



## Jaarverslag 2023

# Clëntenraad Overbetuwe



*Tertzio, Elst*

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de lokale cliëntenraad Overbetuwe, die de belangen behartigt van de cliënten van het huis Tertzio van Attent in Elst. Met dit jaarverslag wordt inzicht gegeven in de werkzaamheden, resultaten en activiteiten in 2023 van deze cliëntenraad.

Wilt u naar aanleiding van dit jaarverslag meer informatie of bent u geïnteresseerd in het werk van de cliëntenraad Overbetuwe, kijk dan op

[Wonen met zorg - Attent zorg en behandeling](#)

of neem contact op met de voorzitter, Jan Harkema via [JHarkema1@kpnmail.nl](mailto:JHarkema1@kpnmail.nl)

Elst, mei 2024

Namens de cliëntenraad Overbetuwe,  
Jan Harkema, voorzitter

## Inleiding

De instelling van cliëntenraden vloeit voort uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018). Deze wet regelt de medezeggenschap van cliënten van vrijwel alle zorgaanbieders en noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een advies- of instemmingsrecht geldt. Daarnaast kan een cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Ten behoeve van ieder huis of regio van Attent Zorg en Behandeling (Attent) is een cliëntenraad ingesteld. Deze lokale cliëntenraden, in totaal vijf, behartigen de gezamenlijke belangen van alle cliënten van het betreffende huis of regio overeenkomstig de Wmcz 2018. De lokale cliëntenraden zijn samengesteld uit cliënten, familie, mantelzorgers, wettelijk vertegenwoordigers of anderen die zich betrokken tonen bij het leven van de cliënten in het betreffende huis. De voorzitter is onafhankelijk en wordt extern geworven.

Voor het gebied Overbetuwe is de lokale cliëntenraad Overbetuwe (LCR) actief. De LCR heeft zich in 2023 ingezet voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van het onder Attent vallende huis Tertzio in de Bachstraat 29 in Elst.

Daarnaast is er de CCR. Deze is samengesteld uit vertegenwoordigers (de voorzitters) van de lokale cliëntenraden en behartigt de gezamenlijke belangen van alle cliënten van Attent. De CCR treedt namens de cliënten op als woordvoerder naar de Raad van Bestuur (RvB) van Attent. Onderwerpen die aan de orde komen, zijn zaken die betrekking hebben op de meerderheid van alle huizen van Attent. Tevens heeft de CCR periodiek contact met de Raad van Toezicht (RvT) en de Ondernemingsraad (OR).

## Samenstelling LCR

Per 31 december 2023:

Naam	Namens cliënten	Functie
Wim Hendriks	Somatiek	Lid
Hans Maassen	Somatiek	Lid
Ellen Veerbeek	Somatiek	Lid

Leroy Megens	Psychogeriatric	Lid
Margreth Peperkamp	Psychogeriatric	Lid
Friso van Assema	Psychogeriatric	Lid
Ilna Janssen-Schonenberg	Psychogeriatric en Somatiek	Lid en vicevoorzitter
Jan Harkema		Onafhankelijk voorzitter

In 2023 vond de volgende mutatie plaats:

- In februari is Ellen Veerbeek toegetreden als lid van de LCR voor de vertegenwoordiging van de cliënten van de afdeling Somatiek.

De LCR wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, die in dienst is van Attent.

## Vergaderingen LCR

De LCR heeft in 2023 zes keer vergaderd.

Tijdens de diverse vergaderingen werden vertegenwoordigers uit de organisatie uitgenodigd om de LCR te informeren over actuele ontwikkelingen en zijn de managers zorg van Tertzio aangeschoven om de gang van zaken in Tertzio nader toe te lichten.

Met de managers zorg zijn onder meer de onderstaande onderwerpen besproken:

