



CLIËNTENRAAD LEYHOEVE ZORG B.V. – TILBURG  
[clientenraad@leyhoeve.nl](mailto:clientenraad@leyhoeve.nl)

---

# Jaarverslag 2020

**Clïëntenraad Leyhoeve Zorg B.V.  
Tilburg**

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Algemeen.....	3
<b>1.1 Samenstelling Cliëntenraad</b> .....	3
2. Advisering en overleg .....	3
<b>2.1 Bestuur en management Leyhoeve Zorg B.V.</b> .....	3
Jaarstukken .....	4
Beleidsmanagement .....	4
Arrangementen.....	5
Medezeggenschapsregeling .....	5
<b>2.2 Raad van Toezicht</b> .....	5
<b>2.3 Extern overleg</b> .....	5
Zorgkantoor VGZ.....	5
Cliëntenraad Leyhoeve Groningen.....	6
3. Vergaderingen Cliëntenraad .....	6
<b>Kwaliteitsplan en management</b> .....	6
<b>Hygiëne en veiligheid</b> .....	7
<b>Klachten en foutmelding</b> .....	7
<b>Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)</b> .....	7
<b>Domotica</b> .....	8
<b>Informatie</b> .....	8
<b>Diverse zaken</b> .....	8
4. Contacten met achterban .....	8
<b>Huiskamergesprekken</b> .....	8
<b>Tevredenheidsmeting</b> .....	8
<b>Communicatie</b> .....	9
5. Kennisontwikkeling .....	9
<b>Werk sessie Cliëntenraad</b> .....	9
<b>Diverse congressen en bijeenkomsten</b> .....	9
6. Toekomst 2021 .....	9
<b>Goed functioneren van de Cliëntenraad</b> .....	10
<b>Uitwerken/uitvoeren van de verplichtingen van de WMCZ</b> .....	10
<b>Contact met eigen achterban onderhouden</b> .....	10
<b>Vinger aan de pols houden</b> .....	10

## Voorwoord

Dit is het vierde jaarverslag sinds de installatie van de Cliëntenraad van Leyhoeve Zorg B.V. TILBURG in september 2016.

Het jaar 2020 werd gekenmerkt door de Covid-19 pandemie, die vooral voor de kwetsbare groep mensen van Leyhoeve Zorg B.V. heel ingrijpend is geweest. De Cliëntenraad was zeer betrokken en heeft daar waar mogelijk zijn steentje bijgedragen om de kwaliteit van zorg voor de bewoners te bewaken.

Er is heel hard gewerkt door zorg medewerkers maar het was niet te voorkomen dat corona toesloeg. Er is veel verdriet geweest, familieleden die hun geliefden niet meer mochten bezoeken, eenzaamheid bij de bewoners die vaak alleen in hun suite zaten. Het overlijden van meerdere bewoners was voor naasten en ook voor alle medewerkers een moeilijk te dragen last.

De Cliëntenraad nam deel aan de corona-werkgroep die afspraken maakte onder meer over het opstarten van het bezoek na de lockdown en die zich nog steeds bezighoudt met de maatregelen rondom corona en versoepeling daarvan.

Vanwege de maatregelen rondom corona was er ook voor de Cliëntenraad geen direct live onderling overleg meer mogelijk. Op enkele keren na verliepen alle vormen van overleg digitaal. Dat was niet altijd even gemakkelijk. Bespreken van ingewikkelde stukken werd soms extra moeilijk wanneer de noodzakelijke informatie één week voor het overleg beschikbaar was. Dat ging ten koste van een gedegen voorbereiding. Dit vormt een belangrijk aandachtspunt voor komend jaar.

Het jaarplan van de Cliëntenraad kon door de coronabeperkingen niet geheel worden uitgevoerd. Over de diverse activiteiten en de onderwerpen die wél aan de orde kwamen leest u in dit jaarverslag.

Bij de Cliëntenraadverkiezing in november 2020 is de voorzitter mw. J. Année volgens rooster afgetreden en ondergetekende is als haar opvolger gekozen. De volledige samenstelling van de Cliëntenraad staat in dit verslag.

