

Cliëntenraad de Okkernoot



**JAARVERSLAG
2021**

INHOUDSOPGAVE

• Voorwoord	3
• De Cliëntenraad	5
• Korte terugblik 2021	8
• Basisrechten Cliëntenraad	9
• Kerndoel	10
• Activiteiten, adviezen Cliëntenraad	11

Cliëntenraad de Okkernoot

p.a. Mevr. Nora van der Meer-Meert

Email: info@stichtingdeokkernoot.nl

Beste lezers,

Ook in het jaar 2021 zag je weer een opgaande lijn waarbij kwaliteit en veiligheid van de zorg voor onze bewoners centraal staat; *ondanks* het corona virus. Zoals het verbeteren van het zorgplan; het terugdringen van onvrijwillige zorg; regie op eigen leven. Gesprekken voeren in de Driehoek.

Dit natuurlijk dankzij de inzet van het MT en alle medewerkers lukt het de Okkernoot al enkele jaren om de kwaliteit te continueren.

De Cliëntenraad (CR) van de Okkernoot heeft in haar contacten met de Raad van Bestuur (RvB) en het Management Team (MT) altijd de focus gelegd op “Bewoner centraal”. In het afgelopen jaar hebben wij naast de gevraagde adviezen meerdere ongevraagde adviezen gegeven zeker i.v.m. de Corona maatregelen en ook enkele uitstapjes.

Wij zijn zeer te spreken over de mate van transparantie van de bestuurder, maar ook met alle interne contacten binnen de organisatie. We worden nog meer dan voorheen, in een vroeg stadium betrokken bij projecten waarin de bewoner centraal staat. Bij een negatief advies van de CR werd de inhoud aangepast of werd een project zelfs gestopt. Wij hechten grote waarde aan het contact met de achterban: de ouders, verzorgers en wettelijk vertegenwoordigers. Door corona is er weer weinig contact geweest.

In september/ oktober hebben we 6 bijeenkomsten georganiseerd steeds vanwege Corona in kleine kring. Het doel van deze bijeenkomsten was om input te verzamelen die het management samen met de CR kan gebruiken voor het maken van beleid.

Een ander belangrijk onderwerp voor de CR en het management was informatie verstrekken over de nieuwe ontwikkelingen en vragen die aan de orde zijn zoals nieuwe wetten, de vergrijzing, de veranderende zorgvraag, ook de komst van jonge bewoners.

Hier hebt u allen een uitgebreid verslag over ontvangen.

De CR is adviseur en sparringpartner van de bestuurder. Het afgelopen jaar is de voorzitter van de CR regelmatig als sparringpartner betrokken geweest bij meerdere onderwerpen en natuurlijk weer bij het coronabeleid en dagbesteding.

Hard voor de inhoud en met respect voor ieders rol, ontstaat er een gezamenlijke visie op veel zaken. Deze dialoog is goed voor de zorg aan onze bewoners.

De zorg in de Okkernoot is in beweging dat is heel belangrijk. Ondanks de pandemie (Corona) gaan de meeste projecten en programma's gewoon door.

De CR ziet het belang in dat er mede middels teamcoaching wordt gewerkt aan het verbeteren van werkprocessen, om als Okkernoot kwalitatieve en efficiënte zorg te kunnen blijven leveren, ook in de toekomst.

Als Cliëntenraad zullen we, net als voorgaande jaren, namens **en** met u een actieve rol pakken. Zoals de implementatie van het Cliëntportaal.

De Cliëntenraad dankt iedereen weer voor de prettige en constructieve samenwerking en wil dit graag in de komende jaren zo voortzetten.

Mocht u naar aanleiding van ons jaarverslag vragen, suggesties of ideeën hebben, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Nora van der Meer-Meert

Voorzitter Cliëntenraad de Okkernoot



DE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad (CR) bestaat uit 3 leden, het zijn vertegenwoordigers van bewoners. De CR is het medezeggenschapsorgaan zoals bedoeld in de wet. Zij geven advies aan de Raad van Bestuur en hebben instemmingsrecht. De CR komt minimaal 6 keer formeel per jaar bijeen. Daarnaast hebben we veel mail- en telefonisch contact; ook via Teams.

