



**Laverhof**

*leven als thuis*

Jaarverslag  
Centrale cliëntenraad Laverhof  
2017

## Inhoud

Inleiding – algemeen .....	2
Missie en Visie centrale cliëntenraad.....	2
Centrale cliëntenraad in relatie tot de clusterraden.....	2
Centrale cliëntenraad in overleg .....	2
Samenstelling centrale cliëntenraad .....	3
Behandelde onderwerpen, gespreksthema' s en agendapunten .....	3
Overige bijeenkomsten.....	4
Openbare jaarvergadering.....	4
Speerpunten centrale cliëntenraad 2017 en 2018 .....	4
Scholing en andere activiteiten.....	6
Tot slot .....	6
Bijlage 1 korte beschrijving van de clusters .....	7

## **Lijst van gebruikte afkortingen**

B.R.O.T.	Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis
CSB	Cliënt Service Bureau
GRZ	Geriatrische Revalidatie Zorg
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
NCZ	Netwerk Cliëntenraden in de Zorg
PG	Psycho Geriatrie
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet Maatschappelijke Ondersteuning
Wmzc	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
Zvw	Zorgverzekeringswet

## **Inleiding – algemeen**

De centrale cliëntenraad van stichting Laverhof wil in dit jaarverslag verantwoording afleggen over wat zij in 2017 gedaan heeft. Uitgangspunt hierbij is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). De wet noemt de onderwerpen waarover de cliëntenraad advies mag uitbrengen of waarvoor een verzwaard adviesrecht van de raad geldt. Daarnaast kan de cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De centrale cliëntenraad probeert zoveel mogelijk de belangen van de cliënten te behartigen en een goede gesprekspartner te zijn voor de raad van bestuur, zodat de doelen die met elkaar worden afgesproken ook bereikt worden.

Laverhof is op 1 januari 2013 ontstaan uit de fusie tussen BerneZorg in Heeswijk-Dinther en Zorggroep Dorus in Schijndel. Op 1 januari 2016 is Het Retraitehuis uit Uden met Laverhof gefuseerd. De zorg- en dienstverlening van Laverhof richt zich op ouderen in de regio's Berlicum, Dinther, Eerde, Heeswijk, Loosbroek, Middelrode, Schijndel, Uden, Vinkel, Vorstenbosch en Wijbosch en op religieuzen van de congregaties van JMJ, de Zusters van Liefde, en Missiezusters Dienaressen van de Heilige Geest.

Laverhof bestaat uit drie clusters: Schijndel, Heeswijk-Uden en Behandeling, Revalidatie en Ondersteuning Thuis (BROT). In bijlage 1 vindt u een korte beschrijving van de clusters.

De centrale cliëntenraad wordt intensief betrokken bij veranderingen, waardoor er veel stukken gelezen moeten worden. Het kritisch volgen van deze ontwikkelingen en veranderingen, vanuit het cliëntenperspectief, vraagt daarom steeds meer inzet van de leden.

## **Missie en Visie centrale cliëntenraad**

De centrale cliëntenraad heeft als missie het vanuit het cliëntperspectief behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten die zorg en dienstverlening ontvangen van Laverhof.

De centrale cliëntenraad wil binnen de mogelijkheden van de organisatie de invloed van de cliënten versterken. Zij wil dit doen door kritisch te luisteren naar de wensen van cliënten (clusterraden), zich te verplaatsen in de cliënten en vanuit die positie in gesprek gaan met de raad van bestuur. De centrale cliëntenraad wil als interne belanghebbende een volwaardige gesprekspartner en een betrouwbaar adviesorgaan zijn voor de raad van bestuur van Laverhof en een belangenbehartiger voor haar achterban.