Voor 2021 heeft de Cliëntenraad zijn werkplan opgesteld. Het afronden van de Medezeggenschapsregeling is daarbij urgent. Veel aandacht zal besteed gaan worden aan het directe contact van de Cliëntenraad met zijn achterban, om de wensen, behoeften en het oordeel van de bewoners te kennen en daardoor te kunnen acteren om de kwaliteit van zorg te bewaken en verder te verhogen.

Tenslotte een woord van respect en dank aan directie en alle medewerkers van Leyhoeve Zorg voor hun inzet, speciaal voor de coronaproblemen, en de bereidheid tot samenwerken.

Namens alle leden van de Cliëntenraad  
Everike van de Waarsenburg,  
Voorzitter Cliëntenraad Leyhoeve Zorg B.V. Tilburg

## 1. Algemeen

### 1.1 Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad zal, conform de nieuwe concept Medezeggenschapsregeling 2021, bestaan uit maximaal zeven leden, die worden gekozen voor een periode van drie jaar en daarna terstond, voor maximaal één keer, herkiesbaar zijn. Volgens rooster treden per jaar twee leden af, om de continuïteit van de bezetting te garanderen.

Twee leden zijn in november 2020 volgens rooster afgetreden, mw. J. Année (voorzitter) en mw. A. Mutsaerts. Mw. H. de Vuyst-Artoos is, na een jaar verlenging ter ondersteuning van de nieuwe leden, nu ook afgetreden. Toegetreden is een nieuw lid dhr. S. Hoogeboom en mw. G. van Nimwegen (regulier). De Cliëntenraad heeft mw. Everike van de Waarsenburg tot voorzitter gekozen. De functie van secretaris is nog vacant, er wordt naar een oplossing gezocht.

Vier leden van de Cliëntenraad zijn in de loop van 2019 aangetreden; daarom zal de Cliëntenraad het rooster van aftreden nog in balans brengen.

#### **Samenstelling en bestuur van de Cliëntenraad per november 2020:**

Mw. E. van de Waarsenburg, voorzitter (reg. sept 2019, aftredend vlg rooster 2022)

Hr. S. Hoogeboom, lid (zorg nov 2020, aftredend vlg rooster nov 2023)

Mw. A. Vilain, lid (reg. maart 2019, aftredend vlg rooster 2022)

Mw. B. van der Stappen (zorg sept 2019, vlg rooster aftredend 2022)

Mw. M. Bar (zorg sept 2019, vlg rooster aftredend 2022)

Mw. G. van Nimwegen, (aspirant-lid nov 2020)

## 2. Advisering en overleg

### 2.1 Bestuur en management Leyhoeve Zorg B.V.

In tegenstelling tot voorgaande jaren was er in 2020 continuïteit in de leiding van Leyhoeve Zorg B.V. in de persoon van directeur-bestuurder mw. G. Wiskerke. Dat is positief voor de samenwerking met de Cliëntenraad. De Cliëntenraad had vijf keer een overlegvergadering met het Bestuur, waarvan twee keer live en drie keer digitaal. Van medio april tot 1 juli heeft het Bestuur alle vormen van overleg, scholing en andere activiteiten i.v.m. corona gecancelld. In het verslagjaar zijn twee zorgcoaches, voortaan zorgmanagers geheten, aangetrokken. De Cliëntenraad was vertegenwoordigd in de sollicitatiecommissies.

In de overlegvergaderingen met de directeur-bestuurder lagen diverse onderwerpen op tafel. De jaarlijks terugkerende zoals jaarverslag, begroting en kwaliteitsplan, personeelsbestand, kwaliteit van zorg voor bewoners, verzorging en hygiëne, klachten etc., maar corona en de problematiek er omheen domineerde een groot deel van het jaar. Op enkele onderwerpen wordt hierna verder ingegaan.

#### Covid-19 pandemie

Toen in maart 2020 de covid-19 pandemie uitbrak, werden landelijke richtlijnen gevolgd en ging de Zorgvleugel in volledige lockdown. Er werd een coronacrisis team gevormd door de Directie en managers van Leyhoeve Exploitatie met de bestuurder van Leyhoeve Zorg B.V.. De bestuurder van Leyhoeve Zorg communiceerde met de Zorgmanagers. De Cliëntenraad

had wekelijks telefonisch contact met de bestuurder om te informeren naar de stand van zaken. De Cliëntenraad is actief betrokken geraakt toen een corona-werkgroep werd samengesteld dat de bezoeksregeling en de daarmee samenhangende maatregelen moest opstellen.

