

inleiding

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de cliëntenraad van Korian Nederland. We maakten ons plan voor 2020 nog als Familieraad van Stepping Stones. We schrijven het verslag van datzelfde jaar als Cliëntenraad van Korian Nederland, onderdeel van de internationale Korian groep. Er is dus wat veranderd in de loop van het jaar. En meer dan alleen de naam. Veel is gerealiseerd van wat we ons hadden voorgenomen in het activiteitenplan. Maar niet alles. De coronapandemie verhinderde een aantal lokale activiteiten. Daarnaast heeft de toename van het aantal vestigingen onze aandacht meer naar het landelijk gebeuren getrokken dan we hadden voorzien.

Al met al zijn we zijn trots op wat we in een turbulent jaar als 2020 hebben weten te bereiken als cliëntenraad.

In dit verslag beschrijven we wat we hebben ondernomen. We doen dit aan de hand van ons activiteitenplan 2020. Het is bedoeld om degenen die we vertegenwoordigen een beeld te geven van waar hun cliëntenraad mee bezig is. Het is ook een verantwoording voor Korian Nederland: een overzicht van onze bemoeienis met het beleid en de uitvoering daarvan.

We hebben geprobeerd dit jaarverslag beknopt te houden. Meer opsommend dan verhalend. Al zijn er genoeg verhalen te vertellen over 2020. We vertellen die graag als u ons voor een toelichting op dit jaarverslag wilt uitnodigen.

1. kwaliteit van de zorg

Ons activiteitenplan 2020 begon als volgt “Bovenaan onze activiteitenlijst van 2020 staat alles wat wij kunnen doen om de kwaliteit van de zorg binnen Stepping Stones verder te verbeteren en te borgen.” In dat kader hebben we het afgelopen jaar het volgende gedaan:

- intensieve bemoeienis bij de totstandkoming van het Kwaliteitsplan Zorg. Onze speerpunten daarin:
 - . de noodzaak voor activiteitenbegeleiding
 - . de noodzaak voor continue huiskamerbezetting
 - . de ontwikkeling van vrijwilligersbeleid
 - . meer initiatieven voor uitwisseling van ervaringen tussen de villa’sOp basis van dit plan zijn door de zorgkantoren extra zogenaamde kwaliteitsgelden aan Korian verstrekt.
- tussentijdse evaluatie van de stand van zaken in de realisering van het kwaliteitsplan. Intern binnen Korian en met de zorgkantoren. Door corona zijn niet alle doelstellingen gehaald. Bovendien was het daardoor voor ons moeilijker om in de villa’s de vinger aan de pols te houden
- bemoeienis met de totstandkoming van het kwaliteitsplan 2021
- de geplande enquête over hygiëne en veiligheid is niet doorgegaan, vooral omdat er nauwelijks familieavonden konden worden georganiseerd.
- zitting genomen in het coronacrisisteam. Met oog voor noodzakelijke maatregelen om risico’s te beperken, hebben we steeds de nadruk gelegd op het belang van contact en communicatie. Onze inbreng heeft er zeker ook voor gezorgd dat op plekken de aanpak meer met de menselijke maat vorm kreeg.
- enquête gehouden over de ervaringen van familieleden met de coronamaatregelen. Uitkomsten doorgesproken met de locatiemanagers en met de directie.
- aan een voorgenomen debat met de directie over de vormgeving van ‘positive care’ zijn we niet toegekomen.

- We hebben een begin gemaakt met overleg over het programma van eisen dat Korian hanteert voor nieuw- en verbouw.

2. advisering

De cliëntenraad is 2020 verschillende malen om advies gevraagd. We hebben steeds de afweging gemaakt wat een beleidsvoornemen van de directie betekende voor de cliënten en hun naasten en of het bij zou dragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg. We hebben in alle gevallen advies gegeven. In alle gevallen zijn onze adviezen nagenoeg geheel overgenomen. Bij verschil van inzicht is in overleg een passende oplossing gevonden. Het betrof de volgende adviezen:

- Kwaliteitsplan 2021
- Kwaliteitsverslag 2019
- Overname Gouden Hart Groep
- Overname Rosorum
- Overname delen van Ontzorgd Wonen Groep + reorganisatie*
- Profiel Functie Locatiemanager
- Profiel Functie Labelmanager
- Profiel CEO Korian Nederland
- Klachtenregeling
- Beleidsdocument wet Zorg en Dwang
- Medezeggenschapsregeling Korian Nederland*
- verschillende sollicitatietrajecten nieuwe locatiemanagers
- aanstelling klachtenfunctionaris

Voor de met een * gemerkte adviezen hebben we ons door externe deskundigen van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) laten ondersteunen

Daarnaast hebben we over een aantal onderwerpen ongevraagd advies uitgebracht. Ook in deze gevallen is door de directie terdege rekening gehouden met de opmerkingen van de cliëntenraad. Het betrof de volgende onderwerpen:

- mededeling aan eerste contactpersonen over verandering nota's en incassotraject
- ruimte voor inkoopbeleid voeding voor afzonderlijke villa's
- gebruik tablets in de zorg
- terugkoppeling uitkomsten enquête 'aandacht' en 'communicatie' naar de verschillende locatiemanagers van StSt.
- aanpassing (uniformering) woon-zorgovereenkomsten.