## **Centrale cliëntenraad in relatie tot de clusterraden**

Binnen alle clusters van Laverhof is een cliëntenraad actief. De intenties en uitgangspunten zijn, dat elke cliënt (of diens vertegenwoordiger) gehoord en geïnformeerd wordt over relevante zaken. Binnen elk cluster is er op afdelingsniveau een bepaalde vorm van overleg met zorgvragers. Dit overleg vindt plaats tussen zorgvragers/vertegenwoordigers, teamleider en een afvaardiging van de cliëntenraad van het cluster. De vorm kan per cluster verschillen, maar vindt zijn basis in schriftelijk vastgelegde kaders en afspraken.

Daarnaast is er een centrale cliëntenraad voor de totale organisatie. De centrale cliëntenraad is de gesprekspartner voor de raad van bestuur. De cliëntenraden van de clusters hebben hun overleg met de clusterdirecteur van het betreffende cluster over zaken die alleen het cluster betreffen. In de centrale cliëntenraad wordt vooral gesproken over beleidszaken en de aansturing van de totale organisatie, maar ook de economische aangelegenheden en andere zaken die de cliëntenraden van de clusters overstijgen, staan op de agenda.

## **Centrale cliëntenraad in overleg**

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit – bij voorkeur 3 – vertegenwoordigers van de cliëntenraden van de clusters, met een externe voorzitter.

De centrale cliëntenraad heeft in 2017 zevenmaal overleg gehad met de raad van bestuur. Voordat de bestuurder aansluit bij de overlegvergadering, bespreekt de centrale cliëntenraad de wensen en meningen van leden van de centrale cliëntenraad met elkaar, als voorbereiding op de overlegvergadering.

Op verzoek van de raad van toezicht is er in juli een overleg geweest tussen een delegatie van de raad van toezicht en een delegatie van de centrale cliëntenraad. In deze vergadering is met de delegatie van de raad van toezicht teruggekeken naar zaken die in het verslagjaar hebben gespeeld. Ook nieuwe ontwikkelingen en veranderingen binnen de organisatie kwamen ter sprake. De deelnemers waren positief over het overleg. In de centrale cliëntenraad vergadering van november was er een delegatie van de raad van toezicht aanwezig om een beter beeld te krijgen van wat er leeft bij de cliëntenraad. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad vinden deze manier van vergaderen zinvol. In 2018 zal er wederom op deze manier met elkaar gesproken worden.

In juni is er een onderling overleg geweest om het functioneren van de centrale cliëntenraad te evalueren.

Verder is er in juni een overleg geweest over de voortgang van de nieuwe vorm van medezeggenschap die in 2016 ingezet is. Er is besproken hoe de clusters georganiseerd hebben, dat elke cliënt (of diens vertegenwoordiger) binnen Laverhof gehoord wordt en geïnformeerd wordt over relevante zaken. Meer hierover staat bij het hoofdstuk speerpunten.

## **Samenstelling centrale cliëntenraad**

De centrale cliëntenraad bestond in 2017 uit:

Vanuit het cluster Heeswijk-Uden: de heer Harry van der Pas, vanaf maart  
de heer Gerard Barten  
de heer Marcel Loeffen

Vanuit het cluster Schijndel: de heer Lambèr van Asseldonk  
zuster Germana van Ravestein

Vanuit het cluster Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis:  
Mevrouw Til van den Berg, vanaf mei  
mevrouw Will Smit, t/m mei  
de heer Mari van Heck

Voorzitter: mevrouw Maria Appeldoorn-van den Akker  
Ambtelijk secretaris: mevrouw Ardi van Lier

Via de agenda's en verslagen van de centrale cliëntenraad worden cliënten en cliëntenraden van de clusters, evenals de locatiedirecteuren, geïnformeerd over de besprekpunten met de raad van bestuur en de resultaten daarvan. De vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraad bespreken de verslagen in de cliëntenraden van het cluster.