Corona heeft een grote invloed gehad op de medewerkers en op het welzijn van de zorgbewoners, door ziekte van velen, het overlijden van bewoners en vooral door het grote gemis van contact met de familie. Terecht is landelijk besloten dat bij een volgende uitbraak het volledig stoppen van het bezoek ten koste van vrijwel alles voorkomen zal worden.

### Jaarstukken

Bij de bespreking van het financiële jaarverslag 2019 en ook bij de begroting 2021 en de meerjarenprognose 2021-2024 bleek dat de materie en de wijze waarop die zijn vastgelegd voor de Cliëntenraad moeilijk te doorzien en te begrijpen is. Een goed inzicht is noodzakelijk om een juist advies te kunnen geven. In overleg is besloten dat de controller nadere uitleg over deze materie gaat geven.

De Cliëntenraad had advies over de jaarstukken gevraagd aan het Landelijk Orgaan Cliëntenraden (LOC) dat steun, scholing en advies aan Cliëntenraden geeft. Daarna kwam de Cliëntenraad tot het oordeel dat hij geen advies uit kon brengen over het Jaarverslag 2019 omdat hij onvoldoende informatie had voor een goed onderbouwd advies én omdat het Jaarverslag al was vastgesteld door de Raad van Toezicht (RvT) en aandeelhouder van Leyhoeve Exploitatie.

De Cliëntenraad constateerde in het Financieel Jaarverslag 2019 dat vanaf 1 januari 2019 Leyhoeve Zorg B.V. de hele Zorgvleugel huurt van Leyhoeve Exploitatie B.V. Dat was met terugwerkende kracht ingegaan en die datum verraste de Cliëntenraad. De Cliëntenraad verkeerde in de veronderstelling dat de huur zou ingaan nadat de onderhandelingen in voorjaar 2020 werden afgerond. Blijkbaar was in 2018 door de eerdere bestuurder en aandeelhouder al zo besloten.

De zorgbewoners (als huurders) noch de Huurdersvereniging Leyhoeve Tilburg (HVL), (waarvan ook huurders van zorgsuites lid zijn) waren niet geïnformeerd over de aanstaande wijziging van verhuurder.

Bij de presentatie van de arrangementen in september heeft het Bestuur ook de wijziging van de verhuurder meegedeeld. Gelijktijdig is ook een gecombineerd zorg/huurcontract ingevoerd bij Leyhoeve Zorg B.V. Het betekent dat alleen bewoners met een zorgindicatie op de zorgvleugel kunnen wonen. De Cliëntenraad heeft er kennis van genomen maar is er inhoudelijk niet bij betrokken geweest.

In het verslagjaar heeft de Cliëntenraad meermaals ervaren dat vergaderstukken laat beschikbaar waren waardoor de tijd om die te bestuderen vaak te kort was om een gedegen oordeel te kunnen geven. Corona was het afgelopen jaar ongetwijfeld een factor die daarbij een rol speelde, maar de CR heeft het toch aangekaart bij het bestuur want het optimaal functioneren van de CR wordt hierdoor bemoeilijkt.

### Beleidsmanagement

Drie beleidsdagen in Harderwijk konden in 2020 live doorgaan en de Cliëntenraad was daar vertegenwoordigd. Bestuur en stafleden van beide locaties Tilburg en Groningen zijn daar aanwezig, afgevaardigden van de OR, de controller en dit jaar ook één lid van de RvT. Belangrijk is dat de CR vertegenwoordiger daar met de diverse stafleden en de

afgevaardigde van de Cliëntenraad van Groningen persoonlijk contact kan hebben en zaken kan uitwisselen.

Naast bespreking van het kwaliteitsplan, planning en de begroting kwamen ook nieuwe ontwikkelingen ter tafel zoals de plannen voor de bouw van een derde Leyhoeve vestiging. Daaraan gekoppeld werd ook een toekomstvisie voor ouderenzorg besproken. Het landelijk streven is dat ouderen zo lang mogelijk thuis blijven wonen met mantelzorg en zo nodig professionele zorgondersteuning.

