



**Laverhof**

*leven als thuis*

Jaarverslag  
Centrale cliëntenraad Laverhof  
2019

## Inhoud

Inleiding – algemeen .....	2
Missie en Visie centrale cliëntenraad.....	2
Centrale cliëntenraad in relatie tot de cliëntenraden van de clusters .....	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 2019 en 2019 .....	4
Scholing en andere activiteiten.....	5
Tot slot .....	5
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 legt in dit jaarverslag verantwoording af over wat zij in 2019 gedaan heeft. Een van de uitgangspunten hierbij is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). De wet noemt de onderwerpen waarover de cliëntenraad advies mag uitbrengen of waarvoor een verzaamd adviesrecht van de raad geldt. Daarnaast kan de cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De centrale cliëntenraad streeft ernaar zoveel mogelijk de collectieve belangen van de cliënten te behartigen en wil een goede gesprekspartner 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, Vorstenbosch en Wijbosch, waaronder 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 de organisatie en volgt de ontwikkelingen en veranderingen binnen Laverhof kritisch met altijd de vraag voor ogen "en wat betekent dit voor cliënten?". Dit en het streven dat iedere cliënt gehoord kan worden, vraagt veel inzet van de leden van de centrale cliëntenraad en de cliëntenraden van de clusters.

## **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 zijn achterban.

## **Centrale cliëntenraad in relatie tot de cliëntenraden van de clusters**

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, teammanager 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 gehele 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 beleid en de aansturing van de gehele organisatie, maar ook 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 2019 achtmaal 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.

Zoals ingezet in 2017 is er in mei een overleg geweest tussen een delegatie van de raad van toezicht en de centrale cliëntenraad. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad hebben punten voor dit overleg ingebracht. Er is gesproken over actuele zaken en er is gesproken over nieuwe ontwikkelingen en veranderingen binnen de organisatie. De deelnemers waren positief over het overleg. In de vergadering van december was er een delegatie van de raad van toezicht aanwezig om een beter beeld te krijgen van de wijze van overleggen tussen de bestuurder en de centrale cliëntenraad en tevens te horen wat er leeft bij de cliëntenraad. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad vinden deze manier van vergaderen zinvol.

Voorafgaand aan de overlegvergadering van juli heeft de centrale cliëntenraad zijn jaarlijkse evaluatie gehouden.

## Samenstelling centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad bestond in 2019 uit:

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

Vanuit het cluster Schijndel: de heer Lambè van Asseldonk  
mevrouw Wilma van den Boogaard

Vanuit het cluster Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis:  
mevrouw Til van den Berg  
de heer Mari van Heck, tot juli  
mevrouw Margreet Verboon, vanaf juli  
Voorzitter: mevrouw Maria Appeldoorn-van den Akker  
Ondersteuner: mevrouw Ardi van Lier

Via de agenda's en verslagen van de centrale cliëntenraad worden cliënten en cliëntenraden van de clusters, evenals de leden van het managementteam, de raad van toezicht en teammanagers, geïnformeerd over de bespreekpunten met de raad van bestuur en de resultaten daarvan. De vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraad bespreken de verslagen in de cliëntenraden van het cluster. De centrale cliëntenraad ontvangt alle verslagen van de cliëntenraden van de clusters.

## Behandelde onderwerpen, gesprekstema's 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 over alle onderwerpen positief geadviseerd, behalve over het vrijwilligersbeleid en het protocol van incident naar zorgbeëindiging. Hierover heeft de centrale cliëntenraad vooralsnog geen advies uitgebracht en deze onderwerpen worden na aanpassing in 2020 opnieuw voor verzwaard advies aan de centrale cliëntenraad voorgelegd.

- Begroting Laverhof 2019
- Beleid reanimatie
- Attentieregeling
- Beleid mentaal welbevinden
- Vrijwilligersbeleid

- VOG voor vrijwilligers
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Prijslijst 2020
- Protocol van incident naar zorgbeëindiging

De centrale cliëntenraad kan ook ongevraagd advies geven en heeft dat in 2019 over de volgende onderwerpen gedaan die ter informatie ingebracht waren.

- Jaarverslag MIC commissie
- Evaluatie klachtenregeling
- Reactie profielschets bestuurder

Naar aanleiding van signalen uit de organisatie heeft de centrale cliëntenraad het onderwerp Signalen mbt TV ontvangst op de agenda gezet en hierover een ongevraagd advies uitgebracht.