- Beschikbare tijd voor aandacht voor zingeving door geestelijk verzorgers
- Thema's uit de bewonerscontactoverleggen Somatiek en huiskameroverleggen Psychogeriatric Kwikstaart en Zwaluw.
- Familieparticipatie
- Samenwerking in de driehoek (medewerker, cliënt, cliëntvertegenwoordiger/ mantelzorger)
- Verwachtingen en mogelijkheden richting familie t.a.v. mantelzorg en vrijwilligerswerk na inhuizing (familieparticipatie) en communicatie daarover naar de betrokkenen
- Openstelling restaurant voor bewoners aanleunwoningen rondom Tertzio en mogelijkheden voor partners om mee te eten
- Personele aangelegenheden van invloed op de zorg, zoals ziekteverzuim, scholing van medewerkers, personeelsbezetting ed.
- Organisatie van familiebijeenkomsten
- Ontwikkelingen op de afdeling PG en het verbeterplan
- Inzet Caren Zorgt als communicatiemiddel voor de cliëntenraad
- Mogelijkheden aanscherpen beveiliging toegang tot Tertzio
- Organisatie bewonerscontactoverleggen "nieuwe stijl" en evaluatie daarvan
- Strategisch huisvestingsbeleid Attent voor wat betreft toekomstvisie Tertzio in relatie tot (lange) wachtlijsten, gewenste benodigde aanpassingen gebouw (vergroten badkamers en extra gezamenlijke huiskamers cliënten Somatiek)
- Ontwikkelingen gebouw Tertzio en Pleyade/Rapport Woningcorporatie Vivare over gebouw Tertzio
- Kwaliteit van schoonmaak en communicatie over de wijze van schoonmaak naar bewoners en eerste contactpersonen
- Assortiment winkelkast en aanbevelingen daarvoor
- Gewenste uitbreiding op de afdeling PG van het aantal vrijwilligers (met name in de avond)
- Mogelijkheden van het ophalen van signalen bij de achterban
- Ervaringen van cliënten met de ingevoerde rookmaatregelen

- Werking van de liften
- Communicatie naar bewoners en eerste contactpersonen over de keuring van rollators
- Geluidsoverlast voor bewoners in verband met verbouwwerkzaamheden in februari
- Opnamebeleid/introductie nieuwe cliënten op de afdeling
- Uitbreiding tv-zenders met een persoonlijk abonnement op sportzenders
- Tariefverhoging waskosten per 1 januari 2024
- Uitkomsten en vervolgacties naar aanleiding van de enquête over het wonen in Tertzio

In 2023 bezochten de volgende gasten de vergaderingen van de LCR en is met hen onder meer gesproken over de onderstaande onderwerpen:

Datum	Gast	Onderwerp
6-2-2023	Casper van Bennekom <i>Teamleider services</i>	*Toegangscontrole gebouw Tertzio *Kwaliteit van schoonmaak
21-8-2023	Jozef Middendorp <i>Manager kwaliteitsbureau</i>	*Uitleg werkzaamheden team kwaliteit van Attent *Aandachtspunten team kwaliteit *Uitdagingen voor de zorg van de toekomst

## Advies, instemming en ongevraagd advies

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken die een meerderheid van alle huizen van Attent aangaan, worden behandeld door de CCR.

De LCR heeft in 2023 een instemmingsverzoek ontvangen voor de uitvoering van een pilot om gebruik te gaan maken van een ander merk incontinentiemateriaal. In de vergadering van juni is daarmee ingestemd.

Door de LCR is in februari een ongevraagd advies uitgebracht voor het aanscherpen van de toegangscontrole van het gebouw Tertzio. Dit met name gedurende de uren dat er geen toezicht aanwezig is vanuit de receptie en de deur in de avond op slot gaat. Het ongevraagd advies heeft geleid tot het duidelijker aangeven dat in het entreegebied gebruik gemaakt wordt van cameratoezicht. Ook is de toegang tijdens de nacht aangepast. De tussendeur vanuit de hal op de begane grond is vanaf 23.00 uur (start avonddienst) afgesloten.

Verder heeft de LCR enkele aanbevelingen gedaan ter verbetering van de kwaliteit van de schoonmaak. Deze betreffen:

- inrichten van schoonmaakkasten op de afdelingen om familie/mantelzorgers in de gelegenheid te stellen om desgewenst extra schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren in het appartement van hun naaste;
- maatwerk per kamer in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden en
- creatieve invulling van de beschikbare tijd voor schoonmaak van de appartementen.

De LCR heeft de investeringsbegrotingen 2024 van de afdelingen besproken met de managers zorg en is er nagedacht over input daarvoor.

De voorzitter is betrokken geweest in het najaar bij de selectie van een interim bestuurder voor Attent en eind van het jaar bij de selectie van een vaste bestuurder.

De organisatie heeft voorgesteld om per 1 juli een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) verplicht te stellen voor leden van de lokale cliëntenraden. Niet met terugwerkende kracht, maar voor nieuwe leden. De LCR heeft daarmee ingestemd.

