

## **Inleiding**

Vorig jaar schreven we ons eerste activiteitenplan als Familieraad van Stepping Stones. Nu schrijven we ons eerste jaarplan als Cliëntenraad van Korian Nederland, onderdeel van de internationale Korian groep. De Cliëntenraad is een cliëntenraad zoals bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

We hebben dit activiteitenplan geschreven als een leidraad bij de zaken die we in 2021 ter hand willen nemen. En vooral ook om te verduidelijken waar dit jaar onze prioriteiten liggen.

We hebben het geschreven voor onszelf: als onze agenda voor 2021. We schreven het ook voor alle mensen die werken bij Korian: degenen die dagelijks de zorg leveren aan onze dierbaren in de villa's en degenen die werken vanuit het landelijk bureau. Voor hen is het van belang geïnformeerd te zijn over het doen en laten van de Cliëntenraad.

Tenslotte hebben we dit plan ook geschreven voor de cliënten en hun familieleden. Wij vertegenwoordigen hen en komen op voor hun belangen. Het is goed dat zij weten wat wij namens hen in 2021 willen gaan doen.

Het activiteitenplan is een beknopte weergave van onze plannen het komend jaar. Wij nodigen ieder uit te reageren, en zijn graag bereid nadere toelichting te geven.

## **Kwaliteit zorg**

De belangrijkste taak van de cliëntenraad is het behartigen van de belangen van de cliënten en hun naasten. En dat komt neer op één ding: waken over de kwaliteit van de zorg. Zowel bij de beleidsvorming op landelijk niveau als bij de vormgeving van dat beleid op lokaal niveau.

Kernbegrippen daarbij zijn:

- kritisch meedenken,
- adviseren
- ondersteunen in de uitvoering
- vinger aan de pols houden

Net als in ons vorige activiteitenplan staat waken over de zorgkwaliteit bovenaan onze prioriteitenlijst voor 2021.

Nu is kwaliteit van de zorg een breed begrip. We benoemen hieronder voor welke kwaliteitsaspecten we ons vooral hard willen maken het komende jaar.

1. Ruimte voor activiteitenbegeleiding (dagbesteding) op groepsniveau en individueel niveau. Tijdens de coronaperiode is nog eens extra duidelijk geworden hoe ontzettend belangrijk dit is.
2. Ruimte voor buitenactiviteiten als vast onderdeel van de basiszorg; waar nodig ook met herinrichting van de buitenruimte.
3. Maaltijden zijn gebeurtenissen waar de cliënten naar toe leven. De kwaliteit van het eten is van belang, evenals de beleving van die gebeurtenissen. De reacties op de huidige praktijk is erg wisselend. Een goede evaluatie van de huidige gang van zaken per locatie is er belangrijk om waar nodig verbeterplannen te kunnen maken.
4. We realiseren ons dat er erg veel 'handjes' nodig zijn om alleen al deze zaken waar te maken. Het systematisch inschakelen van vrijwilligers en het vergroten van de betrokkenheid van familieleden bij het dagelijks leven in een villa vinden we ook tegen die achtergrond van groot belang. Daar moet gericht beleid op ontwikkeld worden. Wij willen kritisch meedenken

bij de beleidsvorming op dit terrein. Bovendien willen we ons op lokaal niveau graag inspannen om mee vorm te geven aan het beleid. Wij zijn van mening dat lokale klankbordgroepen of cliëntenraden geweldig kunnen helpen om betrokkenheid duurzaam vorm te geven.

5. Een belangrijk middel om de betrokkenheid van familieleden bij de villa te ondersteunen zijn de familieavonden / -bijeenkomsten. Het afgelopen jaar kwamen die om bekende redenen behoorlijk in de knel. In 2021 willen we hier opnieuw vorm aan geven en per locatie tenminste twee familieavonden/ -bijeenkomsten organiseren samen met het locatiemanagement.
6. Nu de wet Zorg en Dwang van kracht wordt, luistert de implementatie van die wet op elke locatie nauw. Wij hebben ons positief advies gegeven op het beleidsdocument van Korian en zullen ons dit jaar lokaal meedenken en -doen om de informatie op een goede manier over te brengen op de contactpersonen.

