

Jaarverslag 2020 en 2021

Cliëntenraad

van NobamaCare

Inhoudsopgave

Voorwoord door de voorzitter van de Cliëntenraad	pagina 1
1 Inleiding	pagina 1
2 Visie	pagina 2
3 Over de CR	pagina 2
Lid Worden	pagina 2
Werkwijze en huishoudelijk reglement	pagina 2
Overzicht leden	pagina 3
4 Ambtelijk secretaris	pagina 3
5 Vergaderingen	pagina 3
6 Onderwerpen van overleg	pagina 4
7 Medezeggenschapsbeleid en -regeling	pagina 5
Advies- en Instemmingsrecht en onderwerpen	pagina 6
Ongevraagd adviesrecht en onderwerpen	pagina 6
8 Relatie CR met bestuur NC en Raad van Commissarissen	pagina 6
Relatie met het bestuur van NC	pagina 6
Relatie met de Raad van Commissarissen	pagina 7
9 Financiën	pagina 7
10 Deskundigheidsbevordering	pagina 7
11 Verdere activiteiten	pagina 7
12 LOC	pagina 8
13 Speerpunten voor 2022	pagina 8
14 Bereikbaarheid	pagina 10

Bijlage

Artikel 1 t/m 11 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018)

Voorwoord door de voorzitter van de Cliëntenraad

Voor u ligt het jaarverslag van de cliëntenraad van de Nobama Care residenties 2020 en 2021. In maart 2019 ging Nobama Care van start met de opvang van mensen met dementie. Het uitgangspunt was, dat partners samen konden blijven in een huis en op een kamer ook als slechts een van de twee dementie had en de ander niet. In die tijd uniek en duidelijk een voorziening, die in een behoefte voorzorg. De residentie Schandelermolens was de eerste in een reeks van nu 5 in werking zijnde residenties. Al snel werd er door een aantal mantelzorgers gewezen op de wettelijke verplichting tot het hebben van een Cliëntenraad. De directie van NobamaCare was zich van die verantwoordelijkheid bewust en heeft dit initiatief van alle kanten ondersteund. In de zomer van 2020 werd er een eerste oriënterende vergadering gehouden en besloten tot oprichting van de cliëntenraad. De eerste twee jaren werden ook bij onze residenties gedomineerd door Corona en de gevolgen die dit had voor onze bewoners. Helaas is corona niet ongemerkt aan ons voorbijgegaan. Ondanks de inzet van directie en medewerkers om corona buiten de deur te houden, hebben ook wij enkele bewoners verloren aan deze verschrikkelijk pandemie. Namens de leden van de cliëntenraad wil ik aan de nabestaanden ons medeleven betuigen en hen veel sterkte toewensen bij de verwerking van het verlies van een naaste. De cliëntenraad wil graag een afspiegeling zijn van de bewoners van de residenties en daarnaast streven wij naar een evenredige vertegenwoordiging per residentie. Hoewel de samenstelling in dit verslag dit nog niet doet vermoeden, zijn nu vier van de vijf residenties in de cliëntenraad vertegenwoordigd. Alleen voor de residentie Vroenhof zoeken we nog een of meerdere leden. In de beginperiode hebben we als cliëntenraad vooral aandacht besteed aan de eigen opleiding, zodat we ons werk op een goede en verantwoorde wijze konden uitvoeren. Momenteel zien we, dat we van een meer passieve houding verschuiven naar een actieve houding. Steeds meer onderwerpen en initiatieven worden door de raad geïnitieerd. Een goed voorbeeld hiervan is de in 2021 gehouden enquête onder de bewoners (lees mantelzorgers). Met de resultaten hiervan kunnen wij het komende jaar volop aan de slag om zodoende de kwaliteit van zorg te verhogen en daarmee leven van onze bewoners nog meer aangenaam te maken. Ik wil, op deze plek, iedereen bedanken, die zich heeft ingezet voor de gezondheid en het welzijn van de bewoners van de NobamaCare Residenties.

1 Inleiding

Om de medezeggenschap van cliënten in zorginstellingen te versterken is per 1 juli 2020 een nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) ingevoerd. Zie bijlage.

De wet heeft als doel dat zorginstellingen:

- Cliënten en hun vertegenwoordigers in de gelegenheid stellen om inspraak uit te oefenen in aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënten;
- Cliënten en hun vertegenwoordigers informeren over hetgeen de zorginstelling heeft gedaan met de resultaten van de inspraak.

Artikel 5 lid 2 van deze wet geeft de cliëntenraad de verplichting om in contact te staan met diegenen die hij vertegenwoordigt, de cliënten. Zij moet halen (ophalen wensen behoeften van cliënten) en brengen (laten weten aan cliënten wat de raad heeft gedaan).

2 Visie

De cliëntenraad, wil de kwaliteit van zorg en daarmee het welbevinden van onze bewoners vergroten en bewaken. Om dit te kunnen bereiken zullen wij actief met de directie overleggen en willen, wij

ook de bewoners en hun mantelzorgers betrekken bij ons werk. De cliëntenraad, is het luisterende oor voor de bewoner en de mantelzorger. De vragen en zorgen die wij van hen ontvangen zullen wij met de directie bespreken. Daarbij is ons uitgangspunt om dit in gezamenlijk overleg te doen. Wij schromen echter ook niet om, indien noodzakelijk, van onze wettelijke rechten gebruik te maken.

3 Over de CR ¹

De CR heeft een belangrijke rol binnen NobamaCare², namelijk het versterken van de participatie en zeggenschap van de bewoners. Dit zodat de bewoners zoveel mogelijk invloed hebben op hun eigen leven en de daarbij behorende zorg en ondersteuning.