## **Behandelde onderwerpen, gespreksthemas en agendapunten**

Door de raad van bestuur zijn aan de centrale cliëntenraad de onderstaande notities voor advies of verzwaard advies voorgelegd. In een aantal gevallen werden door de centrale cliëntenraad aanpassingen, kanttekeningen, opmerkingen of aanbevelingen gegeven. In goed overleg en naar tevredenheid van de centrale cliëntenraad heeft de bestuurder aanpassingen overgenomen of een nadere toelichting gegeven. De centrale cliëntenraad heeft uiteindelijk over alle onderwerpen positief geadviseerd of het advies loopt door in 2018.

- Jaarplan Laverhof 2017
- Begroting Laverhof 2017
- Herinrichting primair proces Het Retraitehuis
- Profiel cliëntvertrouwenspersoon
- Profielschets lid raad van toezicht
- Toestemming overdracht gegevens contactpersoon

- Aanpassing basisassortiment eten en drinken
- Aanpassing regionale klachtencommissie
- Werving en selectie leden raad van toezicht
- Plan extra middelen Waardigheid en trots
- Procedure inzage cliëntendossier
- Prijslijst 2018
- MIC beleid
- Arboprocedure: ongewenst gedrag
- Arboprocedure: rookbeleid

Op initiatief van de centrale cliëntenraad is er in 2017 in de vergaderingen aandacht gevraagd voor het vrijwilligersbeleid van Laverhof. Tevens heeft de centrale cliëntenraad haar zorgen voor de toekomst uitgesproken. Dit punt komt in 2018 weer op de agenda.

### **Overige bijeenkomsten**

Er zijn extra bijeenkomsten geweest over specifieke onderwerpen, waarbij een afvaardiging van de centrale cliëntenraad aanwezig was:

- De voorzitter en/of de secretaris zijn bij verschillende bijeenkomsten van het LOC aanwezig geweest, o.a. voorzittersoverleg, overleg met de zorgkantoren, scholing en netwerkdagen.
- De voorzitter, 3 leden en de ondersteuner zijn naar het Landelijk Congres Cliëntenraden met betrekking tot Waardigheid en Trots geweest.
- De voorzitter en 1 lid zijn bij de regionale cliëntenraadbijeenkomst van het zorgkantoor geweest.
- De voorzitter heeft mede een regionale cliëntenraadbijeenkomst georganiseerd die in St. Barbara gehouden is.
- De voorzitter en 1 lid zijn bij het voor- en najaarsoverleg met het zorgkantoor geweest.
- De voorzitter heeft deelgenomen aan een overleg voor het ontwikkelen van een keuzehulpmiddel voor verzekeraars. Hierbij waren bestuurders en cliëntenraden uit de regio NO-Noord-Brabant aanwezig.
- De voorzitter heeft tijdens de beleidsdag van Laverhof een presentatie gehouden over het speerpunt van de centrale cliëntenraad "Op zoek naar het kleine geluk".
- De voorzitter is permanent lid van de commissie Ethiek.
- De voorzitter en 2 leden hebben deelgenomen aan de sollicitatieprocedures voor leden van de raad van toezicht.
- De voorzitter heeft deelgenomen aan het eindgesprek van Waardigheid en Trots.
- De voorzitter en ondersteuner hebben deelgenomen in de werkgroep die voorbereidend werk gedaan heeft en een notitie geschreven heeft over de huurdersmedezeggenschap.

### **Openbare jaarvergadering**

In 2017 is er geen jaarvergadering georganiseerd. Er is gekozen voor deelname aan familieavonden, huiskamergesprekken of afdelingsberaden om zo de cliënten en bewoners goed te bereiken. Leden van de cliëntenraden van de clusters zijn hier bij aanwezig en nemen eventuele vragen en voorstellen mee naar de vergaderingen van de clusterraden en centrale cliëntenraad.

## **Speerpunten centrale cliëntenraad 2017 en 2018**

Voor 2017 waren onderstaande speerpunten geformuleerd.