### Arrangementen

Eind 2019 had de Cliëntenraad niet ingestemd met het voorgestelde arrangementenaanbod (overgang van comfort pakket naar meerdere pakketten). In de loop van het verslagjaar zijn aanpassingen in het plan doorgevoerd en kon de Cliëntenraad uiteindelijk instemmen met de aangeboden diensten, waarbij cliënten zelf een pakket kunnen samenstellen.

Er werden bijbehorende brochures gemaakt en de Cliëntenraad was daar, samen met afgevaardigden van CR Groningen, bij betrokken. In september werden de arrangementen, voortaan aanvullende diensten genoemd, officieel door het Bestuur gepresenteerd aan alle mensen die zorg ontvangen op de zorgvleugel met hun mantelzorgers én aan de mensen die van Leyhoeve Thuiszorg gebruik maken. Per 1 december 2020 is de regeling daadwerkelijk ingevoerd. De Cliëntenraad zal de vinger aan de pols houden om te horen hoe de ervaringen van de achterban zijn met het dienstenpakket.

### Medezeggenschapsregeling

De Cliëntenraad heeft in samenwerking met de CR Groningen en met enige ondersteuning van een voormalig LOC-medewerker een concept Medezeggenschapsregeling opgesteld. Deze is gebaseerd op de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ) die 1 juli 2020 is ingegaan. Dit concept is in september aangeboden aan de Bestuurder, gevolgd door een wijziging in november. De bestuurder heeft in december een wijzigingsvoorstel gestuurd. Een gezamenlijke bespreking van dit stuk tussen bestuurder en Cliëntenraad Tilburg en Cliëntenraad Groningen moet nog volgen om de eindversie vast te stellen. Na accordering en ondertekening door beide partijen kan de regeling in werking treden en vervalt het bestaande Instellingsbesluit. Het Huishoudelijk Reglement moet daarna nog aangepast worden.

## 2.2 Raad van Toezicht

Door corona is er maar één digitale vergadering in het voorjaar geweest van de Cliëntenraad met de voorzitter van de RvT en de bestuurder. Corona was toen een belangrijk onderwerp en er is gesproken over de lopende zaken.

## 2.3 Extern overleg

### Zorgkantoor VGZ

De Cliëntenraad was dit jaar drie keer (februari, juni en oktober 2020), waarvan twee keer digitaal, aanwezig bij een structureel overleg van het Zorgkantoor met de bestuurder en stafleden van Leyhoeve Zorg. Het financieel beleid, kwaliteitsplan en inhoudelijke ontwikkelingen zijn vaste agendapunten. Door corona zijn de inkomsten veel lager dan begroot. Het Zorgkantoor keerde extra vergoeding uit voor de leegstaande suites, omdat er

geen opnamen waren vanwege de corona lockdown.

Veel aandacht was er voor de kwaliteitsplannen en voor de vraag of er door corona veel items niet gerealiseerd zijn in 2020. Dat is inderdaad het geval, opleiding en structurele overlegtafels zijn uitgevallen. In het kader van kwaliteit van zorg werd het contract met PRISMA voor triage bij medische problemen besproken. De samenwerking wordt positief gewaardeerd.

Triage: met een gespecialiseerd verpleegkundig team signaleren en klinisch redeneren alvorens de huisarts te benaderen.

### Cliëntenraad Leyhoeve Groningen

De beide Cliëntenraden van Tilburg en Groningen functioneren lokaal maar onderhouden incidenteel contact over gemeenschappelijke onderwerpen.

Zoals hierboven reeds vermeld hebben de beide Cliëntenraden wel samengewerkt over de aanvullende diensten en opstellen van het concept Medezeggenschapsregeling.

Gepland was dat de gehele Cliëntenraad Tilburg, op uitnodiging van CR Groningen, daar op bezoek zou gaan om met elkaar en met de locatie kennis te maken. Door corona is de afspraak uitgesteld.

## 3. Vergaderingen Cliëntenraad

De Cliëntenraad vergaderde in 2020 onderling acht keer (2x live, 6x digitaal) en had vijf keer (1x live, 4x digitaal) overleg met de bestuurder van Leyhoeve Zorg B.V. Er werden enkele keren gasten uitgenodigd ter kennismaking of om nadere uitleg te geven over projecten etc. zoals de nieuw aangestelde managers en de kwaliteitsmedewerker.

Het digitaal vergaderen leverde regelmatig wat problemen op door slechte verbinding en problemen met verstaanbaarheid. Dat had enige impact op de kwaliteit van de vergadering doordat ieders inbreng niet optimaal kon zijn.