NC heeft meerdere residenties. In de CR is het streven om vanuit elke residentie ten minste één vertegenwoordiger in de CR zitting te laten nemen.

Lid worden

Lid van de CR kunnen worden cliënten, ex-clieënten, naasten en personen met een specifieke deskundigheid, aantoonbare affiniteit met de doelgroep en die binding hebben of willen aangaan met de doelgroep van NC.

De leden van de CR NC worden conform de WMCZ 2018 benoemd voor een periode van 4 jaar. De leden kunnen eenmaal worden herbenoemd. De leden die al eenmaal zijn herbenoemd, kunnen na 1 jaar na beëindiging van hun termijn opnieuw benoemd worden tot lid van de CR.

Werkwijze en huishoudelijk reglement

De Wmcz 2018 zegt dat de CR zijn werkwijze schriftelijk moet regelen. Het is belangrijk dat de CR afspraken heeft over zijn werkwijze. Dan weten de leden van de raad wat hen te doen staat en kunnen cliënten en vertegenwoordigers, de achterban van de CR zien hoe de raad zijn werk doet. De afspraken over de werkwijze staan in het "Huishoudelijk reglement CR NC, versie: 3 november 2020". In dit huishoudelijk reglement kunnen geen afspraken staan die in strijd zijn met wettelijke bepalingen en afspraken in de medezeggenschapsregelingen van de instelling en de cliëntenraden en van de instelling en de centrale CR. Het is belangrijk dat de leden van de CR het reglement kennen en toepassen. Daarnaast is het belangrijk om periodiek het reglement te evalueren. Het kan namelijk zijn dat de praktijk van medezeggenschap veranderd is of om andere afspraken vraagt. Dan moet het reglement aangepast worden.

Overzicht leden

leden	residentie	functie	van	tot
Bloem, Reiner	Schandelmolen Heerlen	secretaris *	augustus 2020	heden
Drenth, Emerence	Schandelmolen Heerlen	lid	augustus 2020	heden
Hermans, Karel	Schinnen	lid	juli 2021	heden
Meertens, Armand	Schandelmolen Heerlen	voorzitter *	augustus 2020	heden
Passage, Loek	Schinnen	lid	augustus 2020	heden
Schellen, Yvonne	Gemmaklooster Sittard	lid	augustus 2020	heden
Simons, Mieke	Schandelmolen Heerlen	lid	augustus 2020	september 2021

¹ Cliëntenraad wordt verder weergegeven als CR

² NobamaCare wordt verder weergegeven als NC

Thijssen, Marcel	Schandelmolen Heerlen	lid	augustus 2020	heden
------------------	-----------------------	-----	---------------	-------

* De voorzitter en de secretaris vormen het dagelijks bestuur, dat primair aanspreekpunt is voor NC en voor de bewoners, mantelzorgers en familie.

4 Ambtelijk secretaris CR

De ambtelijk secretaris biedt ondersteuning aan de CR.

Nobama Care heeft in 2021 een medewerker aangesteld voor administratieve ondersteuning aan de CR. De CR mag van deze ambtelijk secretaris maximaal 4 uur per maand gebruik maken. De CR heeft besloten deze ondersteuning in de persoon van mevrouw Christel Cortenraad voor 6 maanden uit te proberen. Haar inhoudelijke werkzaamheden hebben betrekking op het organisatorisch ondersteunen, het voorbereiden en notuleren van de vergadering en het distribueren van de agenda.

Het streven is echter om de CR te laten ondersteunen door een onafhankelijk ambtelijk secretaris.

5 Vergaderingen

De CR NC vergadert maandelijks op de eerste dinsdag van de maand van 19.30 tot 20.30 uur.

Hiervoor stelt zij ieder jaar een vergaderrooster op. Indien nodig vergadert zij vaker. Ieder lid kan hiertoe een verzoek doen.

Cliënten en vertegenwoordigers kunnen de vergadering van de CR bijwonen. Behalve als de CR onderwerpen op de agenda heeft staan die vertrouwelijk zijn.

Leden van de CR en niet-leden kunnen agendapunten bij de voorzitter indienen. De secretaris stuurt 3 dagen van tevoren de agenda met bijbehorende stukken aan de leden van de CR. De agenda wordt bekend gemaakt bij bewoners en contactpersonen / mantelzorgers.

De secretaris maakt het verslag en stuurt dit aan de leden. De CR stelt het verslag in de volgende vergadering vast. De secretaris informeert cliënten en vertegenwoordigers en de instelling over het verslag.

De CR heeft het voornemen om op toerbeurt te vergaderen op iedere locatie van NC. Hiermee wil de CR laagdrempelig zijn en blijven voor haar achterban en de organisatie beter leren kennen.

Door omstandigheden (coronapandemie) hebben de vergaderingen in 2021 slechts beperkt op locatie plaatsgevonden. De meeste vergaderingen zijn daarom gehouden via MS teams.