Ook werden we betrokken in een aantal kwesties:

- conflict een van groep eerste contactpersonen met het locatiemanagement. Dit hebben samen met de directie goed kunnen afsluiten.
- verschillende klachten over het klanttevredenheidsonderzoek van Korian Fr. Onze kanttekeningen hebben geleid tot heldere afspraken voor volgend jaar.
- enkele klachten over de coronamaatregelen; deze zijn met de locatiemanager of in het crisisteam verder gebracht.

3. deskundigheidsbevordering

De cliëntenraad is dit jaar lid geworden van de LOC. Daarmee beschikt hij nu over een groot netwerk van deskundigen.

De cliëntenraad heeft in 2020 één cursusdag georganiseerd over de nieuwe Korian-organisatie en de toepassing van de Wmcz. Het LOC heeft deze dag inhoudelijk verzorgd.

4. organisatie cliëntenraad en plaats binnen Korian

We hebben het afgelopen jaar onze uitgangspunten voor het werk van de cliëntenraad vastgelegd. Ze zijn ook vastgelegd in de zeggenschapsregeling. Kort gezegd komen ze neer op het volgende:

- CR leden hebben binding met een van de locaties van Korian
- het zwaartepunt van het werk ligt op de locaties: daar krijgt de zorg vorm, daar moeten we dus ook zijn om te ondersteunen én de vinger aan de pols te houden
- op landelijk niveau brengt de CR de lokale geluiden van de cliënten en hun naasten bijeen, versterkt die
- op landelijk niveau is de CR de gesprekspartner van de directie

In dezelfde regeling ligt de positie van de cliëntenraad binnen Korian vast en de ondersteuning die hij krijgt van de organisatie. Daarover is met de directie afgesproken dat er een ambtelijk secretaris zal worden aangetrokken. De vacature is inmiddels uitgezet.

In januari 2020 bestond de (toenmalige) familieraad uit 9 personen; zij vertegenwoordigden 7 villa's. In december 2020 bestaat de cliëntenraad uit 14 personen die 16 locaties vertegenwoordigen. Er hebben 5 leden afscheid genomen in 2020. De meesten stopten nadat hun familielid, bewoner van een villa, was overleden. Er zijn 3 nieuwe CR-leden bij gekomen vanuit de overgenomen villa's van OWG. Er zijn daarnaast 7 nieuwe leden bijgekomen in het afgelopen jaar. Ons voornemen om van elke villa tenminste één vertegenwoordiger in de CR te hebben is nog niet gerealiseerd.

De cliëntenraad kwam in 2020 maandelijks bijeen. De meeste bijeenkomsten vonden vanwege corona digitaal plaats. Elke vergadering start met een uitgebreide ronde: uitwisseling van de ervaringen op de villa's. Daarnaast zijn de thema's als onder 1 en 2 hierboven genoemd aan de orde geweest.

Verder vergaderden we 3 maal met de voltallige directie. In elke bijeenkomst kwamen de kwartaalcijfers aan de orde (financials, HR rapportages, MIC – rapportages) en werd er ingezoomd op een thema. Ook kwamen we tweemaal met de directeur van Korian Benelux bijeen en spraken over meer strategische thema's (toekomstvisie, groeiambitie, .. en uiteraard: Corona). Tweemaal vergaderden we met de RvC, en één keer met de RvC en de directie samen. Tijdens deze bijeenkomst hebben we het functioneren van de zeggenschapsorganen binnen Korian besproken. We hebben gezamenlijk vastgesteld dat er bij alle betrokkenen de uitdrukkelijke wens en bereidheid is om toezicht van de RvC en zeggenschap van de CR perfect vorm te geven. We hebben de momenten waarop het stroever liep het afgelopen jaar benoemd en goede, werkbare afspraken gemaakt voor het komende jaar.

Een viertal leden van de cliëntenraad vormen het kernteam, dat de dagelijkse gang van zaken bijhoudt. Het kernteam vergadert elke veertien dagen en heeft bovendien één keer in de veertien dagen overleg met de voorzitter van de directie. Het kernteam houdt de correspondentie bij. Het stelt de agenda's voor de CR op en bewaakt de opvolging van de gemaakte afspraken.