De Cliëntenraad bestaat uit:

Naam	Functie	Taken en nevenfunctie
Nora v.d. Meer-Meert	Voorzitter	Lid van de sollicitatiecommissie voor alle medewerkers en MT van de Okkernoot. Lid sollicitatiecommissie Raad van Toezicht Voorzitter Locatieraad de Okkernoot Lid RMDO Koepelzorg, adviesorgaan gemeente Sluis Lid van de Cliëntenraad ziekenhuis ZorgSaam Samen met RvB dagbestedingslocaties bezoeken Alle dagelijkse zaken! Lid LOC (landelijk overkoepelend orgaan Cliëntenraden)
Pol Puype	Lid	Communicatie Redactie Nieuwsbrief.
Joop de Smet	Lid	Zorginhoudelijk Nieuwe ontwikkelingen in het beleid en wet- en regelgeving in zorg en samenleving

De locatieraad.

De Locatieraad; deze raad bestaat uit bewoners die voor en door hun locatie zijn gekozen. Zij bespreken punten met elkaar die op hun eigen locatie spelen en zijn een bron van informatie over wat er speelt onder de bewoners voor de Cliëntenraad en ter bevordering van het fijne leefklimaat van de bewoners zelf. De Locatieraad komt 4 keer per jaar bijeen.

Samenstelling Locatieraad 2021	
Nora v.d. Meer-Meert	Voorzitter Cliëntenraad
Boris Kusters	Vertegenwoordiger bewoners locatie: Rembrandt van Rijnstraat.
Miranda Carels	Vertegenwoordiger bewoners locatie: Russchevlietstraat.
Co Rosseel	Vertegenwoordiger bewoners locatie: Bernhardstraat
Anja Ceulemans	Vertegenwoordigers bewoners van de buitenhuizen
Martin Schoolmeester	Raad van Bestuur. Geen stemrecht. Altijd aanwezig om met raad en daad de bewoners te woord te staan.

Onze leden voelen zich heel verantwoordelijk. Zo verantwoordelijk dat we hun gedrevenheid soms moeten temperen.

Onze leden zijn de oren en ogen voor de Cliëntenraad.

Zij wonen op de Okkernoot en kennen het dagelijkse reilen en zeilen daar.

Op de foto: Co, Miranda, Anja en Boris.

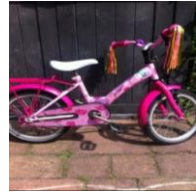


Punten die vooral naar voren komen tijdens deze vergaderingen zijn:

- Eten en drinken vooral over de weekenden en de Kerstdagen.
- Uitstapjes, zijn er in 2021 niet veel geweest. We hebben wel over een nieuwe manier van de invulling over de vakantieweken gesprekjes gevoerd
- De verschillende dagbestedingen van de bewoners.
- Het schilderen bij Antoinette wordt als positief ontvangen
- Huiskamergesprekken lopen niet echt lekker!
- Inrichting van de verschillende huiskamers, met veel inspraak van de bewoners
- Kwaliteitsverslag 2021 voor de bewoners; uitleg geweest door Anouk, manager kwaliteit en zorg.
- Cliëntvertrouwenspersoon Helene de Zeeuw wordt elke keer besproken. (Wzd)
- Corona; de regels van de corona en het volgen ervan.
- Het verschil van Pb'er schap op de verschillende locaties en hun ervaringen hierover.
- Bespreking en vaststellen van de huisregels;



- Bespreking voor aparte huisregels voor de Buitenhuizen.
- Nieuwe huisstijl
- Vrijwilligers? Wanneer mogen ze weer komen?
- De lekkende theepot en de vele fietsen in de schuur blijven belangrijke punten.



Bewoners

Helaas hebben we dit jaar 2021 ook afscheid moeten nemen van Cor Hobbel, bewoner van de Voorhuiskamer.



Er zijn een paar bewoners verhuisd:

- Remco is van de Pr. Bernhardstraat naar de Buitenhuizen verhuisd hij was toe aan een nieuwe ontwikkelstap.
- Jolanda wilde graag weer in een grote stad wonen en is naar Middelburg verhuisd.

We hebben dit jaar ook 2 nieuwe bewoners kunnen verwelkomen:

Xander, is op de Russchevliet komen wonen.

