

# JAARVERSLAG 2022

## CLIËNTENRAAD STICHTING ZORGGROEP AMSTERDAM OOST

Februari 2023

## **Inleiding**

Vanaf het voorjaar waren de meeste coronamaatregelen van de baan en kon de Cliëntenraad weer wat gemakkelijker persoonlijk in contact treden met haar achterban: de cliënten, bewoners, familie en mantelzorgers van cliënten die in zorg zijn bij ZGAO. Leden van de Cliëntenraad gingen weer de diverse afdelingen bezoeken, er werd weer meegedaan aan allerlei activiteiten en alle locaties waar dagopvang plaats vindt werden bezocht. Behalve gesprekken voeren met cliënten en hun vertegenwoordigers over alles wat zij belangrijk vinden, hebben de leden regelmatig overleg met ZGAO-medewerkers: de teamleiders, de managers en anderen. Dan gaat het over de grote lijnen die de leden van de Cliëntenraad uit de gesprekken met hun achterban halen, de sfeer op de afdeling, het welzijn, de veiligheid, het eten en drinken en andere zaken uit het dagelijks leven van de cliënten van ZGAO.

Op 8 juni vond het bezoek van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd plaats. Zij bezochten de twee teams van de wijkzorg met als doel om te beoordelen of de zorg voldoet aan wet- en regelgeving, beroepsnormen, richtlijnen en standaarden. In de middag was er een nabespreking waarbij naast onder andere de bestuurder, managers en verpleegkundigen ook een afgevaardigde van de Cliëntenraad aanwezig was en bevraagd werd.

Op 14 juni was de feestelijke bijeenkomst na de verbouwing van het Flevohuis. Met toespraakjes, hapjes, drankjes en muziek werd in de nieuw ingerichte binnentuin de heropening gevierd. De Cliëntenraad was met de aanwezigheid van vijf leden goed vertegenwoordigd.

Naast vernieuwing van het Flevohuis werd ook een nieuwe naam voor de klinieken “Centrum voor Revalidatie en Herstel” gevierd.

2022 was een jaar waarin belangrijke issues aan de orde waren zoals de bezuinigingen binnen ZGAO. Deze zijn noodzakelijk doordat het Zorgkantoor lagere tarieven gaat hanteren en de energiekosten stijgen. Ook stijgen de huisvestingskosten door de verbouwing van het Flevohuis en de nieuwbouw en tijdelijke huisvesting van De Open Hof. De Cliëntenraad werd in alle openheid hierover geïnformeerd door de bestuurder en kon meepraten over de gevolgen. Andere belangrijke zaken waren onder andere de veranderingen bij het groepswonen in het Flevohuis, de voorstellen met betrekking tot een (nieuwe) leverancier van de maaltijden en de verhuizing en verbouwing van De Open Hof.

## **Het werk van de Cliëntenraad in 2022**

- \* De Cliëntenraad heeft 11 keer vergaderd. De bestuurder en bestuurssecretaris waren daarbij zes keer aanwezig. De overige vijf keer werd de vergadering voorbereid in het zogenaamd klein overleg bestaande uit bestuurder, bestuurssecretaris, voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenraad. Hiervan werd schriftelijk verslag gedaan aan de overige leden. Daarnaast hield de Cliëntenraad nog een aantal keren een digitaal overleg om wat meer tijd te hebben om adviesaanvragen voor te bereiden.
- \* In 2022 werd een nieuwe functie in het leven geroepen het “buitengewoon lidmaatschap”. Deze functie behelst de verantwoordelijkheid voor een duidelijke, afgebakende taak. Deze functionaris houdt contact met relevante medewerkers van ZGAO, is niet aanwezig bij de reguliere vergaderingen maar rapporteert aan de Cliëntenraad. De belangenbehartiging van de bewoners van De Open Hof in verband met de tijdelijke verhuizing naar Nieuw West is zo’n duidelijk afgebakend gebied en leent zich goed voor deze nieuwe functie.
- \* Eind 2022 hebben twee leden hun werk voor de Cliëntenraad beëindigd, één lid heeft het buitengewoon lidmaatschap op zich genomen. In de Brugkrant heeft twee keer een informatief artikel van een halve pagina over de Cliëntenraad gestaan, gelardeerd met foto’s en dat heeft twee nieuwe leden opgeleverd. Eind van het jaar zijn we nog steeds op zoek naar nieuwe leden om tot het gewenste aantal van zeven te komen.