6 Onderwerpen van overleg

Besproken onderwerpen tijdens de vergaderingen van de CR zijn:

Corona	<ul style="list-style-type: none"> Actuele situatie en maatregelen Vaccinatie personeel NC Bezoekregeling in verband met Corona Optredens van muzikanten zonder mondkapjes Aparte bezoekruimtes met scheidingswand
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> Betrokkenheid en ondersteuning NC selectieprocedure nieuwe team leiders residenties Stemmen bij verkiezingen

Organisatie CR	<p>Kenbaar maken van de leden van de CR per residentie & posters CR</p> <p>functies binnen CR: Voorzitter, secretaris en leden</p> <p>voorzitterschap CR</p> <p>Frequentie vergaderen CR (iedere 1e dinsdag van de maand om 19:30)</p> <p>Opstellen huishoudelijk reglement CR</p> <p>Bijdragen aan Medezeggenschapsregeling</p> <p>WhatsApp-groep voor CR leden</p> <p>emailgroep MR-leden@NC.nl voor emailcommunicatie binnen de CR</p> <p>MS Teams voor communicatie CR, beheer documenten en video-vergaderingen</p> <p>Distributie notulen naar achterban en bewoners</p> <p>Verzamelen contactgegevens mantelzorgers / familie per residentie ten behoeve van directe communicatie met de cliënten door de CR</p> <p>Werving nieuwe leden CR voor nieuwe residenties</p> <p>Installatie ideeën bussen in iedere residentie</p> <p>Administratieve ondersteuning door NC voor de CR (agenda coördineren, notuleren, email-box opvolgen)</p> <p>afstemmen prioriteiten CR met directie NC</p> <p>LOC ten behoeve van het ondersteunen van de CR</p> <p>Deelname aan congres cliëntenraden van het LOC</p> <p>Bewonersenquête: opstellen, verwerken resultaten, publiceren en communicatie aan de directie van NC</p> <p>Beoordelen jaarcijfers Nobama Care</p> <p>Afscheid van 1 lid van de CR in september 2021</p>
Zorg	<p>Kwaliteitsplan, opmerkingen, aanvullingen en bespreking met directie NC</p> <p>Het langzaam reageren van zorgpersoneel op de belknop van de bewoners (<i>met de directie van NC besproken en zij hebben actie ondernomen</i>)</p> <p>Privacy met betrekking tot Caren Zorgt / bewonersdossiers en keukenpersoneel, schoonmaakpersoneel, stagiaires</p> <p>Vrijwilligers: wat doen die? Wat mogen die?</p> <p>Klachtenprocedure NC</p> <p>Communicatie naar de bewoners van appartementen</p> <p>Overstroming Rothermolen</p> <p>Opstellen rampenplan / draaiboek calamiteiten door NC</p> <p>Het onaangekondigd binnenkomen van de beheerder in enkele zorgkamers</p> <p>De mogelijkheid om overal in de gangen leuning tegen de muren aan te brengen</p> <p>(Tijdelijk) personeel dat niet op de hoogte is van de geschiedenis van de bewoners en van hun voorkeuren</p> <p>Het hoge verloop van personeel in de residenties, met name in Schinnen</p>
Welzijn	<p>Programma met Kerstmis</p> <p>Huisdieren (honden) in de residenties</p> <p>Afgescheiden ruimtes voor diverse soorten zorg: kapper, fysiotherapeut, tandarts</p> <p>NC bus voor uitstapjes bewoners</p> <p>Piano's</p> <p>Haalbaarheid om per locatie een klein winkeltje te openen</p> <p>Wekelijks verse bloemen in het Gemmaklooster</p> <p>Vraag aan NC om de activiteiten ook per email aan de mantelzorgers te publiceren</p>

Gezondheidszorg	Tandarts Geriaters Schoonheidsspecialiste Visie en beleid van NC ten aanzien van zorg Visie en beleid van NC ten aanzien van mantelzorgers Eigen risico zorgverzekeraar bij inzet paramedische zorg
Gebouwen	Klapstoeltjes in de liften Veiligheidshekje en leuning trap in de Schandelermolens Factureringsstijpstip Gen Residenties
Locatie Gemmaklooster	Parkeerproblemen (<i>Vastgoed valt buiten Nobama Care en buiten het mandaat van de CR. Bij afwezigheid van een bewonerscommissie heeft de CR dit besproken met de eigenaar van het vastgoed</i>). Lawaaiige lift Sfeerverlichting eetzaal Reiniging gordijnen in de appartementen
Schandelermolens	Overvolle kapstok Plaats voor rollators Brand oefeningen en veiligheid
Schinnen	Bouwtechnische problemen in appartementen

7 Medezeggenschapsbeleid en -regeling

De bestuurder is verantwoordelijk voor de inrichting van de medezeggenschap van NC.

De medezeggenschapsregeling is een bouwsteen voor het medezeggenschapsbeleid binnen Nobama Care. De bestuurder heeft in dialoog met de cliëntenraad samenwerkingsafspraken geformaliseerd en vastgelegd in deze regeling.

De regeling beschrijft ook het adviesrecht en het instemmingsrecht over door NC voorgenomen besluiten en het ongevraagd adviesrecht waarbij de CR ongevraagd kan adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.

Advies en instemmingsrecht

De volgende onderwerpen zijn door de bestuurder ter advies of ter instemming voorgelegd aan de CR.

onderwerp	ter advies/instemming	reactie CR (instemming, positief advies)
Medezeggenschapsregeling	ter instemming	Accoord
Bezoekregelingen ivm Corona	Ter advies	Positief
Selectie teamleider	Ter advies	Keuze CR overeenkomstig keuze NC
Selectie teamleider	Ter advies	Keuze CR overeenkomstig keuze NC
Kwaliteitsplan 2021	Ter advies	Aangevuld, positief
Kwaliteitsplan 2022	Ter advies	Aangevuld, positief

Ongevraagde adviesrecht

Over de volgende onderwerpen heeft de CR ongevraagd geadviseerd aan NC.

onderwerp	
Informatievoorziening	duidelijk informeren van alle contactpersonen van de bewoners over soorten van zorgoverleg binnen NC, de procedure, frequentie van overleg en wie hierbij aanwezig mag zijn
Privacy wetgeving	Privacy wetgeving met betrekking tot Caren Zorgt

8 Relatie CR met bestuur NC en Raad van Commissarissen

Relatie met het bestuur van NC

De relatie van de CR met het bestuur van NC is direct. Het bestuur van de CR onderhoudt via de voorzitter met enige regelmaat contact met het bestuur van NC. De agenda bepaalt wanneer en waarvoor er contact is. Een bestuurslid van NC kan de vergaderingen van de CR bijwonen op eigen initiatief dan wel op grond van uitnodiging. Een bestuurslid lid is dit jaar ook meerdere keren aanwezig geweest bij de vergaderingen van de CR, maar die aanwezigheid is niet standaard. Paragraaf 6 en 7 laten deze relatie zien.