Stan is in de Pr. Bernhard achterhuiskamer komen wonen



KORTE TERUGBLIK 2021

De Cliëntenraad is in 2021 6 keer bijeengewees; ook via Teams besprekingen gehad. Op initiatief van de Cliëntenraad is er elk jaar een bijeenkomst met OR, Raad van Toezicht en MT; dat is heel informatief en “leerzaam”. Hier kun je samen ook prioriteiten vastleggen! De jaarlijkse bijeenkomst met RvT, OR, MT en CR samen, is ook in 2021 niet door kunnen gaan vanwege corona.

Prioriteiten van de Cliëntenraad voor 2021

- Scholing t.b.v. zorgtaken; mede met het oog op de veranderende doelgroep en wetgeving.
- Deskundigheidsontwikkeling Zinnvolle dag
- Dagbesteding en Zinnvolle dag blijft een prioriteit voor de CR; variabelere aanbod. Hierbij past zeker ook ‘de sociale onderneming’.
- Roosteren. Doel: een rooster dat uitgaat van de zorgbehoefte van de bewoner en bijdraagt aan duurzame inzetbaarheid van de medewerker.
- Efficiënte administratieve verwerking van diverse onderdelen van het werk zoals registratie en rapportage. Het goed schrijven van de “Zorgplannen”.
- Transparantie in begroting en uitgaven en overzichten van vakanties en uitstapjes; We moeten rekening houden met wat de bewoner kan / wil uitgeven. Hij heeft meerdere behoeftes en verplichtingen om te betalen.
- Het Cliëntportaal. Doel: mee kunnen lezen en schrijven als 1^e verantwoordelijke en de bewoner zelf.
- Vrijwilligersbeleid, we kunnen niet zonder vrijwilligers!

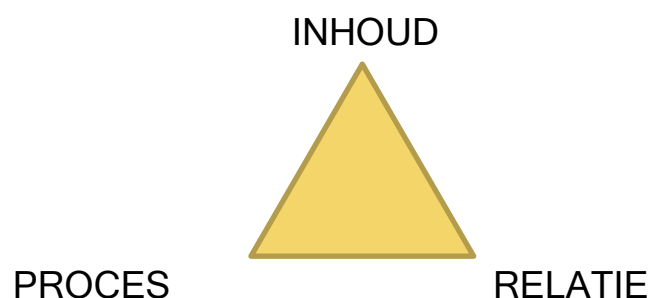


Vrijwilligers hebben we nodig!

BASISRECHTEN CLIËNTENRAAD

Cliëntenraden hebben door hun huidige organisatievorm en wettelijke positie de mogelijkheid zich te verdiepen in het beleid van de organisatie en zo het individuele ervaringsniveau voor de bewoner te overstijgen.

Cliëntenraden adviseren over wezenlijke zaken voor bewoners zoals: rondom nieuwbouw en verbouw van de Okkernoot; fusies en reorganisaties; zorgverbeteringstrajecten; ontwikkelen van beleid bij reanimatie (protocollen) hygiëne; kwaliteit en veiligheid enz. Bij de Okkernoot zijn na een negatief advies door de cliëntenraad, plannen aangepast en verbeterd, vervolgens door de cliëntenraad positief beoordeeld en vervolgens ingevoerd. Hierdoor is het bewonersperspectief goed ingebed in het nieuwe beleid van de Okkernoot



Werken volgens de WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen). Ingegaan op 1 juni 2020. Dit zijn de basisrechten:

- Recht op overleg;
- Recht op informatie;
- Advies- en instemming- en toetsingsrecht;
- Recht van enquête;
- Daarnaast heeft de CR bij de Okkernoot het toetsingsrecht voor bepaalde besluiten gekregen. Dit is een uniek recht bij de Okkernoot. Het geeft de CR de mogelijkheid om achteraf bepaalde besluiten te toetsen op de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

Rol invulling voor de Cliëntenraad: Overleggen; Faciliteiten; Betrokkenheid

Beeldvorming: om een goed beeld te krijgen hebben we informatie nodig.

We moeten onze mening/advies kunnen geven over het verbeteren van de werkprocessen.

De team coaching is ook een belangrijk instrument zijn, we hebben dit jaar zoveel veranderingen moeten ondergaan De Wet zorg en dwang heeft ook tijd gevraagd.

Een goede relatie met RvB, MT, onze achterban en medewerkers is belangrijk.

Zo maken we de Cliëntenraad nog zichtbaarder!

