



Jaarverslag Centrale Cliëntenraad (CCR) 2024



Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	Cliëntmedezeggenschap.....	4
3	Over de (Centrale) cliëntenraad van Avoord.....	5
3.1	Wat doet de (Centrale) cliëntenraad	5
3.2	Taken en werkwijze	6
3.3	Samenstelling.....	7
4	De Centrale cliëntenraad in 2024	8
4.1	Algemeen	8
4.2	Tijdelijk uitgebrachte adviezen in 2024.....	10
4.3	Instemming in 2024.....	10
5	Jaarplan Centrale cliëntenraad 2025.....	11
5.1	Algemeen	11
5.2	Speerpunten.....	11
5.3	Medezeggenschap	12

1 Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale cliëntenraad van 2024. Ook dit jaar is er weer intensief gewerkt om de belangen van de bewoners en cliënten goed onder de aandacht te brengen van Raad van Bestuur en management. Gezien alle veranderingen in de ouderenzorg en de arbeidsmarkt is het van belang te duiden wat dit voor de bewoners en cliënten van Avoord betekent, voor nu, straks en in de toekomst. Met dit verslag kijken we terug op de werkzaamheden, adviezen en successen van 2024 en blikken we vooruit op de doelstellingen van 2025.

Dank u wel voor de interesse in de (Centrale) cliëntenraad. We wensen u veel leesplezier! Wilt u nog meer weten over de cliëntenraad en/of heeft u interesse in ons werk? Neem dan gerust contact met ons op via cliëntenraad@avoord.nl of telefonisch via telefoonnummer 076-532 50 00 en vraag naar Astrid Uitdewillegen - van Gorp, Ambtelijk secretaris Centrale cliëntenraad en Ondersteuner/Coach lokale cliëntenraden.

Namens de leden van de (Centrale) cliëntenraad,

Ruud van den Eeden
Voorzitter Centrale cliëntenraad



2 Cliëntmedezeggenschap

In de medezeggenschap ligt een belangrijke sleutel om zorg en welzijn maximaal aan te laten sluiten bij wat mensen nodig hebben. De (Centrale) cliëntenraad is de vertegenwoordiger van de mensen die zorg ontvangen of geen zorg hebben maar bewoners zijn binnen de locaties van Avoord (huurders). Zij kunnen bestuurders, managers en professionals scherp houden hoe de zorg en het welzijn in de praktijk uitpakt. Juist de praktijkverhalen maken inzichtelijk wat de meerwaarde is van de zorgorganisatie, wat goed gaat en wat beter kan. Een actieve en betrokken cliëntenraad is onmisbaar bij het verbeteren van de zorg en het welzijn van de bewoners op de locaties en van de cliënten op de locatie en in de wijk.

Een fijne en constructieve samenwerking tussen bestuurder en Centrale cliëntenraad en tussen managers zorg en lokale cliëntenraden. Belangrijk hierbij zijn transparantie en openheid in de samenwerking, het vertrouwen dat er is en het feit dat men elkaar ziet als gelijkwaardige partners met hetzelfde doel. 'We staan niet tegenover elkaar maar zij aan zij'.



3 Over de (Centrale) cliëntenraad van Avoord

3.1 Wat doet de (Centrale) cliëntenraad

In de zorg spelen diverse belangen. Om te zorgen dat de positie van cliënten/bewoners daarbij voldoende aan bod komt, zijn er cliëntenraden.

Cliëntenraden zijn de stem van cliënten/bewoners. Om dit te kunnen doen hebben cliëntenraden contact met de groep die zij vertegenwoordigen. Cliëntenraden zijn zichtbaar en benaderbaar. Cliëntenraden bestaan uit een betrokken groep mensen van bewoners/cliënten, mantelzorgers, familieleden en/of vanuit maatschappelijke betrokkenheid, die het beste voor heeft met de zorg en ondersteuning voor mensen. Zij kunnen goed het gesprek voeren met het management en bestuur van de zorginstelling.

Cliëntenraden hebben een belangrijke wettelijke taak, vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Deze wet is echt belangrijk, maar slechts een kapstok, een richting. Je kunt veel meer afspreken als je 'm vanuit het gezichtspunt van cliënten interpreteert. De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen van de mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben en/of die bewoner zijn van een locatie (huurders). En de cliëntenraad houdt de organisatie scherp of beslissingen wel bijdragen aan goede zorg en ondersteuning voor de mensen die zorg ontvangen.