De belangrijkste zaken die aan de orde zijn geweest volgen hierna.

### Kwaliteitsplan en management

Het *kwaliteitsplan 2020* van Leyhoeve Zorg bevatte vele ambitieuze plannen zoals de opzet van zelfsturende teams en meer betrokkenheid en inbreng te creëren van medewerkers, bewoners en derden, door middel van diverse soorten overlegtafels. 'Leyhoeve Leert' heette een van de projecten waarvoor ook de reguliere bewoners van Leyhoeve uitgenodigd werden.

In maart stak corona de kop op, er werden veel zorgbewoners ziek en helaas zijn meerdere van hen overleden. Corona trof ook medewerkers en het ziekteverzuim onder hen was mede daardoor verhoogd. Het werken was extra zwaar door de strenge algemene maatregelen. Dit alles en de emotionele belasting maakten dat de medewerkers onder druk stonden. De Cliëntenraad heeft dat waargenomen en zijn zorgen geuit naar de bestuurder.

Toen begin maart landelijk de coronamaatregelen werden ingevoerd en de zorgvleugel ook met de ziekte te maken kreeg, werden alle andere activiteiten opgeschort. Alle aandacht en menskracht werd ingezet om het coronaprobleem zo goed mogelijk te tackelen.

Veel plannen werden daarom doorgeschoven naar het kwaliteitsplan 2021.

In het kader van de nieuwe wet Zorg en Dwang (WZD) wilde Leyhoeve Zorg binnen de beweging Radicale Vernieuwing meedoen aan een pilotproject *Vrijheid en Veiligheid*. De kwaliteitscoach heeft het project bij de Cliëntenraad toegelicht en de CR heeft commentaar geleverd op de opzet. Daarna heeft de Cliëntenraad nog een kennismakingsbijeenkomst gehad met de vertrouwenspersoon mw. C. Gerritsen, die gekoppeld is aan dit project, en vervolgens heeft de CR positief geadviseerd over deze pilot. De Cliëntenraad wordt op de hoogte gehouden van het verloop.

De coördinator Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg (RVV) zal de planning van het scholingsprogramma voor de medewerkers, o.a. de training van de teams in zelfstandig functioneren en het geven van onderlinge feedback na de ‘coronavertraging’ aanpassen. De Cliëntenraad onderhoudt incidenteel contact met de coördinator om te informeren naar de voortgang en resultaten. De kwaliteit van de medewerkers blijft een belangrijk aandachtspunt voor de Cliëntenraad.

In 2020 waren er meerdere wisselingen in het personeelsbestand, in het begin van het jaar zijn o.a. twee nieuwe zorgmanagers in dienst gekomen.

#### Hygiëne en veiligheid

In de loop van 2020 heeft de Cliëntenraad enkele malen geconstateerd dat de kwaliteit van het schoonmaken op meerdere plaatsen op de zorgvleugel onvoldoende was. Dit is aan de orde gesteld in het bestuursoverleg en er zijn maatregelen genomen.

De Cliëntenraad heeft voorgesteld om het *hygiëneonderzoek* dat in 2018 door de GGD is uitgevoerd en waarin diverse aanbevelingen en verbeteringen zijn aangegeven, in 2021 door de GGD te laten evalueren. De bestuurder heeft daarmee ingestemd.

#### Klachten en foutmelding

De procedure voor het melden van klachten, het klachtenreglement, staat op de website. Bewoners en mantelzorgers moeten klachten in eerste instantie op de afdeling zelf melden bij de direct betrokken medewerker, teamcoördinator of zorgmanager.

De Cliëntenraad wordt soms door mensen met klachten benaderd maar die worden dan doorverwezen conform de afspraken. Klachten worden zo nodig in het bestuursoverleg besproken wanneer het gaat om zaken die de kwaliteit van zorg betreffen en dus ook andere zorgbewoners raken. Hierdoor was de CR dit jaar bij enkele klachten betrokken.

De CR heeft geen inzicht gehad in de klachtenrapportage, die sinds 2020 wordt bijgehouden.