Relatie met de Raad van Commissarissen

De relatie van de CR met het bestuur van NC en met de Raad van Commissarissen³ is uit de aard der verantwoordelijkheden van beide bestuursorganen verschillend.

Het bestuur van NC wordt benoemd door de Raad van Commissarissen. Het houden van functioneringsgesprekken en ontslag van een bestuursfunctionaris zijn bevoegdheden van de RvC, evenals de renumneratie van dat bestuur. De bevoegdheden van het bestuur van NC betreffen vooral de zorg voor de instellingen. De bevoegdheidsverschillen hebben tot gevolg dat de contacten tussen RvC en CR veel minder frequent zijn, die hebben eigenlijk nog nooit plaatsgevonden. Hoewel bezoek aan en deelname door de RvC aan de CR vergaderingen mogelijk is, en soms ook wenselijk, gebeurt dit tot op heden niet. Dit is niet in overeenstemming met artikel 11 van de WMCZ 2018. Voor de CR is dit voldoende reden om te streven naar verandering.

9 Financiën

De beschikbare gelden binnen NC dienen ten goede te komen aan het welzijn van de bewoners van de residenties, zoals dit ook is vastgelegd in het beleidsplan van de directie. Derhalve is door de leden van de CR afgesproken om de zorg voor de bewoners centraal te stellen en de financiën van ondergeschikt belang te laten zijn. Vanaf de oprichting van de CR in augustus 2020 is wel afgesproken dat ieder lid de mogelijkheid heeft om per maandelijkse vergadering een declaratie te doen ter grootte van €25. Van deze mogelijkheid wordt door de meeste leden echter geen gebruik gemaakt. De kosten voor tijdelijke secretariële ondersteuning door NC, het bijwonen van congressen en het gebruikmaken van vergaderfaciliteiten e.d. worden niet in rekening gebracht en worden ook niet gebudgetteerd gezien de beperkte omvang.

10 Deskundigheidsbevordering

Vanuit de CR is deelgenomen aan de volgende bijeenkomsten van het LOC:
Reinier heeft deelgenomen aan de online talkshow Dialoog & daadkracht Congres Cliëntenraden op

³ Raad van Commissarissen wordt verder weergegevens als RvC

30 november 2020.

11 Verdere activiteiten CR

Naast de maandelijkse vergaderingen van de CR op de eerste dinsdag van de maand, vinden er frequent overleggen plaats met de directie van NC naar aanleiding van actiepunten benoemd tijdens de bespreking van de verschillende agendapunten. Soms is er ook contact met de eigenaar van de gebouwen. Een van de leden van de CR wordt ook betrokken bij de werving en selectieprocedure van nieuwe leidinggevenden. Nadat een eerste gesprek had plaats gevonden met de directie van NC, heeft de CR bijvoorbeeld het gesprek bijgewoond en advies gegeven voor de werving van een locatiemanager in de nieuwe residentie Houthem.

12 LOC

De CR heeft een lidmaatschap afgesloten met LOC Cliëntenraden, een netwerk van mensen betrokken bij de zorg. Door dit lidmaatschap kan de raad terecht voor vragen, cursussen, begeleiding en anderszins wat nodig is om het belang van de bewoners te behartigen.

Bij de opstart van de raad is gebruik gemaakt van de dienstverlening van LOC.

Enkele leden hebben zich aangemeld voor de digitale LOC-Nieuwsbrieven die informeren over actuele informatie over ontwikkelingen op het gebied van zorg, welzijn, wonen en medezeggenschap.

Vanuit het LOC-lidmaatschap is het ook mogelijk deel te nemen aan bijeenkomsten die online, in de regio of landelijk georganiseerd worden of aan scholing op maat op locatie.

13 Speerpunten voor 2022

De CR richt zich in 2022 op:

- Het versterken van het **contact met de achterban**

- Het **werven van nieuwe leden**

- **Schriftelijke communicatie** naar bewoners en mantelzorgers

De schriftelijke communicatie van NC en CR met bewoners en mantelzorgers vereist aandacht.

Uitgangspunt dient te zijn een gestructureerd, helder taalgebruik, dat doet het beter dan deftige of ambtelijke taal en is beter begrijpen en te onthouden.

Zo nu en dan een samenvatting geven, is erg aan te bevelen .

- **Informatie geven**

Vooral voor communicatie met bewoners geldt:

- Gebruik korte zinnen /hoofdzinnen
- Liever geen samengestelde zinnen
- Bij voorkeur zelfstandige naamwoorden
- Bijvoeglijke naamwoorden liefst enkelvoudig en zelfstandig gebruiken, als herhaling na een zelfstandige naamwoord. Bijvoorbeeld: Mam is ziek, heel

erg ziek. Ze heeft koorts, heel hoge koorts

- Liever korte zinnen:

In plaats van “ Wij komen morgen als het tenminste lekker weer is en we met de fiets kunnen komen en als de banden niet lek zijn.”:

wij komen morgen

als het lekker weer is.

