jaarrekening. Omdat de begroting Charimbreed is opgezet en de vastgoedbegroting niet geïntegreerd is, blijft het inzicht in de financiële vertaling van de plannen voor Elim beperkt. Toch heeft de CR, na toelichting van controller mw. Bos, die we daartoe in oktober ontvingen, positief geadviseerd over de begroting.

### **Overleg met locatiemanager en kwaliteitsrapportages**

De voorzitter had steeds enkele weken voorafgaand aan de CR-vergadering een agendaoverleg met de locatiemanager. Ook overlegde hij, wanneer daartoe aanleiding was, tussendoor met de locatiemanager.

Zeven keer dit jaar heeft de CR overleg gehad met de locatiemanager. Op inhoud bespraken we, volgend op het jaarplan 2022, elk kwartaal een kwaliteitsvoortgangsrapportage. Aan het einde van het jaar bespraken we de kaderbrief 2023 en daarna het jaarplan 2023 voor Elim.

### **Beperkt door ziekte locatiemanager en ambtelijk secretaris**

Helaas waren de meeste overlegvergaderingen, door ziekte van onze locatiemanager, in 2022 met interimmanagers. Zij deden hun invalwerk uitstekend, en het overleg was plezierig. Maar 'op de winkel passen' beperkt zich tot de lopende zaken en er was dus geen ruimte voor nieuw beleid of veranderingen. Dit heeft belemmerend gewerkt op het doorpakken bij de speerpunten van de CR. Het laatste trimester van 2022 was ook onze ambtelijk secretaris met ziekteverlof. We hebben het, voordat er een vervanger kwam, een periode zelf gered met verslaglegging en voorbereiding. Dat is gelukt, maar geeft wel goed zicht op hoe onmisbaar onze ambtelijk secretaris is.

### **Inspraak**

In februari hebben we een themamiddag over Inspraak gehad. Daar hebben we diverse opties en wensen doorgesproken. Helaas was de locatiemanager toen reeds afwezig. We hebben onze wensen en aanbevelingen in een brief aan de locatiemanager gedeeld. De interimmanager kon hiermee niet aan de slag. Gelukkig zijn de bewoners- en familiebijeenkomsten in het laatste kwartaal van dit jaar wel hervat. We hopen volgend jaar door te praten over bijvoorbeeld een Inspraakhuis per afdeling. Verder hebben we het idee om met een 'vraag van de maand' de tevredenheid en wensen van bewoners te peilen. En zouden we op termijn de mogelijkheid van een digitaal cliënten- en verwantenpanel graag onderzocht willen hebben.

### **Teamleiders en Waardigheid en trots op locatie**

De kwaliteit van zorg in relatie tot het Programma WOL kwam aan bod in vrijwel elk overleg met de locatiemanager. Maar ook expliciet in het plezierige gesprek dat de CR in januari had met de teamleiders. Er wordt met grote inzet gewerkt aan ontwikkelpunten die naar voren kwamen uit de scans die eind 2020 gedaan zijn. Dit onder begeleiding van WOL- coach Caroline Pruyboom, die in januari ook aanschoof voor een gesprek hierover met de CR. In mei zijn er weer scans gedaan en gesprekken gevoerd met alle teams en betrokkenen over de scores en over de voortgang en borging van het verbeterproces. Zeer helpend zijn de aangeboden gesprekstechnieken en de instelling om als team optimaal gebruik maken van elkaars talenten. De CR is erg blij dat er inmiddels een

kwaliteitsverpleegkundige is aangenomen die cruciaal is voor de continuering van het verbeterproces. In de borging speelt ook het ECD een belangrijke rol. De jaarlijkse audit zal na afronding van het programma Wol door Elim/Charim zelf gedaan worden.

### **Vrijwilligersbeleid en Visiedocument Informele Zorg**

We spraken in maart met Jolanda de Gast, vrijwilligerscoördinator. Ze wacht net als wij met smart op nieuw vrijwilligersbeleid. Elim heeft, ondanks de afname in coronatijd, nog zo'n 100 vrijwilligers. Maar op enkele posten, denk met name aan wandelen, fietsen en bezoeken, is een groot tekort. We bespraken het belang van het betrekken van vrijwilligers bij de planvorming en voorbereiding. Het aanwenden van de talenten en zorgen dat men zich nodig en gewaardeerd voelt. Vrijwilligers moeten energie krijgen van hun werk.

De functie van welzijnscoördinator is, Charimbreed, vervallen. De locatiemanager stuurt nu de welzijnswerkers aan. De CR zet vraagtekens bij deze ontwikkeling.