## Overige onderwerpen

Het afgelopen jaar zijn in de vergaderingen verder onder meer de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Besproken onderwerpen en adviesaanvragen en instemmingsverzoeken aan de CCR
- Gevolgen cyberaanval Attent in februari voor de cliënten
- Kwaliteitsjaarverslag 2022 Attent
- Periodeverslagen 2023 Attent
- Coronamaatregelen na kabinetsbesluit afschaffing laatste corona-adviezen
- Evaluatie leerpunten uit coronatijd
- Vastgoedbeleid Attent voor alle huizen van Attent voor de komende jaren
- Externe audit Attent ISO
- Kaderbrief 2024
- Jaarplan Attent 2024

In april heeft de evaluatie van de uitvoering van de speerpunten 2022 plaats gehad en is het jaarplan 2023 van de LCR vastgesteld. De niet gerealiseerde speerpunten 2022 zijn opgenomen in het jaarplan 2023. In december heeft de LCR de uitvoering van dit plan geëvalueerd en het jaarplan 2024 vastgesteld. Met opname daarin van de niet gerealiseerde actiepunten uit het jaarplan 2023.

In de vergadering van februari zijn onderstaande afspraken gemaakt over de invulling van de nieuwe wetgeving (Wmcz 2018) in de praktijk:

- De overlegstructuur managers zorg/leden cliëntenraad en/of voorzitter: de voorzitter heeft voorafgaand aan de geplande vergaderingen agenda-overleg met de managers zorg en zij zijn beiden tegelijkertijd aanwezig in de vergaderingen.
- Ten minste eenmaal per twee jaar wordt het collectief functioneren van de LCR in het bijzijn van de managers zorg besproken.

## Contacten met de achterban

Om de zo belangrijke contacten te onderhouden met de cliënten bezoeken de leden van de LCR regulier de afdelingen om met hen in gesprek te gaan. Naast deze ontmoetingen vonden onderstaande contacten plaats:

- Bijwonen van de bewonerscontactoverleggen Somatiek.
- Aanwezigheid bij de familiebijeenkomsten
- Deelname aan huiskameroverleggen op de afdelingen Psychogeriatric Kwikstaart en Zwaluw.

Na de zomervakantie is een enquête gehouden onder alle bewoners/eerste contactpersonen met een aantal gerichte vragen over het wonen en ontvangen zorg in Tertzio met ruimte voor het plaatsen van opmerkingen en het aangeven van gewenste verbeteringen en aanbevelingen. Bewoners/eerste contactpersonen werden ook gevraagd of zij in contact wilden komen met de LCR. De conclusie uit de enquête was dat men in grote lijnen tevreden

is over het verblijf in Tertzio. De bewoners/eerste contactpersonen zijn op de hoogte gesteld van de uitkomsten van de enquête en de aanbevelingen vanuit de LCR richting de managers zorg. Ook is daar tijdens de familiebijeenkomsten aandacht aan besteed.

## Overleg met de LCR, deelname werkgroepen en bijeenkomsten

Deze betroffen onder meer:

- Maandelijks overleg door de voorzitter met managers zorg van Tertzio.
- Deelname aan werkgroep Herinrichting afdeling Kwikstaart.

De lokale cliëntenraden zijn door afgevaardigden vertegenwoordigd in de Attent brede werkgroep Rookbeleid (tot de opheffing medio 2023), de klankbordgroep Virtuele thuiszorg en projectgroep Vergroten bewegingsvrijheid cliënten PG-afdeling. Vanuit de LCR is daaraan geen deelname geweest.

## Scholing

In april heeft een scholingsbijeenkomst Wmcz 2018 voor nieuwe leden en voorzitters van de lokale cliëntenraden en nieuwe managers zorg plaatsgehad. De training is gegeven door de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). De managers zorg van Tertzio hebben daaraan deelgenomen en een lid van de LCR.

## Verspreiding jaarverslag

Naast de interne verspreiding van dit jaarverslag en publicatie op de website van Attent zal een exemplaar van het jaarverslag op alle afdelingen van de locatie Tertzio ter inzage worden gelegd. Tenslotte zal er, indien daaraan behoefte bestaat, een toelichting op het jaarverslag worden gegeven tijdens de familiebijeenkomsten, de bewonerscontactoverleggen en de huiskamergesprekken waaraan de LCR deelneemt.

-----