Wij komen met de fiets,

wanneer de banden goed zijn

Door een zin in stukjes te hakken, wordt deze sneller begrepen en onthouden.

De medewerkers die veel met bewoners in contact komen zouden vooral getraind moeten worden om in het verbale contact sober te zijn bij vragen, reacties en uitleg. In die contacten verdient het aanbeveling dat medewerkers zichzelf regelmatig checken (check, check en dubbelcheck) of zij duidelijk zijn geweest. Vaker dingen herhalen dus in de contacten met bewoners. De gewoonte om regelmatig te checken/dubbelchecken is ook naar mantelzorgers en anderen toe nuttig.

- **Zorgplan**

Er is bij de CR vrij veel onduidelijkheid over het zorgplan. Dit geldt met name voor de omschrijving van de doelstellingen die in een zorgplan opgenomen zouden moeten zijn, maar ook voor wat betreft het verkrijgen van inzicht in de vraag hoe goed de uitvoering van de zorgplannen is, wie de uitvoering van alle plannen moet bewaken, en wie die informatie onder ogen krijgt.

De CR streeft er dit jaar naar op al die punten meer helderheid te krijgen.

- **Communicatie**

De communicatie binnen de zorgorganisatie is bedoeld voor zowel bewoners met verminderde cognitieve vermogens, hun mantelzorgers en het personeel. Dat zijn zeer uiteenlopende doelgroepen die tot op heden vaak op eenzelfde manier worden benaderd. Het personeel moet zich vanwege de grote verscheidenheid voortdurend rekenschap geven of hun boodschap, zeker voor de bewoners, wel goed is overgekomen en of die nog helder aanwezig is.

Het protocollenhandboek waarover elke instelling beschikt kan via Carenzorgt of website toegankelijk gemaakt worden voor personeel en mantelzorgers. Samen met de nieuw aangestelde externe communicatieadviseur kan dit product nog beter toegankelijk gemaakt worden voor gebruikers.

Verder kunnen de interne informatiekanalen zoals mededelingen aan de voordeur, gang, lift, posters op de verdiepingen en op Ad Valvas intensiever gebruikt worden. Dat geldt ook voor mededelingen via Carenzorgt.

Het thema communicatie is veelomvattend en raakt iedereen binnen de organisatie. De verbeteringen die wij nastreven zullen naar verwachtingen niet als majeure veranderingen ervaren worden maar als klein, talrijk en op vele fronten merkbaar.

- **Welzijn: Zinnige tijdsbesteding & alledaags geluk en Geestelijke verzorging**

De bewoner staat bij NC centraal. Samen met medewerkers, vrijwilligers en mantelzorgers wordt er gewerkt aan het creëren van een thuisgevoel en alledaags geluksgevoel. Hoewel ambitieus omschreven is dat wel wat wij trachten te bewerkstelligen bij de bewoners. Wij denken dat door veel afwisselende activiteiten die afgestemd zijn op wat bewoners graag willen en wat de organisatie aankan, een stap dichterbij de doelstelling kunnen komen.

De visie van NC is dat de persoonsgerichte zorg bij de bewoners leidt tot een gevoel van terecht gekomen te zijn een liefdevol en warm huis. Alledaags geluksgevoel brengt veiligheid en vertrouwen. Zo komen wij met de bewoners dichterbij de buurt van een zo normaal mogelijk leven. Goede zorg is voor NC vanzelfsprekend, maar meerwaarde ontstaat als er aandacht is voor welzijn. NC zorgt ervoor dat de bewoners wonen volgens standaarden die zij gewend zijn, zij mogen zichzelf zijn met al hun wensen en gewoontes. Een uurtje later opstaan, iedere dag het haar wassen, ruim de tijd nemen voor opmaak en manicure, een

avondwandeling maken. Het kan en mag allemaal. Als vriend ondersteunt de medewerker de bewoners bij hun dagelijks leven, als een helpende hand, een luisterend oor. Kletsen over vroeger, school, werk, eigen hobby's, en gezien de leeftijden, wellicht de oorlog.

De CR streeft naar uitbreiding van activiteiten in twee richtingen: enerzijds meer van hetzelfde en anderzijds uitbreiding met nieuwe activiteiten.

Zinvolle tijdsbesteding

Op alle dagen van de week wordt gezorgd voor een divers aanbod aan activiteiten. De bewoners geven zelf aan of zij mee willen doen aan deze groepsactiviteiten. Er zijn medewerkers in dienst met verschillende deskundigheden zoals een schoonheidsspecialiste, fysiotherapeute(n), kunstenaar en een energetisch therapeute. Dit zorgt voor een divers aanbod waardoor er passende activiteiten beschikbaar zijn waaraan bewoners individueel of in groepsverband kunnen deelnemen.

Muziek is een terugkerende activiteit. In samenwerking met de Stichting Erato worden er op alle locaties regelmatig optredens georganiseerd door professionele musici. NC heeft een overeenkomst met de stichting MiMakkus voor de inzet van MiMakker, een contactclown. Mimakker werkt volgens de methode MiMakkus. Dit is een ervaringsgerichte benaderingswijze. Individueel kunnen de bewoners aan de gang met de beleveniskoffer, ze kunnen in de moestuin werken en/of meehelpen in de keuken. Aandacht voor bewegen vindt NC erg belangrijk. Desgewenst is er altijd ondersteuning beschikbaar.