Cliëntenraden hebben een unieke positie zodat ze volledig vanuit het perspectief van de mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, mogen denken en handelen. Cliëntenraden adviseren de zorginstelling over voorgenomen besluiten of geven ongevraagd advies en/of hebben instemming bij bepaalde besluiten. Cliëntenraden zijn dus een vorm van medezeggenschap. Cliëntenraden zijn de plek waar mensen invloed hebben op de besluiten die een zorginstelling neemt.

De cliëntenraad stimuleert dat Avoord, cliënten/bewoners en hun naasten, medewerkers en vrijwilligers in staat stelt om mee te praten en te adviseren over de zorg, de dienstverlening en de koers van de zorgorganisatie. Medezeggenschap is vooral effectief en van meerwaarde voor de cliënt/bewoner en de organisatie op het moment dat je met elkaar werkt vanuit een gedeeld gevoeld belang en waarden. Om van elkaar te leren en te verbeteren. Uitgangspunt is het mogelijk maken van aanspraak op zorg, kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven dus een waardevol bestaan in vrijheid en veiligheid, in welzijn voor het levensgeluk van cliënten/bewoners, voor het werkplezier van medewerkers en voor een fijne en warme sfeer en dat kun je uiteindelijk alleen samen realiseren. Zorgen doen we samen, medezeggenschap doen we samen, ieder vanuit zijn/haar eigen rol!

Het is essentieel om vanuit het cliëntperspectief met een onafhankelijke blik vroegtijdig betrokken te worden bij alles wat de cliënt/bewoner raakt. Dus niet achteraf meelezen met een plan en dan al dan niet advies geven. Maar van meet af aan op de hoogte zijn en onderdeel van het proces en het gesprek zijn. Vanuit die betrokkenheid kan een cliëntenraad dan inschatten en besluiten of het nodig is om er vanuit de medezeggenschap aandacht op te richten. In de medezeggenschap gaat het namelijk om keuzes maken, waar je op inzet om het samen met de organisatie zo goed mogelijk voor de cliënten/bewoners te maken. Je moet niet alles aanpakken wat je aan kan pakken omdat het in een wet staat. Je moet weten wat er voor de cliënten/bewoners belangrijk is en daar samen met de organisatie op inzetten. En wetgeving is dan een stok achter de deur, dat jij als cliëntenraad die positie hebt. Maar die wetgeving, het systeem is natuurlijk niet het doel. Het welzijn van de mensen die onderhevig zijn aan het systeem. Dat is het doel. Daar werk je samen met iedereen aan. Met de medewerkers, met de vrijwilligers, met het management en het bestuur en natuurlijk met de cliënt/bewoner en de familie samen. Medezeggenschap is dus ook echt kiezen wat je niet doet.

3.2 Taken en werkwijze

Leden van de cliëntenraad worden door Avoord in staat gesteld om mee te denken, mee te praten, advies te geven over onderwerpen die de cliënten/bewoners raken op het gebied van zeggenschap over de kwaliteit van leven, het uitvoeren van dagelijkse activiteiten, persoonlijke verzorging, bejegening (de wijze waarop medewerkers met bewoners omgaan), welzijn en welbevinden, deskundigheid (de mate van bekwaamheid van medewerkers), geborgenheid (voelt de bewoner zich veilig en op zijn/haar gemak), spiritualiteit, faciliteiten zoals voeding, schoonmaak en sociaal maatschappelijke participatie. Dit alles gebeurt op lokaal niveau binnen de lokale cliëntenraden en op algemeen niveau van de instelling (locatie overstijgend) binnen de Centrale cliëntenraad.

Binnen de cliëntmedezeggenschap zijn de taken als volgt verdeeld:

Lokale cliëntenraden gemeente Etten-Leur:

- Contrefort
- Het Anbarg
- Kloostergaard
- Franciscushof en Congregatie van de Zusters Franciscanessen van Etten

Lokale cliëntenraden gemeente Zundert:

- Rijserf te Rijsbergen
- De Willaert te Zundert

De belangenbehartiging van cliënten van Avoord AanHuis, Extramurale dagbesteding, Hospice en Tijdelijk Verblijf is ondergebracht bij de Centrale cliëntenraad.

Centrale cliëntenraad

De voorzitters en afgevaardigden lokale cliëntenraden vormen samen met een extern lid (vacature) en de externe, onafhankelijke voorzitter de Centrale cliëntenraad. De lokale cliëntenraden zijn de voelhorens van de Centrale cliëntenraad.