Naast deze vijf speerpunten staan voor 2021 de volgende zaken op de 'kwaliteitsagenda' van de cliëntenraad:

7. We houden de enquête over veiligheid en hygiëne onder de contactpersonen (in 2020 niet door gegaan), mogelijk gecombineerd met het klanttevredenheidsonderzoek van Korian in november 2021
8. We blijven nauw betrokken bij de coronamaatregelen (inclusief de vaccinatieplannen) middels deelname in het crisisteam.
9. We hebben positief geadviseerd over de nieuwe klachtenregeling en de aanstelling van een klachtenfunctionaris; we zullen de implementatie van deze regeling nauwgezet volgen en halverwege 2021 evalueren.
10. We leveren onze bijdrage aan de evaluatie van het kwaliteitsplan 2021 en de vorming van het nieuwe beleid voor 2022.

### **Adviezen**

Een van de middelen die we als cliëntenraad kunnen gebruiken om de cliëntenbelangen te behartigen is ons adviesrecht. De wet geeft ons de mogelijkheid om over welk onderwerp dan ook ongevraagd advies te geven aan de directie. Daarnaast is Korian verplicht om vóórdat er besluiten genomen worden over essentiële zaken, advies aan de cliëntenraad te vragen.

In 2021 kunnen verschillende adviesaanvragen op ons pad komen. Welke dat zijn weten we nu nog niet. We willen in elk geval het komend jaar over de volgende zaken gebruik maken van ons adviesrecht:

11. We krijgen veel vragen over de kostenstructuur van Korian (huur, service, VPT,...); wij zullen aandringen op een heldere communicatie met cliënten en contactpersonen over de kostenstructuur om optimale transparantie op dit thema te krijgen.
12. Korian kent verschillende labels in Nederland. Het onderscheid tussen de labels is niet altijd even helder. We zullen cliënten en contactpersonen betrekken bij het debat over wat de labels onderscheidt én wat ze samenbindt.
13. Het CSR – beleid van Korian biedt handvatten voor 'vergroening' van de zorg in brede zin. Wij zullen in dit kader onze adviezen formuleren.
14. In 2021 zal een nieuwe CEO worden benoemd. De cliëntenraad is betrokken in het traject voor werving en selectie voor deze sleutelfunctie.
15. In 2021 zal een ambtelijk secretaris worden aangenomen ter ondersteuning van het werk van de Cliëntenraad, de Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de selectieprocedure.

## **Versterken cliëntenraad**

Het hart van het werk van de cliëntenraad ligt in de verschillende locaties. Dáár willen we vinger aan de pols houden bij de uitvoering van het beleid. Dáár willen we meedenken en meewerken om de zorg te optimaliseren. Want dáár gebeurt het! Alle mooie beleid en prachtige plannen moeten daar vorm krijgen. Voor de cliëntenraad betekent dit dat we binnen elke locatie een cliëntvertegenwoordiger of een klankbordgroep of een lokale cliëntenraad willen. Daarmee verstevigen we de positie van de cliëntvertegenwoordiging binnen Korian. Tegen die achtergrond ondernemen we het komend jaar de volgende stappen:

16. Met de afdeling communicatie van Korian maken we een flyer over het werk van de cliëntenraad en verspreiden die onder de contactpersonen.
17. We benaderen gericht de locatiemanagers om met hen te bespreken hoe zij kunnen bijdragen aan het enthousiasmeren van contactpersonen voor het werk van de cliëntenraad. Bijvoorbeeld door een presentatie tijdens een bijeenkomst van de locatiemanagers.
18. We zorgen elk kwartaal voor een nieuwsbrief over ons werk. De nieuwsbrief wordt via de locatiemanagers verspreid.
19. We organiseren in 2021 tenminste één landelijke bijeenkomst voor al die mensen die op een of andere manier betrokken zijn bij de cliëntvertegenwoordiging binnen Korian.

Daarnaast zullen we in 2021 de volgende zaken ter hand nemen om de positie van de cliëntenraad verder te verstevigen:

20. We zullen proberen om de belangenbehartiging van de bewoners in hun hoedanigheid van huurder te integreren in het werk van de cliëntenraad. Korian is immers zowel zorgaanbieder als 'huisbaas'. Het naast elkaar inrichten van zowel een cliëntenraad als een huurdersvereniging/bewonerscommissie lijkt ons niet realiseerbaar. De combinatie van beide maakt de cr ook een volwaardiger gesprekspartner voor de directie.
21. We organiseren tenminste één cursusdag voor de cliëntenraad.

## **Bijlagen**

- 1. Vergaderrooster*
- 2. Begroting*