- Medezeggenschapsstructuur borgen en evalueren.
- Medezeggenschap voor huurders vorm geven.
- “Op zoek naar het kleine geluk”. De centrale cliëntenraad wil in 2017 bijzondere aandacht geven aan welzijn en zinvolle, individuele dagbesteding, hoe daar vorm aan gegeven wordt en wat dit voor cliënten betekent.

### **1. Medezeggenschapsstructuur borgen en evalueren**

In juni heeft de centrale cliëntenraad de voortgang van de nieuwe vorm van medezeggenschap besproken. Eerst is besproken hoe de clusters de medezeggenschap georganiseerd hebben.

In cluster Heeswijk-Uden is het afdelingsberaad ingevoerd. Dit beraad vindt plaats op de afdeling tussen cliënten en het afdelingshoofd. De voorzitter van de clusterraad krijgt verslagen van deze bijeenkomsten. De werkwijze is beschreven in een notitie “zo gaat medezeggenschap in cluster Heeswijk-Uden”.

In cluster Schijndel nemen leden van de clusterraad deel aan de huiskamergesprekken die gevoerd worden met de cliënten of vertegenwoordigers en de teamleiders.

Vanuit cluster BROT gaan aandachtspersonen cliënten benaderen en bezoeken voor een interview. Als voorbereiding hierop hebben de leden van de clusterraad een workshop gevolgd.

Alle clusters merken de meerwaarde van de nieuwe vorm van medezeggenschap. De knelpunten zijn besproken

In de centrale cliëntenraad vergadering van 29 november is de nieuwe vorm van medezeggenschap geëvalueerd. De vormgeving is besproken en de intenties en uitgangspunten van de notitie van 30 juni 2016 zijn doorgesproken. Alle clusters werken volgens de notitie en kunnen daar mee doorgaan. Er is heel hard gewerkt binnen de clusters om de nieuwe vorm van medezeggenschap van de grond te krijgen.

### **2. Medezeggenschap voor huurders vorm geven**

De voorzitter en ondersteuner hebben deelgenomen in een werkgroep die verder bestond uit de bestuurssecretaris en een huurder. Ze hebben onderzoek gedaan naar de wensen en mogelijkheden. Er is een concept notitie geschreven die begin 2018 besproken is met de voorzitters en directeurs van de clusters Schijndel en Heeswijk-Uden en de bestuurder. Er wordt getracht de medezeggenschap van huurders zo eenvoudig mogelijk vorm te geven. Het speerpunt is nog niet afgerond en blijft daarom voor 2018 staan.

### **3. “Op zoek naar het kleine geluk”**

De centrale cliëntenraad heeft in 2017 bijzondere aandacht gevraagd voor welzijn en zinvolle dagbesteding; hoe daar vorm aan gegeven wordt en wat dit voor cliënten betekent. Dit is gebeurd onder de term “op zoek naar het kleine geluk” om daarmee het actieve en individuele karakter van dit speerpunt aan te geven.

Het is gebleken, dat het een krachtige term is die erg aanspreekt. Al in de nieuwjaarsbijeenkomst is er door de bestuurder aan gerefereerd. De voorzitter van de centrale cliëntenraad heeft tijdens de beleidsdag op 22 maart een presentatie gehouden voor middenkaderleden, MT en bestuurder over het speerpunt. Dit is heel goed ontvangen.

Tijdens het congres ‘Cliëntenraad: werk in uitvoering’ van 9 oktober heeft de voorzitter van de centrale cliëntenraad een prijs gewonnen voor het idee “Op zoek naar het kleine geluk”. De prijs bestond uit een workshop voor alle leden van de centrale cliëntenraad en de clusterraden. Op 1 februari 2018 is deze workshop gehouden.

Het thema is duidelijk geland en omarmd in de hele organisatie en er wordt niet meer alleen over de technische kant van zorg gesproken maar ook over het welbevinden van de cliënten. Er zijn niet altijd oplossingen, maar waar het goed gaat moet dit uitgestraald worden. Er moet aandacht voor zijn dat iedereen in deze stroom meegaat en dat de aandacht voor het kleine geluk verankerd wordt. Het blijft daarom een speerpunt voor 2018.