Dagelijks bestuur (DB) Centrale cliëntenraad

Het DB wordt gevormd door de voorzitter, secretaris, penningmeester en ambtelijk secretaris. Zij sturen de Centrale cliëntenraad aan. Dat doen zij door de agenda op te stellen en voor te bereiden. Ze begeleiden de overleggen met de bestuurder en genodigden. Ook wordt de benodigde informatie gedeeld met de leden CCR. En zijn zij het aanspreekpunt voor de bestuurder.

Ondersteuning Centrale cliëntenraad en lokale cliëntenraden

De (Centrale) cliëntenraad wordt sinds 1 november 2017 ondersteund door Astrid Uitdewillegen - van Gorp, Ambtelijk secretaris Centrale cliëntenraad en Ondersteuner/Coach van de lokale cliëntenraden.

De Ambtelijk secretaris/Ondersteuner/Coach is een zelfstandige, onafhankelijke, neutrale en gedreven professional met passie voor de cliëntmedezeggenschap. Zij is de spin in het web: de verbindingsschakel naar de organisatie, het gezicht voor de cliëntenraden in de organisatie en de rechterhand van het Dagelijks bestuur van de Centrale cliëntenraad en van de voorzitters/afgevaardigden van de lokale cliëntenraden. Maar bovenal draagt zij bij aan een sterke, effectieve en constructieve medezeggenschap met het doel om cliëntenraden in hun kracht te zetten en daarmee het bewoners/cliëntenbelang centraal te stellen.

3.3 Samenstelling

- Dhr. Ruud van den Eeden, Voorzitter (extern), lid dagelijks bestuur CCR
- Mw. Anske Hofmans, Secretaris, lid dagelijks bestuur CCR en voorzitter* van cliëntenraad Avoord AanHuis **tot 1 juli 2024 - AAH overgedragen aan CCR*
- Dhr. Piet Feskens, Penningmeester, lid dagelijks bestuur CCR en voorzitter van cliëntenraad Het Anbarg
- Mw. Riet Hereijgers, lid en voorzitter van cliëntenraad Rijserf
- Dhr. Alphons Fransen, lid en voorzitter van cliëntenraad Kloostergaard
- Dhr. Jan Hupkes, lid en voorzitter van cliëntenraad Contrefort
- Mw. Corry Musters-Hendrikx, lid en voorzitter van cliëntenraad Franciscushof
- Mw. Petra Oostvogels, lid en afgevaardigde van cliëntenraad De Willaert
- Vacature extern lid

Naast de Centrale cliëntenraad bestaan er 7 lokale cliëntenraden - Het Anbarg - Contrefort - Franciscushof - Kloostergaard - Rijserf - De Willaert en Avoord AanHuis** met in totaal zo'n 50 leden. Ook is er een cliëntenpanel Avoord AanHuis dat bestaat uit 7 leden. ***Per 1 juli 2024 is de belangenbehartiging Avoord AanHuis overgedragen aan de Centrale cliëntenraad en is zowel de cliëntenraad Avoord AanHuis als het cliëntenpanel Avoord AanHuis opgeheven.*



4 De Centrale cliëntenraad in 2024

4.1 Algemeen

In 2024 werd door Avoord participatie van de Centrale cliëntenraad gevraagd in o.a. Wonen en leven in vrijheid, Vitaal Plus bij Avoord (VPT), de droomsessies m.b.t. Compact Studiowonen light Het Anbarg woongroepen, appartementen en Tijdelijk Verblijf, locatiebezoek CZ Het Anbarg, workshopsessies m.b.t. nieuwbouw Franciscushof/San Francisco, overleg Regionale Klachtencommissie (RKC), adviescommissie RKC kandidaat lid RKC, bespreking Kwaliteitsjaarverslag 2023 VVAR-PAR-CCR, Samenzorg avonden zorgafdelingen en wachtenden appartementen en woongroepen (CSB), bijeenkomst Sleutelfunctionarissen, bijeenkomst Kwaliteitskompas, locatiebezoek De Willaert Kwaliteitscommissie RvT-RvB-(C)CR, de werving van lid Raad van Toezicht, de totstandkoming van het jaar- en kwaliteitsplan 2025 en de begroting 2025, bespreking en toelichting servicekosten huurders 2025.