KERND OEL

De Cliëntenraad heeft als kerndoel om vanuit haar rol een actieve bijdrage te leveren aan de bevordering van kwaliteit van Zorg, Wonen en Dagbesteding voor onze bewoners.

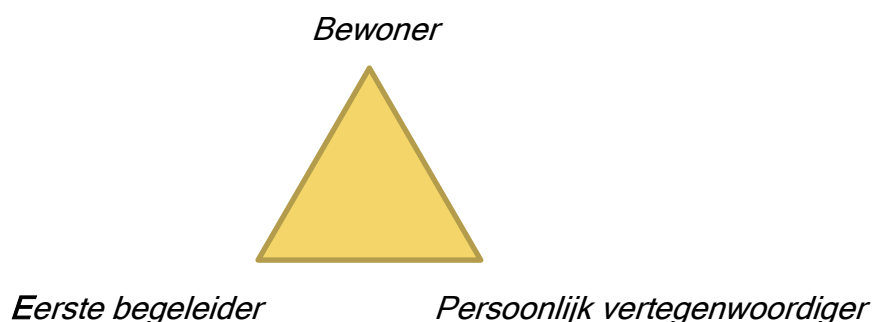
De bewoner staat centraal, we moeten zorgen voor een goed en fijn leven.

Eigen regie is belangrijk voor de kwaliteit van leven en bestaan. Mede op initiatief van de CR is de Okkernoot deze weg ingeslagen.

Er is ook aandacht voor invoering implementatie van het Cliëntportaal dit jaar

Maar deze belangrijke speerpunten vraagt ook een cultuurverandering van de organisatie!

Er mag niet voor bewoners gekozen worden door begeleiders, ouders, broers en zussen, maar dat gaat in het Driehoeks gesprek. Belangrijk is dat wat de bewoner **kan** beslissen dat de bewoners die keuze **ook** krijgen om mee te helpen, mee te denken en te doen!



ACTIVITEITEN, ADVIEZEN CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad heeft diverse adviezen gegeven aan de RvB. De belangrijkste adviezen betroffen:

- Positief adviesbegroting 2021/ 2022
- Positief advies keuze Ipso facto als instrument voor het meten van cliëntervaringen
- Jaardocument 2021 positief
- Coronabeleid.
- De driehoek
- Planning huisstijl
- Informatiemiddagen CR
- Medewerkers: Zorgvraag van de bewoner is veranderd; scholingsbeleid; vele wettelijke veranderingen, daardoor meer personeel aangenomen.
- Persoonlijk begeleiderschappen
- Vakantieweken/ uitstapjes. De Cliëntenraad heeft adviesrecht
- Aanpassen huishoudelijk reglement
- Vaststellen huishoudelijk reglement
- Medisch paspoort
- Verschillende soorten protocollen
- Zorgplannen schrijven, kort en krachtig samen met de bewoner.
- De veranderende zorgvraag van de bewoners
- Vastgoedplannen; strategisch vastgoedplan; ouder wordende bewoner
- ECD = Elektronisch Cliëntendossier, 1^e verantwoordelijke kan meelezen en schrijven is werk klaar rond 1-februari 2022.
- Vrijwilligers en het vrijwilligersbeleid
- Sociale onderneming in en met het keukenteam
- Het borgen van het Wajongrecht voor onze bewoners!
- Wet zorg en dwang
- Medicatiebeleid in de breedste zin.
- Talentenpaspoort voor alle medewerkers en sollicitanten.

In dit coronajaar hebben we weer heel veel overleg gehad met het MT en RvB.

We hebben van ons adviesrecht gebruik gemaakt, veel adviezen zijn meegenomen!

Datum afspraak	Actie; Wie; Wanneer
Reminderactie	Eens in de 5 jaar hernieuwde klachtenfolder aan alle bewoners en/of vertegenwoordigers uitreiken (Jaar 2023)
Reminderactie	Autokosten factuur in februari
Reminderactie	Zomeruitjes mee helpen organiseren
Reminderactie	Vakanties door de Okkernoot. Contactpersonen tijdig informeren wanneer, wat, wie en kosten
28 september	Gebruikersovereenkomst concept opstellen i.v.m. cliëntportaal. Ter advies//instemming CR 9 november
28 september	Bereikbaarheid verbeteren algemeen per telefoon Huiskameremail onderzoeken of dit een goed middel is Briefje per huiskamer voor ouders/contactpersonen
28 september	Evaluatie waakdiensten bij nieuw roosterbeleid. Concept roosterbeleid.
29 september	Zorgplannen verbeteren en evalueren wat kan, wat wil de bewoner erin.
9 november	Regelmatig een A4 info voor ouders en vertegenwoordigers