De CR vindt het belangrijk dat er met name aandacht is voor zinvolle tijdsbesteding en dat het activiteitenaanbod wordt uitgebreid. Op dit vlak moet er ook aandacht zijn voor maatwerk voor individuele bewoners die niet zo graag in groepsverband dingen willen doen. Fijn is het als er passende activiteiten voor de bewoners zijn, die hen positief uitdagen.

Geestelijke verzorging

Dit kan erg individueel gekleurd zijn en op uiteenlopende zaken betrekking hebben. Er moet voldoende ruimte zijn om individueel en in groepsverband gesprekken te voeren met enige diepgang met een geestelijke, theoloog of filosoof over zaken die de bewoners bezighouden, passend bij hun leeftijd.

14 Bereikbaarheid

De CR is bereikbaar via een algemeen emailadres: clintenraad@nobamacare.nl. Bewoners en mantelzorgers kunnen agendapunten via dit emailadres indienen. Een CR-lid kan rechtstreeks benaderd worden via telefoon, mail of een gesprek hebben op locatie. Op iedere locatie hangt een poster waarop de leden met foto en contactgegevens zijn afgebeeld. Ook heeft iedere locatie op een duidelijk zichtbare plek een ideeënbus voor de bewoners en hun vertegenwoordigers. Deze is te gebruiken voor alle wensen, meningen en of vragen en wordt aan het eind van iedere maand geleegd. Alles wordt ingebracht en besproken in het eerstkomende CR-overleg. Een vast punt op de agenda is de ideeënbus. In de notulen van de vergadering, onder de bewoners en vertegenwoordigers verspreid, is te lezen welke actie de CR hierbij neemt.

Bijlage

Artikel 1 t/m 11 Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018

Hoofdstuk II. Inspraak

Artikel 2

- **1**De instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, stelt haar cliënten en hun vertegenwoordigers in de gelegenheid inspraak uit te oefenen in aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënten.
- **2**De instelling informeert de desbetreffende cliënten alsmede hun vertegenwoordigers over hetgeen zij heeft gedaan met de resultaten van de inspraak.

Hoofdstuk III. Cliëntenraden

Artikel 3

- **1**Een instelling stelt een CR in die binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de betrokken cliënten behartigt, indien:
 - o **a.** bij de instelling, niet zijnde een instelling als bedoeld in onderdeel b, in de regel meer dan tien natuurlijke personen zorg verlenen;
 - o **b.** bij de instelling waarin cliënten niet gedurende ten minste een etmaal kunnen verblijven en die bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen zorg verleent, in de regel meer dan vijfentwintig natuurlijke personen zorg verlenen.
- **2**De instelling regelt na overleg met de CR of, indien er geen CR is ingesteld of deze niet functioneert, na overleg met een representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers dan wel met een representatief te achten organisatie van cliënten, in een medezeggenschapsregeling schriftelijk het aantal leden van een CR, de wijze van benoeming en ontslag, welke personen tot lid kunnen worden benoemd en de zittingsduur van de leden. Deze regeling is zodanig dat een CR redelijkerwijze representatief kan worden geacht voor de betrokken cliënten en redelijkerwijze in staat kan worden geacht hun gemeenschappelijke belangen te behartigen.
- **3**In de medezeggenschapsregeling wordt tevens geregeld op welke wijze een CR wordt betrokken bij de voorbereiding van een besluit inzake:
 - o **a.** een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de instelling;
 - o **b.** een fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling is betrokken;
 - o **c.** een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
 - o **d.** een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, en
 - o **e.** de selectie en benoeming van personen die leiding geven aan degenen die zorg verlenen aan cliënten, indien het een instelling betreft die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven.
- **4**Onverminderd het eerste lid kan een instelling meerdere cliëntenraden instellen. Indien een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven of die bij cliënten thuis zorg laat verlenen, meerdere locaties in stand houdt, is deze instelling verplicht om voor elk van die locaties

een CR in te stellen, tenzij een voor zo een locatie representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers heeft aangegeven hier geen behoefte aan te hebben of dit in redelijkheid voor een of meer van die locaties niet aangewezen is.

- **5**Er kan een centrale CR worden ingesteld. Een centrale CR is een CR in de zin van deze wet.
- **7**In de medezeggenschapsregeling wordt geregeld hoe wordt bewerkstelligd dat de voor het vervullen van de taak van de CR benodigde informatie wordt verstrekt op een zodanige wijze dat deze voor de CR begrijpelijk is.
- **8**De instelling stelt de CR in de gelegenheid om een vacature voor die raad op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht te brengen van de cliënten en hun vertegenwoordigers en helpt hem daar desgevraagd bij.
- **9**De instelling brengt de medezeggenschapsregeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en hun vertegenwoordigers.