### **Overige bijeenkomsten**

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

- De voorzitter, ondersteuner en leden van de centrale cliëntenraad zijn bij verschillende (netwerk) bijeenkomsten van LOC of NCZ aanwezig geweest.
- De voorzitter, twee leden en de ondersteuner zijn naar het Landelijk Congres Cliëntenraden van Waardigheid en Trots geweest.
- De voorzitter en twee leden zijn bij het voor- en najaarsoverleg met het zorgkantoor geweest.
- De voorzitter en een lid zijn samen met een delegatie van de OR bij een bijeenkomst over autorisaties van Ons Nedap geweest.
- De voorzitter en twee leden zijn samen met een delegatie van de OR bij een toelichting op de begroting geweest.
- De voorzitter is naar een rondetafelgesprek van de brancheorganisatie geweest.
- Een aantal leden hebben deelgenomen aan de socratische gesprekken over de nieuwe strategie van Laverhof.
- Een aantal leden waren aanwezig bij de bijeenkomst waar de nieuwe strategie op hoofdlijnen werd gepresenteerd. De voorzitter nam zitting in het panel.
- De voorzitter en twee leden hebben een gesprek gehad met het selectiebureau voor de werving en selectie van een nieuwe raad van bestuur.
- De voorzitter en twee leden zijn bij een presentatie over Annahof+ geweest.
- De voorzitter is permanent lid van de commissie Ethiek.
- Er is een werkgroep uitwerking Wmcz 2018 gevormd waar de voorzitter, twee voorzitters van lokale cliëntenraden, de ondersteuner, een directeur en de bestuurssecretaris zitting in nemen. Deze werkgroep is in 2019 viermaal bij elkaar geweest.

### **Openbare jaarvergadering**

In 2019 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 cliëntenraden van het cluster en centrale cliëntenraad.

## **Speerpunten centrale cliëntenraad 2019 en 2020**

Voor 2019 waren onderstaande speerpunten geformuleerd.

- Digitalisering van het werk en zichtbaarheid van de centrale cliëntenraad en clusterraden op de website en in andere (sociale) media.
- Invoering nieuwe Wmcz vorm geven.
- Mogelijkheden onderzoeken, hoe aantoonbaar gemaakt kan worden wat door cliënten wordt ervaren om zo het cliëntenperspectief beter naar voren te brengen. Speciale aandacht hierbij voor hetgeen beoogd werd met “Op zoek naar het kleine geluk”.

### **1. Digitalisering van het werk en zichtbaarheid van de centrale cliëntenraad en clusterraden op de website en in andere (sociale) media**

Er is voorwerk gedaan. Dit wordt nog op papier gezet. De wensen van de centrale cliëntenraad worden meegenomen bij de ontwikkeling van het Social Intranet.

### **2. Invoering nieuwe Wmcz vorm geven**

Op 3 april is er een bijeenkomst geweest waarvoor alle directeuren en cliëntenraadsleden uitgenodigd waren en waarin door een medewerker van LOC uitleg gegeven is over de wijzigingen in de wet.

Er is een werkgroep geformeerd die de uitgangspunten en visie opgesteld heeft die in een medezeggenschapsregeling vastgelegd zullen worden. Dit loopt door in 2020. De nieuwe wet gaat 1 juli 2020 in.

### **3. Mogelijkheden onderzoeken, hoe aantoonbaar gemaakt kan worden wat door cliënten wordt ervaren om zo het cliëntenperspectief beter naar voren te brengen.**

Speciale aandacht hierbij voor hetgeen beoogd werd met “Op zoek naar het kleine geluk”. De vragen van de centrale cliëntenraad zijn meegenomen in het cliënttevredenheidsonderzoek.

### **De Speerpunten voor 2020 zijn:**

- Invoering nieuwe Wmcz vorm geven. De medezeggenschapsregeling moet worden opgesteld, de procedure moet worden doorlopen en invoering van de nieuwe structuur moet gebeuren. Intussen zal vanaf 01 juli met de nieuwe bevoegdheden gewerkt gaan worden.
- Balans hervinden na de coronacrisis, waarbij op de eerste plaats aandacht moet zijn voor hetgeen zowel zorgvragers als medewerkers hebben doorgemaakt. Verder zullen de uitgangspunten van familiezorg, presentie en op zoek naar het kleine geluk weer vol in de aandacht moeten komen.

### **Scholing en andere activiteiten**

Nadat in 2018 is geconstateerd dat het heel goed en nuttig is om jaarlijks aan de hand van een thema met alle raden bij elkaar te komen, is er op 16 januari 2019 een studiedag georganiseerd over familiezorg. Met name werd daarbij ook gekeken wat de rol van cliëntenraden in deze kan zijn. De dag werd verzorgd door Monique van Adrichem van Laverhof.

Op 3 april 2019 werd een studieochtend georganiseerd die in het teken stond van de nieuwe Wmcz. Voor deze bijeenkomst waren behalve alle cliëntenraadsleden, ook de directeuren van de clusters, de bestuurssecretaris en de bestuurder uitgenodigd. Theo van Ooi van LOC heeft uitleg gegeven over de verschillen tussen de oude en de nieuwe wet. Aan het eind van deze bijeenkomst is een werkgroep opgericht die de verdere voorbereiding en uitwerking gaat doen.

Een aantal leden van de centrale cliëntenraad hebben thema- en/of informatie bijeenkomsten van LOC (landelijke organisatie cliëntenraden) bezocht.

In december zijn een aantal leden en de ondersteuner naar het congres van Waardigheid en Trots geweest, waar verschillende workshops gevolgd zijn.

## **Tot slot**

Ook in 2019 heeft de centrale cliëntenraad medewerking en ondersteuning gekregen bij de vervulling van zijn werkzaamheden en is er op een positieve en opbouwende wijze overleg gevoerd met de raad van bestuur. De leden van de centrale cliëntenraad waarderen dit en vertrouwen erop dat de goede samenwerking in 2020, met de huidige en nieuwe raad van bestuur, wordt voortgezet.

Schijndel, mei 2020

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.