Datum	Wat is besloten // geadviseerd // gerealiseerde actie?
11 februari	Positief advies om bewoners die naar Tragel dagbesteding gaan thuis te houden tot er weer Covid Proof gewerkt kan worden
11 februari	Positief advies om bij code donkerrood en zwart over te schakelen van medische mondklappen naar FFP2 mondklappen voor medewerkers
11 februari	Advies om een tweede roostervoerder te werven
30 maart	Advies om aan elke te nemen actie een datum koppelen
30 maart	Eén nieuwsbrief met daarin de rubrieken CR, OR en RvT
30 maart	Elke dag iemand aanwezig op het secretariaat i.v.m. bereikbaarheid.
30 maart	Talentenpaspoort ook voor CR-leden.
27 mei	Positief advies reserveringen doen van het RAK voor ouderenhuisvesting en eenmalige uitgaven
27 mei	Positief advies huisregels
29 juni	Netwerk informeren m.b.t. Wzd
29 juni	Advies: in nieuwsbrief voor medewerkers informatie over Wzd geven en alternatieven delen
28 september	Informatie/facturen advies CR: *. Verstuur informatie over zomeruitstapjes centraal (via Evenementen Commissie (EVC) of administratie *. Verstuur facturen naar de verantwoordelijke persoon. Dat is bewindvoerder/curator of aan bewoner/zijn gevolmachtigde als zijn gelden niet onder bewind staan

28 september	<u>Advies en besloten:</u> In de weekbrief naar de medewerkers het besluit van de vastgestelde procedure vermelden. Zo kan het goed teruggezocht worden en is de informatie bekend bij de medewerker.
28 september	Advies om kascontrole te houden bij uitstapjes
9 november	Advies om algemeen mailadres van de Okkernoot huiskamer te testen met een privé mailadres.
9 november	Advies: maak een meterkastkaart met belangrijke telefoonnummers voor ouders en contactpersonen
9 november	Communicatie naar ouders. Vaak opmerkingen weinig input. Veel eenrichtingsverkeer. Hoe kunnen we ouders mobiliseren om mee te doen.

Belangrijkste andere activiteiten:

Kwaliteitskader

In 2021 is op basis van het kwaliteitskader 2017-2022 een kwaliteitsrapport gemaakt; over de kwaliteit van zorg bij de Okkernoot. Hier hebben we onze bevindingen over gegeven. Waar staan we? Wat gaat goed? Wat willen we beter? De cliëntenraad heeft feedback op dit rapport en de vragen gegeven.

Een van de bouwstenen van het vernieuwde kwaliteitskader zijn de cliëntervaringen. In 2020 is er een cliëntervaringsonderzoek gestart; met uitloop naar 2021 door de Corona. Het onderzoek wordt weer gedaan met het instrument “Ipso Facto”, een goedgekeurd instrument uit de waaier van de VGN. Met de keuze voor dit instrument is het advies van de cliëntenraad gevolgd.

Bewoners zijn zeer tevreden over de zorg van de Okkernoot. De resultaten zijn terug te vinden in het kwaliteitsrapport. Het kwaliteitsrapport is te lezen op [de website](#) van de Okkernoot, met op pagina 70 de reflectie van de cliëntenraad. Ieder jaar wordt er ook een [bewonersversie](#) van het rapport gemaakt, dat altijd eerst wordt besproken in de locatieraad.

Het strategisch huisvestingsplan,

Er zijn meerdere bijeenkomsten geweest; hierbij was de CR ook gesprekspartner. Hoe gaat het verder. We hebben veel oudere bewoners is het gebouw daarvoor nog praktisch? De jongere bewoner wat willen zij?

Social Media

Social media bieden veel mogelijkheden voor bewoners maar brengen ook risico's met zich mee. De Okkernoot is niet verantwoordelijk voor het internetgedrag van bewoners. Wel wordt van begeleider en contactpersoon verwacht dat ze samen de risico's van het internetgebruik in kaart brengen en wie daarin wat doet. Ouders, vertegenwoordigers hebben dus een actieve rol bij het veilig internetten door bewoners;

Social media vormen een vast agendapunt bij onze vergaderingen, we houden de vinger aan de pols; vandaar dat we dit hier nog even herhalen. Pol is de kartrekker vanuit de CR in de commissie sociale media.