Artikel 4

- **1**Indien het aantal natuurlijke personen die in de regel bij een instelling zorg verlenen, daalt beneden het aantal waarbij de instelling ingevolge artikel 3, eerste lid, een CR dient in te stellen, deelt de instelling aan de CR, de cliënten en hun vertegenwoordigers schriftelijk of elektronisch mede of hij de CR vrijwillig in stand zal houden dan wel de CR zal ontbinden. In het geval van ontbinding, houdt de instelling de CR in stand gedurende ten minste drie maanden na de in de eerste volzin bedoelde mededeling.
- **2**Zodra een instelling schriftelijk of elektronisch onder de aandacht van de CR, de cliënten en hun vertegenwoordigers heeft gebracht dat hij vrijwillig een CR in stand houdt, zijn de volgende bepalingen van overeenkomstige toepassing:
 - o –artikelen 3, tweede lid, en 6;
 - o –artikelen 14 en 15, voor zover deze artikelen betrekking hebben op bepalingen die van toepassing of van overeenkomstige toepassing zijn op vrijwillig in stand gehouden cliëntenraden.
- **3**De instelling die vrijwillig een CR in stand houdt legt in overleg met de CR vast over welke onderwerpen de CR medezeggenschap heeft en op welke wijze de medezeggenschap geregeld is.
- **4**De instelling kan een vrijwillig in stand gehouden CR op grond van een belangrijke wijziging van de omstandigheden ontbinden.
- **5**Artikel 13, tweede tot en met vijfde lid, is van toepassing op een voornemen om een CR wegens toepasselijkheid van het eerste of vierde lid te ontbinden.
- **6**De instelling brengt het besluit tot ontbinding van een vrijwillig in stand gehouden CR schriftelijk of elektronisch onder de aandacht van de CR, de cliënten en hun vertegenwoordigers.
- **7**Indien een instelling een CR heeft ingesteld hoewel zij daartoe gezien het aantal zorgverleners dat in de regel bij haar werkzaam is niet verplicht is, is het bepaalde in het tweede tot en met zesde lid van overeenkomstige toepassing.

Artikel 5

- 1De CR regelt zijn werkwijze, met inbegrip van zijn vertegenwoordiging in en buiten rechte, in een huishoudelijk reglement.
- 2De CR zorgt voor:
 - o a.het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers, en
 - o b.het informeren van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
- 3De instelling verleent de CR hulp bij de uitvoering van het tweede lid.
- 4De CR betreft bij zijn werkzaamheden de resultaten van inspraak als bedoeld in artikel 2 en informeert de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers hoe hij dit heeft gedaan.

Artikel 6

- 1De instelling verstrekt de CR tijdig en desgevraagd schriftelijk alle inlichtingen en gegevens die deze voor de vervulling van zijn taak redelijkerwijs nodig heeft. De instelling verstrekt de CR voorts ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent het beleid dat in het verstreken tijdvak is gevoerd en in het komende jaar zal worden gevoerd.
- 2De instelling staat een CR het gebruik toe van de voorzieningen waarover zij beschikt en die de CR voor de vervulling van zijn werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
- 3De kosten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de vervulling van de werkzaamheden van de CR, waaronder de kosten die verband houden met scholing, onafhankelijke ondersteuning en het voorleggen van een geschil of een verzoek aan een commissie van vertrouwenslieden, komen ten laste van de instelling. In afwijking van de vorige zin komen, tenzij anders afgesproken, kosten van juridische bijstand voor het voorleggen van een geschil aan de commissie van vertrouwenslieden niet voor rekening van de instelling.
- 4De instelling kan in overeenstemming met een CR de kosten die de CR in enig jaar zal maken, vaststellen op een bepaald bedrag dat de CR naar eigen inzicht kan besteden. Kosten, anders dan de kosten voor het voeren van rechtsgedingen, waardoor het in de eerste volzin bedoelde bedrag zou worden overschreden, komen slechts ten laste van de instelling voor zover zij in het dragen daarvan toestemt.
- 5Kosten die een CR maakt voor het voeren van rechtsgedingen over de toepassing van deze wet alsmede kosten verbonden aan het indienen van verzoeken als bedoeld in artikel 12 en 14, achtste lid, komen slechts ten laste van de instelling indien deze kosten redelijkerwijs noodzakelijk zijn en de instelling er vooraf van in kennis is gesteld dat dergelijke kosten zullen worden gemaakt.

Artikel 7

- 1De instelling stelt de CR in de gelegenheid advies uit te brengen over elk door haar voorgenomen besluit inzake:
 - o a.een wijziging van de doelstelling of de grondslag van de instelling;
 - o b.een fusie of duurzame samenwerking waarbij de instelling is betrokken;

- o c.een overdracht van de zeggenschap over de zorg of een onderdeel daarvan;
 - o d.een gehele of gedeeltelijke beëindiging dan wel een belangrijke uitbreiding van de zorgverlening;
 - o e.een belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening;
 - o f.een profielschets voor de benoeming van de leden van het toezichthoudend orgaan en de leden van het bestuur van de instelling;
 - o g.de vaststelling van de begroting en de jaarrekening van de instelling;
 - o h.het algemene huisvestingsbeleid van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, alsmede een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling waarin deze cliënten verblijven, en
 - o i.de selectie en benoeming van personen die leiding geven aan degenen die zorg verlenen aan cliënten, indien het een instelling betreft die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven.
- 2Indien de instelling meerdere cliëntenraden heeft, geldt het eerste lid slechts voor die CR of cliëntenraden, die ingevolge de medezeggenschapsregeling bevoegd zijn advies over het desbetreffende onderwerp uit te brengen.
 - 3Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd dat de CR redelijkerwijs genoeg tijd heeft zich een goed oordeel ter zake te vormen en dat het advies van wezenlijke invloed kan zijn op het te nemen besluit.
 - 4De CR brengt zijn met redenen omkleed advies over een voorgenomen besluit uit binnen een redelijke termijn.
 - 5De instelling neemt geen van een schriftelijk door de CR uitgebracht advies afwijkend besluit dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de CR overleg is gepleegd.
 - 6De instelling doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de CR schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk, en voor zover zij van het advies afwijkt onder opgave van redenen, mededeling aan de CR.