- \* In 2022 hebben we als Cliëntenraad ook ons PR-beleid geformuleerd en vastgesteld. We hebben het huishoudelijk reglement bijgesteld en we hebben ons werkplan geactualiseerd. Daarnaast hebben we in ontwikkeling het “maatjesproject” wat inhoudt dat een collega van de Cliëntenraad meedenkt, fungeert als klankbord en eventueel meegaat naar een teamoverleg of familiebijeenkomst.
- \* Twee leden functioneren in de Bouwpool adviesgroep, een overleg waar we praten over de verbouwingen/aanpassingen en nieuwbouw met de projectleider en teamleider Facilitaire Dienst. We praten mee over de grote en kleine zaken die aan de orde zijn en houden daarbij de belangen van onze achterban goed in de gaten. We worden hierbij ondersteund door een adviseur van het LOC (landelijke organisatie voor cliëntenraden) die veel ervaring heeft met bouwen van verpleeghuizen.
- \* De Cliëntenraad heeft, behalve het communiceren van cliëntenbelangen naar de organisatie nog een wettelijke taak: het adviseren van ZGAO. In 2022 heeft de organisatie vier keer een verzoek om advies gevraagd en vier keer een verzoek om instemming. We hebben veel energie gestoken in de advisering rondom de wijziging van het groepswonen en de wijziging in eten en drinken. Juist omdat deze twee veranderingen samengaan zijn er nogal wat consequenties voor de bewoners. Twee woongroepen worden tot één groep samengevoegd en het eten wordt anders georganiseerd. De maaltijden worden ingekocht bij een leverancier en door gastvrouwen in de eetkamers op de juiste temperatuur gebracht. De Cliëntenraad is uitvoerig in gesprek geweest met een teamleider en kreeg ook een rondleiding langs de huiskamers. In verband met de wijziging van eten en drinken heeft er een proefsessie plaatsgevonden waarbij drie leveranciers een aantal maaltijden konden laten keuren. Behalve verschillende medewerkers en bewoners namen ook vier leden van de Cliëntenraad hieraan deel. Al met al was dit een goede voorbereiding om tot een juiste advisering te komen. Verder heeft de Cliëntenraad samen met de Ondernemingsraad een ongevraagd advies gegeven met betrekking tot het welzijn binnen ZGAO. Het gaat met name om de visie op dagbesteding; de beschikbare hoeveelheid tijd en aandacht voor welzijn en de verschillen in werkwijze bij het Flevohuis en De Open Hof. De bestuurder heeft gereageerd op de adviezen en voorgesteld deze punten in het nieuwe jaar verder uit te diepen. Volledigheidshalve moet nog vermeld worden dat ZGAO heeft verzocht om vragen toe te voegen aan PREM wat vervolgens is gebeurd.

### Leden van de cliëntenraad met hun achterban

In de Cliëntenraad zitten voor elke doelgroep vertegenwoordigers, een voorzitter en een ambtelijk secretaris. Het afgelopen jaar hebben wij twee nieuwe leden mogen verwelkomen: Anna van den Berg en Jannie van der Hooft per 1 juni. Ook twee leden hebben afscheid genomen: Wim Barske per 9 november en Annelies Teunissen per 15 december. Geertrui van Breevoort is per 1 juli gestopt als regulier lid van de CR en buitengewoon lid geworden.

Achterban	Verantwoordelijkheden per 31 december 2022
Jannie van der Hooft	OLVG: C8, Flevohuis: Revalidatie en Herstel, Wonen
Ellen Kopinsky	Flevohuis: Wonen, Studio's
Anneke Oosterhuis	De Open Hof: Wonen
Geertrui van Breevoort	De Open Hof: verhuizing
Anna van den Berg	Wijkzorg, Dagcentra, Verpleegzorg Thuis
Martien Briët	Voorzitter
Ali Blokzijl	Ambtelijk secretaris

## Uitgebrachte adviezen/instemmingen in 2022

Onderwerp	Soort aanvraag	Resultaat
Tweede concept Kwaliteitsplan 2022	Instemming gevraagd 28 januari 2022	Positieve reactie 7 februari 2022
Begroting 2022	Adviesaanvraag 9 februari 2022	Positieve reactie 23 februari 2022
Welzijn binnen ZGAO	Ongevraagd advies (CR en OR) 3 mei 2022	Nog niet afgerond
Cameratoezicht ZGAO	Instemming gevraagd 23 mei 2022	Positieve reactie 15 november 2022
Positionering paramedici, psychologen, maatschappelijk werk en geestelijke verzorging	Adviesaanvraag 27 september 2022	Positieve reactie 25 oktober 2022
Verzoek toevoegen vragen aan Zorg DNA vragenlijsten PREM, V&V en Reva	Verzoek september 2022	Reactie CR 15 november 2022
Uitbreiding gebruik "Mijn Lable Care"	Instemmingsverzoek 11 oktober 2022	Positieve reactie 25 oktober 2022
Actieplan wijkzorg	Adviesaanvraag 4 oktober 2022	Positieve reactie 15 november 2022
Wijzigingen Groepswonen	Adviesaanvraag 24 november 2022	Positieve reactie 20 december 2022
Wijzigen eten en drinken binnen ZGAO	Instemmingsverzoek 12 december 2022	Positieve reactie 20 december 2022

### Bereikbaarheid van de Cliëntenraad:

- \* Schriftelijk via de recepties van het Flevohuis of De Open Hof.
- \* Per post: Cliëntenraad ZGAO, Kramatplantsoen 263, 1095 LD Amsterdam.
- \* Per email: [clienraad@zgao.nl](mailto:clienraad@zgao.nl)
- \* Telefonisch: via Ali Blokzijl, telefoon 020-5925485