**De Speerpunten voor 2018 zijn:**

- Medezeggenschap voor huurders vorm geven.
- “Op zoek naar het kleine geluk”.
- Digitalisering van het werk en zichtbaarheid van de centrale cliëntenraad en clusterraden op de website en in andere (sociale) media.

**Scholing en andere activiteiten**

Leden van de centrale cliëntenraad hebben individueel thema- en/of informatie bijeenkomsten bezocht. De voorzitter en secretaris van de centrale cliëntenraad hebben themabijeenkomsten bijgewoond georganiseerd door het LOC (landelijke organisatie cliëntenraden) en scholingsbijeenkomsten voor vakgenoten.

**Tot slot**

Ook in 2017 is er op constructieve wijze overleg gevoerd met de Raad van bestuur en heeft de raad medewerking en ondersteuning gekregen bij de vervulling van haar werkzaamheden. De leden van de centrale cliëntenraad waarderen dit en vertrouwen erop dat dit in 2018 wordt voortgezet.

Schijndel, mei 2018

M. Appeldoorn-van den Akker  
Voorzitter centrale cliëntenraad Laverhof

## **Bijlage 1 korte beschrijving van de clusters**

### **Cluster Schijndel**

Cluster Schijndel bestaat uit St. Barbara en het Mgr. Bekkershuis. St. Barbara biedt zorg met verblijf en behandeling aan psychogeriatrische cliënten. Het Mgr. Bekkershuis biedt wonen met zorg en behandeling aan somatische cliënten met lichamelijke aandoeningen of beperkingen. Ook kan men in het Mgr. Bekkershuis 'verzorgd wonen', waarbij men een appartement huurt en gebruik kan maken van zorg- en dienstverlening.

### **Cluster Heeswijk-Uden**

Cluster Heeswijk-Uden bestaat uit Cunera De Bongerd in Heeswijk-Dinther en het Retraitehuis in Uden.

Cunera De Bongerd is een dubbellocatie voor zorg met verblijf en behandeling. Er wonen cliënten met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag.

Het Retraitehuis in Uden biedt wonen en zorg voor bewoners met een somatische en/of psychogeriatrische zorgvraag.

Ook in het cluster Heeswijk-Uden is 'verzorgd wonen' mogelijk. Bij De Bongerd kan een appartement in een beschutte woonomgeving gehuurd worden met zorg- en dienstverlening vanuit De Bongerd. Bij Het Retraitehuis kunnen bewoners van de nieuwe woonwijk De Gaarden gebruik gaan maken van de zorg- en dienstverlening vanuit Het Retraitehuis. Dit geldt ook voor de nieuw te bouwen serviceappartementen Kloosterpark aan de rand van het terrein.

### **Cluster B.R.O.T.**

Het cluster Revalidatie, Behandeling en Ondersteuning Thuis omvat de (para)medische disciplines, begeleiding, (dag)behandeling, revalidatie, palliatieve zorg en Laverhof Ondersteuning Thuis (Wmo/Wlz) voor het gehele werkgebied van Laverhof.

Op diverse plaatsen in de regio (o.a. in Vinkel en Vorstenbosch) ondersteunt Laverhof lokale initiatieven om zorg en ondersteuning zo dicht mogelijk bij huis te realiseren, bijvoorbeeld in de vorm van dagopvang en eetpunten.

“Leven als thuis” is het motto en de belofte van Laverhof. Wonen bij Laverhof is zoveel mogelijk als thuis. De cliënt en de familie houden de regie; Laverhof ondersteunt waar nodig en gewenst. Ook in de thuiszorg. Zodat thuis, ook met de hulp van ‘buitenaf’, gewoon thuis blijft.