Artikel 8

- 1De instelling behoeft de instemming van de CR voor elk door haar voorgenomen besluit inzake:
 - o a.de medezeggenschapsregeling, de regeling, bedoeld in artikel 13, eerste lid, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, alsmede andere voor cliënten geldende regelingen;
 - o b.een profielschets voor het benoemen van personen als bedoeld in artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
 - o c.de procedure voor het opstellen en bespreken van zorgplannen;
 - o d.het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne;

- o e.het algemene beleid ter zake van de toelating van cliënten tot de zorgverlening en beëindiging daarvan;
 - o f.het algemene beleid ter zake van voedingsaangelegenheden, geestelijke verzorging, recreatiemogelijkheden of ontspanningsactiviteiten en maatschappelijke bijstand, indien het een instelling betreft waarin cliënten gedurende het etmaal kunnen verblijven;
 - o g.een sociaal plan voor cliënten in geval van een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven;
 - o h.de inrichting van voor de zorgverlening bestemde ruimtes bij ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van een instelling die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven, en
 - o i.de selectie en benoeming van personen die de CR de onafhankelijke ondersteuning, bedoeld in artikel 6, derde lid, zullen verlenen.
- 2Indien de instelling meerdere cliëntenraden heeft, geldt het eerste lid slechts voor die CR of cliëntenraden, die ingevolge de medezeggenschapsregeling bevoegd zijn om met het desbetreffende voorgenomen besluit in te stemmen.
 - 3De instelling legt het te nemen besluit schriftelijk aan de CR voor op een zodanig tijdstip dat de CR redelijkerwijs genoeg tijd heeft zich een goed oordeel ter zake te vormen.
 - 4De CR onthoudt zijn instemming niet dan nadat daarover, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, ten minste eenmaal met de instelling overleg is gepleegd. De CR deelt zijn beslissing zo spoedig mogelijk schriftelijk, in geval van het onthouden van de instemming met redenen omkleed, aan de instelling mee.
 - 5Zo spoedig mogelijk na het ontvangen van de beslissing van de CR geeft de instelling daar een reactie op.
 - 6Indien de instelling voor het voorgenomen besluit geen instemming van de CR heeft verkregen, kan zij de commissie van vertrouwenslieden toestemming vragen om het besluit te nemen. De commissie geeft slechts toestemming indien:
 - o a.de beslissing van de CR om geen instemming te geven onredelijk is, of
 - o b.het voorgenomen besluit van de instelling gevergd wordt om zwaarwegende redenen.
 - 7Een besluit als bedoeld in het eerste lid, genomen zonder de instemming van de CR of de toestemming van de commissie van vertrouwenslieden is nietig indien de CR tegenover de instelling schriftelijk een beroep op de nietigheid heeft gedaan. De CR kan slechts een beroep op de nietigheid doen binnen een maand nadat de instelling hem haar besluit heeft medegedeeld dan wel, bij gebreke van deze mededeling, de CR is gebleken dat de instelling uitvoering of toepassing geeft aan haar besluit.
 - 8Indien de medezeggenschapsregeling wordt vastgesteld of gewijzigd en er geen CR is ingesteld of functioneert, behoeft de instelling voor het besluit tot vaststelling of wijziging van de medezeggenschapsregeling de instemming van een representatief te achten delegatie van cliënten of hun vertegenwoordigers dan wel van een representatief te achten organisatie van cliënten. De betrokken delegatie of organisatie wordt in dat geval voor de toepassing van het derde tot en met

zevende lid, en artikel 14, eerste, derde, vierde, achtste en tiende lid, aangemerkt als CR, voor zover het besluiten betreft omtrent de medezeggenschapsregeling.

Artikel 9

- **1**De CR is bevoegd de instelling ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.
- **2**De instelling besluit zo spoedig mogelijk of zij een ongevraagd advies zal volgen. Indien zij voornemens is een van een schriftelijk advies afwijkend besluit te nemen, overlegt zij daarover, voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de CR.
- **3**De instelling doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de CR schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk, en voor zover zij van het advies afwijkt en de CR daar niet mee heeft ingestemd, onder opgave van redenen, mededeling aan de CR.
- **4**Indien de instelling zonder dat de CR daarmee heeft ingestemd heeft besloten om een ongevraagd schriftelijk advies over een onderwerp als bedoeld in artikel 8, eerste lid, niet of niet geheel uit te voeren, kan:
 - o **a.**de CR de commissie van vertrouwenslieden verzoeken uit te spreken dat het advies toch dient te worden uitgevoerd, of
 - o **b.**de instelling de commissie van vertrouwenslieden verzoeken om het door de instelling genomen besluit te bevestigen.
- **5**De commissie weigert het verzoek, bedoeld in het vierde lid, onderdeel a, dan wel wil het verzoek, bedoeld in het vierde lid, onderdeel b, in, indien de weigering van de instelling om het advies geheel te volgen redelijk is. Tenzij de commissie van mening is dat het advies in het geheel niet gevolgd hoeft te worden, bepaalt zij tevens welk deel van het advies uitgevoerd dient te worden en wanneer daarmee een aanvang moet zijn gemaakt.

Artikel 10

Een instelling legt in haar statuten of, indien zij geen rechtspersoon is, anderszins schriftelijk vast dat de CR in de gelegenheid wordt gesteld om een bindende voordracht te doen voor de benoeming van ten minste één lid van het toezichthoudende orgaan van de instelling.

Artikel 11

- **1**Het toezichthoudende orgaan van de instelling en de CR overleggen ten minste één keer per jaar.
- **2**Het toezichthoudende orgaan informeert de CR ten minste één keer per jaar over hetgeen zij heeft gedaan met de inbreng van de CR in het overleg of de overleggen, bedoeld in het eerste lid.