De Centrale cliëntenraad werd het gehele jaar door geïnformeerd over verschillende onderwerpen die in de organisatie actueel waren zoals de kaderbrief, het jaar- en kwaliteitsplan, de voortgang van vernieuwende plannen en projecten binnen de organisatie, benoemingen op management- en bestuursniveau, het jaarverslag klachten cliënten, de klachtenregeling cliënten, Generiek Kompas, sluitsysteem locaties Avoord.

Onderwerpen uit de WMCZ 2018 die betrekking hebben op de locatie worden in de cliëntenraad op locatie besproken. Onderwerpen die locatie-overstijgend zijn en dus betrekking hebben op bewoners/cliënten van meerdere locaties worden op algemeen niveau in de Centrale cliëntenraad behandeld.

De Centrale cliëntenraad vergadert tweemaal in de oneven maanden in de vorm van een vooroverleg en een overleg met de bestuurder. Ter voorbereiding op deze overleggen vindt er een agendaberaad plaats van het Dagelijks bestuur CCR en tussen Dagelijks bestuur CCR en de bestuurder waarbij de agendapunten afgestemd worden.

De lokale cliëntenraden overleggen tweemaandelijks in de even maanden met de manager zorg op de locatie.

Cyclisch is er overleg tussen de voorzitters en ambtelijk secretarissen van de Centrale cliëntenraad en Ondernemingsraad en de Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR).

Jaarlijks is er een overleg met de klachtenfunctionaris en met de Raad van Toezicht.

Ook neemt de Centrale cliëntenraad deel aan diverse bijeenkomsten met externe partijen op het gebied van zorg en welzijn en aan interne netwerkbijeenkomsten met bestuur, directie, management, Raad van Toezicht (RvT), Ondernemingsraad, Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR), (Para)medische adviesraad (PAR) en Centrale cliëntenraad (CCR) waarbij over een vastgesteld thema met elkaar in gesprek wordt gegaan.

Bij het (voor)overleg CCR worden met regelmaat functionarissen uit de organisatie uitgenodigd. Halfjaarlijks worden binnen de Centrale cliëntenraad het Hospice, Tijdelijk Verblijf en de extramurale Dagbesteding geëvalueerd. Vanaf 2025 geldt dit ook voor Avoord AanHuis.

De jaarlijkse studiebijeenkomst, waarvoor alle leden van de Centrale cliëntenraad en lokale cliëntenraden en de gesprekspartners CCR en CR uitgenodigd worden, heeft plaatsgevonden op 9 oktober 2024 in de Week van de Medezeggenschap. Deze studiebijeenkomst stond in het teken van de 'voorzorgcirkels', die een sociaal en ondersteunend netwerk bieden, waardoor ouderen verzekerd zijn van hulp wanneer dat nodig is waardoor ouderen langer zelfstandig kunnen blijven wonen. De lezing werd verzorgd door Henk Geene, bedenker van deze voorzorgcirkels.

De achterban (bewoners/cliënten en naasten) op de locaties van Avoord worden op de hoogte gesteld over de werkzaamheden van de cliëntenraad in de vorm van nieuwsbrieven, flyers CR en enquêtes. Ook presenteren de cliëntenraden zich o.a. op de (bewoners)bijeenkomsten en samen zorg bijeenkomsten en activiteiten/evenementen op de locatie om zo persoonlijk in contact te staan met de bewoners/cliënten. Nieuwe bewoners en hun naasten ontvangen bij verhuizing naar een locatie van Avoord een welkomstkaart namens de cliëntenraad.

4.2 Tijdslijn uitgebrachte adviezen in 2024

Dit jaar heeft de Centrale Cliëntenraad naast de gevraagde adviezen ook 1 ongevraagd advies uitgebracht 'Aansprakelijkheidsverzekering' o.v.v. CR Franciscushof. Cliëntenraad Kloostergaard heeft in mei 2023 een ongevraagd advies 'plan Atrium A Kloostergaard' uitgebracht. Vanwege de ontwikkelingen en wisselingen binnen Avoord is de reactie op het advies uitgesteld tot 2024/2025.