Regie op eigen leven

De cliëntenraad vindt het dermate belangrijk voor de kwaliteit en het versterken van het eigen leven van de bewoners, dat zij daar blijvend aandacht voor vragen. Dit standpunt wordt ook gedragen door de bestuurder en het MT.

Zorginkoop

De voorzitter van de cliëntenraad heeft zoals altijd weer deelgenomen aan het inkoopgesprek tussen de Okkernoot en het Zorgkantoor. Dit jaar via Teams.

Vertegenwoordiging

De voorzitter van de cliëntenraad maakt deel uit van een adviesorgaan van de gemeente Sluis over wonen en zorg; dit is een onderdeel van de RMDO. De gemeente Sluis heeft grootse plannen 'Vitaal West-Zeeuws-Vlaanderen'. Door actief lid te zijn van dit adviesorgaan wordt het belang van de Okkernoot meegenomen.

Klachtencommissie

De Okkernoot is aangesloten bij de Klachtencommissie Zeeland.

Gelukkig gaat het eigenlijk altijd goed bij de Okkernoot; maar trek a.u.b. tijdig aan de bel wanneer je over iets twijfelt.

In 2021 zijn er geen formele klachten van bewoners en vertegenwoordigers van bewoners binnengekomen. Ook vanuit personeel zijn er geen formele klachten binnengekomen.

Mocht er toch een klacht zijn, op de website van de Okkernoot staat de brochure van de [Klachtencommissie](#), de klachtenregeling en het adres.

De gegevens van de [Cliëntvertrouwenspersoon](#) staat ook op de website.

Nieuwsbrieven van de Cliëntenraad

In dit coronajaar hebben we een paar informatie/ nieuwsbrieven uitgegeven; onder redactie van Pol Puype.

Jullie kunnen hieraan meehelpen; alle beetjes helpen !

We hebben de oproep al eens eerder gedaan.

Contactadres Nora!



Kerstkaart met attentie

Veel bewoners krijgen bijna geen of nooit post en daarom hebben Mirjam en Nora ook dit jaar weer voor alle bewoners een kerstkaart met kleine attentie verzorgd.

Zie hieronder een paar gemaakte voorbeelden:



Dagbesteding

Bij de Okkernoot zijn we het al decennialang gewoon, wonen en werken op gescheiden plaatsen. Door de corona en de lockdown is er heel wat veranderd.

Alle bewoners in lockdown; dus thuis dagbesteding bieden, had prioriteit.

Een noodzakelijke flexibele switch die geweldig is opgezet door MT en medewerkers. Op alle locaties was er dagbesteding, daar zagen we veranderingen bij onze bewoners.

Door deze ervaring hebben we gezien dat veel bewoners behoefte hebben aan minder stress en meer rust in de dagbesteding.

Zo zijn we allemaal samen tot een besluit gekomen om een visie te ontwikkelen rondom dagbesteding en ook te onderzoeken om zelf dagbesteding te beginnen. Groeien van woonvoorziening naar zorgaanbieder. Joop is de kartrekker vanuit de CR in deze commissie. We gaan niet over een nacht ijs!

Kleine initiatieven met groots effect zijn gestart. Het keukenteam kwam met een voorstel om onze eigen bewoners in de keukens mee te laten werken en zo is een onderzoek ontstaan naar Job coaching en een aantal bewoners werken al mee!

Dat onze bewoners een keuze hebben om naar verschillende dagbestedingen te gaan, dat is gewoon heel fijn. Zo ontmoeten ze ook andere mensen dan alleen hun huisgenoten. Martin (RvB) en/of Nora (CR) hebben regelmatig contact met de dagbesteding; Corona heeft hierbij wel roet in het eten gestuurd. Veel dagbestedingen vallen onder een overkoepelend orgaan en het zorgkantoor waardoor de kwaliteit wordt getoetst. Dat ligt niet bij de Okkernoot.

Wel voor dagbestedingen die enkel in onderaannemerschap zijn bij de Okkernoot; bijv. de Groene Polderwinkel, Klinket, Theetuin.