#### Meldingen Incidenten Cliënten (MIC)

Op de zorgvleugel wordt gemeld wanneer er iets mis is gegaan met medicatie of met de verzorging van de bewoners. De Cliëntenraad wilde graag periodieke MIC-rapportages zien (zoals bv medicatie vergeten, vallen e.a.). Dat geeft een indicatie omtrent de kwaliteit van de medicatievoorziening en de incidenten onder de bewoners. In de loop van dit verslagjaar is het opgenomen in de kwartaalrapportage. Een verklaring voor de onderlinge verschillen tussen de clusters kon niet geheel verklaard worden. De raad heeft de kwaliteitscoach gevraagd om een nadere analyse.

Jaarlijks is er een Landelijke Prevalentiemeting Zorgkwaliteit (LPZ). In februari 2020 is het rapport over 2019 uitgekomen en besproken in een overlegvergadering. Leyhoeve Zorg B.V. TILBURG scoorde op de zes geteste onderdelen vrijwel alle matig tot goed of iets beter dan het gemiddelde van de landelijk benchmark, behalve op het gebied van de aandacht voor de



kwaliteit van de voeding. Een plan tot verbetering van eten en drinken is meteen als verbeterpunt opgenomen.

#### Domotica

In 2019 is een technicus aangesteld met speciale aandacht voor de domotica. In dit jaar waren er nog wel enige klachten, veelal doordat uitleg of kennis over de werking en de mogelijkheden of afstemming op de gebruiker en zijn behoeften onvoldoende waren. Informatie wanneer domotica door de instelling beschikbaar moet worden gesteld of wanneer deze op eigen initiatief in gebruik wordt genomen is bij gebruikers onvoldoende gebleken. De Cliëntenraad heeft dit bij de bestuurder aangekaart.

#### Informatie

Leyhoeve Zorg B.V. verstrekt alle informatie digitaal. Informatie over de Cliëntenraad staat ook op de website. Een aparte flyer die de Cliëntenraad heeft gemaakt is daarom niet uitgegeven. Omdat het digitale systeem niet voor iedereen heel gemakkelijk te gebruiken is bekijkt de Cliëntenraad of op een eenvoudige gedrukte wijze het bestaan van de Cliëntenraad en zijn doelstelling toch onder de aandacht van alle belanghebbenden gebracht kan worden.

#### Diverse zaken

In de vergaderingen van de Cliëntenraad kwamen diverse praktische punten aan de orde die door de Cliëntenraad zelf of door een mantelzorger of bewoner van de zorg waren aangedragen. De belangrijkste worden hier genoemd.

De *klimaatbeheersing* was nog niet optimaal. Het verschil tussen de thermostaat voor de temperatuurregeling en de kennis en werking van het climarad-systeem voor het klimaat bleek onvoldoende.

Er waren enkele klachten over de maaltijden gedurende de corona lockdown toen er tijdelijk centraal gekookt werd. Deze zijn snel opgelost.

De Cliëntenraad vroeg zich af of er een duidelijk aanmeldpunt is voor *vrijwilligers* voor de Zorgvleugel en of de Cliëntenraad er een rol in kan spelen. Dit loopt via een medewerker die de contacten met de vrijwilligers coördineert.

In november/december hadden leden van de Cliëntenraad inbreng bij een kwaliteit audit door een extern bedrijf en door VGZ Zorgkantoor.

## 4. Contacten met achterban

### Huiskamergesprekken

Er zijn geen huiskamergesprekken geweest. De geplande contacten in 2020 via overlegtafels zijn, mede door corona, niet van de grond gekomen. De Cliëntenraad was wel vertegenwoordigd bij de enkele overlegtafels die in de eerste maanden zijn gehouden. Daarbij bleek dat de belangstelling van de bewoners/mantelzorgers minimaal was.

### Tevredenheidsmeting

De planning was dat er in 2020 een enquête onder de bewoners én onder de medewerkers uitgevoerd zou worden om o.a. de tevredenheid te meten. Corona was ook hier een vertragende factor. De kwaliteitscoach die was belast met de organisatie van de enquêtes

pleegde daarover overleg met de Cliëntenraad. De enquête onder de medewerkers is in september gehouden en onder bewoners in november. De resultaten daarvan zijn inmiddels bekend bij de CR

Opgemerkt moet worden dat uit diverse spontane reacties van mantelzorgers is gebleken dat de tevredenheid over geleverde zorg en communicatie met familieleden en mantelzorgers tijdens en na de corona lockdown, ondanks de frustratie van geen bezoek, merendeels positief was.