De Centrale cliëntenraad heeft Avoord over de volgende onderwerpen positief geadviseerd:

Januari

- Zorgproducten - lidmaatschap A

Februari

- Geen adviezen/instemmingen uitgebracht

Maart

- Besturing Avoord
- Profielschets bestuurder Bedrijfsvoering (vaste aanstelling)

April t/m Juli

- Geen adviezen/instemmingen uitgebracht

Augustus

- ***

September

- Profielschets lid Raad van Toezicht (financiën en vastgoed)

Oktober

- B!NC

November

- Begroting 2025 (concept)

December

****adviesaanvraag jaarrekening is niet ontvangen voor de CCR. In 2025 zal de aanvraag opnieuw vanuit Avoord voorgelegd worden.*

4.3 Instemming in 2024

De Centrale cliëntenraad heeft instemming gegeven aan:

- Voorgenomen benoeming 3 kandidaat leden Regionale Klachtencommissie (RKC) -maart 2024-
- Jaar - en Kwaliteitsplan 2025 (concept) -december 2024-



5 Jaarplan Centrale cliëntenraad 2025

5.1 Algemeen

De Centrale cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten/bewoners in aangelegenheden die de locaties van Avoord overstijgen. De Centrale cliëntenraad geeft uitvoering aan de rechten en plichten zoals deze in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) verwoord zijn. De bestuurder is de gesprekspartner van de Centrale cliëntenraad.

Iedere locatie van Avoord heeft een eigen cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de belangen van de cliënten/bewoners van de betreffende locatie en ziet toe op de kwaliteit van de dienstverlening. Deze cliëntenraad is een volwaardige gesprekspartner van de betreffende manager. De belangen van AvoordAanHuis, extramurale dagbesteding en hospice worden door de Centrale Cliëntenraad behartigd.

De cliëntenraden en de Centrale cliëntenraad hebben de functie van antenne, tolk, waakhond en adviseur.

5.2 Speerpunten

Voor het jaar 2025 heeft de Centrale cliëntenraad de volgende speerpunten.

- De Centrale cliëntenraad zal de uitwerking van het Jaar- en Kwaliteitsplan 2025 volgen. Speciale aandacht hebben de externe ontwikkelingen en de transitie in de ouderenzorg. Met bijzondere belangstelling zullen wij bekijken hoe Avoord deze transitie concreet vorm gaat geven. Hoe worden in de praktijk van alledag de visionaire woorden omgezet in concrete daden en acties?
- Met de Raad van Toezicht is begin 2025 definitief afgesproken dat de Centrale cliëntenraad een bindende voordracht heeft voor een van de leden van de Raad van Toezicht. De benoeming namens de Centrale cliëntenraad zal eind 2025 afgerond zijn. Tevens is afgesproken dat voor de overige leden van de Raad van Toezicht de Centrale cliëntenraad adviesrecht heeft.

- De Centrale cliëntenraad wil in de behandeling en beoordeling van de belangen een onderscheid maken tussen:
 - korte termijnbeleid: de belangen van alledag en de nabije toekomst(optimale ouderenzorg 2025).We denken hierbij aan:
 - Opendeurenbeleid
 - Het beleid en de betrokkenheid Centrale Cliëntenraad van het Generiek kompas: “Samen werken aan kwaliteit van bestaan”
 - Volledig Pakket Thuis (VPT)
 - Bouwvoorbereidingen voor met name Anbarg, Franciscushof, Rijserf.
 - Zorgvuldige verhuizing zusters vanuit San Francesco naar nieuw onderkomen (eind 2025)
 - Vitale gemeenschappen
 - Ontwikkelingen dagbesteding en VanThuisUit.
 - Advies jaarrekening 2024
 - Advies begroting 2026
 - Instemming Jaarplan kwaliteit 2026
 - Lange termijnbeleid: een optimale, toekomstbestendige ouderenzorg. We denken hierbij aan:
 - Ontwikkeling meerjarenplan
 - Toekomstige woon/zorgvoorzieningen (eventuele leegstand)
 - Bouwplannen met name De Willaert en Haansberg
 - Instemming sociaal plan voor cliënten bij verbouwing, nieuwbouw of verhuizing.(indien van toepassing)
 - Langer Actief Ouder als leidend principe
 - Langer Thuis zorg versterken
 - Arbeidsmarktproblematiek
 - Regionale samenwerking
- De Centrale cliëntenraad zal de ontwikkelingen goed volgen ten aanzien van
 - Avoord en diversiteit (ongevraagd advies CCR 2023)
 - Doelmatige én doeltreffende communicatie door Avoord naar cliënten/bewoners en mantelzorgers.

5.3 Medezeggenschap

- In het najaar- bij voorkeur in de week van de medezeggenschap 6 tot en met 10 oktober 2025- zal er een studiebijeenkomst georganiseerd worden voor de leden van de Centrale cliëntenraad en de 6 lokale cliëntenraden.