Het lang verwachte vrijwilligersbeleid, dat Charimbreed zou worden opgezet, bleef uit. In plaats daarvan is er eind 2022 een Visiedocument Informele Zorg verschenen. Dat betreft verwanten, het netwerk van de cliënt en vrijwilligers. De CR heeft in een daartoe bedoelde gespreksronde in september, input geleverd. Het document schetst vooral de ontwikkelingen en verwachtingen en de pijlers van Charim en komt met een algemene visie. Daarmee moeten de locaties nu zelf aan de slag. Dat betekent dat we nog geen stap dichterbij vrijwilligers- en wervingsbeleid zijn gekomen. Behalve dan dat de noodzaak en de moeilijkheid nog eens onderstreept zijn. Wat de CR betreft nu echt concrete planvorming en actie!

### **Maaltijden**

In april was Pim Lans, de kok van Elim, bij ons te gast. Zijn moestuin begint oogst op te leveren die hij met plezier verwerkt. Zijn enthousiasme over gezond eten werkt inspirerend. De tevredenheid over zijn maaltijden is groot.

### **Verbouwingsplannen en geluidsinstallatie**

De CR heeft zich in 2021 reeds gebogen over de verbouwingsplannen en bouwtekeningen en deze met de locatiemanager besproken. Er zou zo snel mogelijk begonnen worden met de balkons voor de PG afdelingen, zodat ook daar van de buitenlucht genoten kan worden.

Op 15 maart 2022 is, nadat de CR ook deze heeft bekeken en besproken, de uiteindelijke Businesscase ingediend bij de gemeente/Welstandscommissie. Ook toen nog met het plan om nog voor de zomer te beginnen met de uitvoering. In oktober is de vergunning afgegeven. Hopelijk gaat er nu in het voorjaar echt gebouwd worden.

Daarna(ast) is er de geplande verbouwing van de entreeruimte. De CR heeft hiervoor wensen en ideeën opgehaald en neergelegd bij de locatiemanager a.i. Het plan is om, naast de entree en het winkeltje, ook de verbouwing van het restaurant/de ontmoetingsruimte en de keuken als de 'huiskamers' boven de entree en de fietsenstalling in dit verbouwingsplan mee te nemen.

De CR heeft nog eens benadrukt dat in de verbouwingsplannen aandacht moet zijn voor de geluidsinstallatie. We zijn de haperingen en mankementen in de huislijn en de geluidsinstallatie beu. Veel bewoners blijven al veel te lang verstoken van wat er in de orangerie gebeurt en dat is zeer onwenselijk!

Ook het belang van goede communicatie met de bewoners over op handen zijnde werkzaamheden en de gevolgen die dit voor hen heeft, is door de CR nog eens benadrukt.

### **Menslievende zorg, welzijn en geestelijke verzorging**

In een tweetal afstemmingsoverleggen tussen de CR-en van alle locaties zijn we meegenomen en in gesprek gegaan over hoe inhoud en betekenis gegeven worden aan menslievende zorg. Het waren inspirerende en hoopgevende bijeenkomsten.

Toenemende personeelsschaarste en afname van het aantal vrijwilligers zijn hierbij wel serieuze bedreigingen. Dat vraagt om een creatieve en innovatieve insteek.

CR Elim benadrukt dat het bij menslievende zorg niet alleen om de zorg maar ook om het wonen, welzijn en de geestelijke verzorging gaat. En dat het belangrijk is dat hier maatwerk geboden wordt in goede samenwerking.

In ons gesprek met Maaïke de Goei, geestelijk verzorger op Elim, kwam dit ook aan de orde.

Geestelijke verzorging is wezenlijk en wordt zeer gewaardeerd door de bewoners. Ook de mogelijkheid tot een moreel beraad met alle betrokkenen onder leiding van de geestelijk verzorger wordt als zeer waardevol ervaren. We maken ons dan ook zorgen over het feit dat een herverdeling van de uren van de geestelijk verzorgers in 2023 over meer locaties zal gaan leiden tot minder uren per locatie. Omdat deze zorg alle locaties betreft, wordt dit verder door de CCR opgepakt.

### **Beleid ten aanzien van de voordeur**

De CR van Elim wil alleen een open deur wanneer de receptie (al dan niet met een vrijwilliger) bemenst is. Dat hebben we per brief aan de locatiemanager laten weten. Onder de bewoners, en dus ook in de raad, bemerken we dat de wensen ten aanzien van het deurbeleid in relatie tot de veiligheid, uiteenlopen.

Om toekomstgericht meer zicht te krijgen op wat de bewoners en hun contactpersonen het meest wenselijk vinden zal de CR dit uit te vragen bij de bewoners.