### Communicatie

De Cliëntenraad verzond in 2020 drie *informatiebrieven* aan de bewoners en mantelzorgers van Leyhoeve Zorg B.V. en aan de reguliere bewoners van Leyhoeve.

Er werd voor het eerst gebruik gemaakt van digitale verzending via de bestuurssecretaresse die een actueel adressenbestand heeft van alle bewoners die zorg ontvangen zowel op de zorgvleugel als via de Thuiszorg in het reguliere Leyhoeve wooncomplex.

De overige reguliere bewoners kregen een geprinte versie in de brievenbus.

## 5. Kennisontwikkeling

### Werk sessie Cliëntenraad

In juli hield de Cliëntenraad een werksessie, onder leiding van mw. J. Broers van het LOC, om de concept *Medezeggenschapsregeling* die op dat moment in een eindfase verkeerde heel kritisch door te nemen aan de hand van de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg (WMCZ). Het was een vruchtbare sessie en daarna kwam een laatste conceptversie tot stand die eerst nog door Cliëntenraad Groningen werd beoordeeld en daarna aan het Bestuur is aangeboden.

### Diverse congressen en bijeenkomsten

In 2020 waren vrijwel alle bijeenkomsten en congressen digitaal. Een of meerdere CR leden namen deel aan:

- Zorghuis.nl over de WMCZ 2018, Utrecht
- Regiobijeenkomst Cliëntenraden LOC, Tilburg
- Landelijke inspiratieweek Radicale Vernieuwing, digitaal
- Into D'ementia, locatie Tilburg
- Landelijk congres "LOC", digitaal
- Leyhoeve Zorg presentaties en bijeenkomsten waar de Cliëntenraad aanwezig was:
- Invoering nieuw Prijsbeleid Diensten (comfortpakket vervalt daardoor) voor alle bewoners/mantelzorgers en cliënten van Leyhoeve Zorg door mw. Gré Wiskerke.
- Leyhoeve Leert, over WZD en over rouwverwerking. Overige geplande sessies zijn vervallen vanwege corona.
- Beleidsdag in Harderwijk. Drie keer.

## 6. Toekomst 2021

De Cliëntenraad heeft een *Werkboek 2020* opgesteld waarin doelstelling, activiteiten, taken en functies van de Cliëntenraad, werkplan, periodieke verplichtingen, in- en externe

contacten etc. zijn opgenomen. Het is een praktisch digitaal systeem dat jaarlijks geactualiseerd wordt en dat dient als praktische gids bij de het werk van de Cliëntenraad en bij de overdracht van functies aan nieuwe leden.

Omdat door corona vele onderwerpen van het werkplan 2020 niet of onvolledig uitgevoerd zijn, komen deze terug in het werkplan 2021.

De Cliëntenraad heeft zijn belangrijkste uitgangspunten gedefinieerd en op deze basis het werkplan opgesteld. De uitgangspunten zijn:

#### Goed functioneren van de Cliëntenraad

- voldoende leden en capaciteiten/voorzieningen
- scholing via LOC-aanbod en via NCZ
- intern contact CR leden, contact met bestuurder, zorgmanagers, RvT
- extern contact met andere Cliëntenraden en zorgorganisaties

#### Uitwerken/uitvoeren van de verplichtingen van de WMCZ

- medezeggenschapregeling samen met bestuurder vaststellen
- opstellen Huishoudelijk Reglement

#### Contact met eigen achterban onderhouden

- contact maken met nieuwe bewoners
- achterban informeren over functie en taak CR
- weten wat leeft onder achterban/tevredenheid/klachten
- info/activiteiten van CR met achterban communiceren

#### Vinger aan de pols houden

- de naleving van de nieuwe wet CR/bestuur/RvT
- de tevredenheid cliënt/bewoner
- de items wonen/veiligheid/domotica/hygiëne/medicatie
- de kwaliteit van medewerkers/scholing/tevredenheid

Doordat de huidige Cliëntenraad vrij “jong” is en daardoor nog beperkte ervaring heeft, zal extra aandacht nodig zijn voor scholing. Ook voor organisatie en uitvoering van de praktische werkzaamheden, waarbij de werving/benoeming van een secretaris urgent is.