### **Wel en wee delen versus AVG**

We ontvangen veel signalen van bewoners die graag op de hoogte blijven van het wel en wee van de medebewoners. Bewoners weten niet meer van elkaar wanneer ze jarig zijn. Ook komen ze er soms weken of maanden te laat achter dat een medebewoner is overleden of er een nieuwe bewoner bijgekomen is. Dat heeft een fors negatieve invloed op de saamhorigheid en onderlinge betrokkenheid. De behoefte aan verbinding door het delen van vreugde en smart via een intern nieuwbericht is groot. De CR heeft in 2022 onderzocht wat er, met in achtneming van de nieuwe privacyregels, mogelijk is op dit gebied. Begin 2023 zullen we de behoefte hieraan, en de bereidheid toestemming te geven tot het delen van informatie met medebewoners, uitvragen bij de bewoners.

### **Corona**

Gelukkig was corona in 2022 alleen in de eerste maanden nog een factor om rekening mee te houden. We weten echter dat het virus niet weg is en houden rekening met nieuwe periodes waarin maatregelen nodig kunnen zijn. Onze voorzitter maakt deel uit van het coronateam. Zo gauw 'code geel' van toepassing wordt zal hij aanschuiven bij het coronateamoverleg. We hebben veel geleerd van de aanpak in 2020 en 2021. Voor de CR is de passendheid en transparantie van de te nemen maatregelen essentieel. Het moet gedragen worden en uit te leggen zijn door de medewerkers. We denken mee in het bewaken van de lastige balans tussen zorg voor gezondheid en zorg voor welbevinden.

### **Clienttevredenheid**

Op de digitale Zorgkaart Nederland scoort de locatie Elim in 2022 een 8,6 uit 28 waarderingen. Het streven is tenminste een 8 en daar zitten we ruim boven. Dat is geweldig en een compliment aan alle medewerkers en vrijwilligers. In 2023 wil de CR met de locatiemanager bespreken of we ook op andere wijze meer inzicht kunnen krijgen in de clienttevredenheid en de wensen van cliënten. Dat kan gekoppeld zijn aan inspraakinstrumenten.

### **Wat ons verder zoal bezig hield:**

- Problemen die bewoners hebben ervaren na de overgang van Ziggo naar KPN zorgpropositie;

- Een uitje voor de bewoners;
- ICT problemen met het zorgoproepsysteem;
- Rolstoelen voor algemeen gebruik met bijdrage van Vrienden voor Elim;
- Opknappen Orangerie en nieuwe kathedier;
- Ontvangstproblemen kerkradio;
- Positief advies voor aanstelling Joke Faber als locatiemanager a.i.;
- Positief advies voor aanstelling Cedric de Graaf als teamleider PG. Welkom!;
- Positief advies samenwerking PG-afdelingen met Kidsclub;
- Consumpties en afspraken bij welzijnsactiviteiten versus vrijheid van bewoners;
- Advies ten aanzien van de 'stippenkaart' voor welzijnsactiviteiten en consumpties;
- Individuele vragen en brieven van bewoners en verwanten.
- Bijwonen van interne bijeenkomsten en activiteiten.
- Waskosten voor bewoners, krijgt in 2023 een vervolg.
- Leegstand appartementen, gemiddeld 4,4 weken. Is te lang, maar gezien geringe aantal mutaties (21) toch op de norm van 98% bezetting.
- Evaluatie medezeggenschapsregeling.

### **Bezoeken nieuwe bewoners, verjaardag- en condoleancekaarten**

De CR houdt een mutatieoverzicht bij. Twee leden van onze CR bezochten alle nieuwe inwoners met een kleine attentie om hen welkom te heten, kennis te maken en te informeren naar de eerste indrukken. De CR stuurde ook in 2022 alle jarige bewoners een verjaardagskaart. Nabestaanden van overleden bewoners ontvingen van de CR een condoleancekaart.

### **Bericht van de CR in Elimnieuws**

Regelmatig is in het Elimnieuws, en op de website van Elim, een 'bericht van uw cliëntenraad' verschenen, waarmee we bewoners en verwanten op de hoogte hielden van de werkzaamheden van de CR. In januari 2023 zal een verkorte versie van dit jaarverslag worden opgenomen in het Elimnieuws.

### **Centrale Cliëntenraad en afstemmingsoverleg**

Onze voorzitter was maandelijks aanwezig bij het overleg van de Centrale Cliëntenraad (CCR), waarin alle lokale raden van Charim vertegenwoordigd zijn. Zij bespreken de locatie-overstijgende zaken. Aan de hand van de CCR-bulletins gaf hij een terugkoppeling in de lokale CR-vergaderingen. Er waren in 2022 twee afstemmingsoverleggen tussen alle cliëntenraden van zorggroep Charim. Een delegatie van onze raad heeft deze, met als thema menslievende zorg, in voor- en najaar bijgewoond. Verder waren we in september aanwezig bij de gespreksrondes Visie Informele zorg.