

# Jaarverslag Verwantenraad Wonen bij September 2023

## **Inleiding**

Voor de Verwantenraad (vanaf nu VR te noemen) was 2023 een druk jaar. De leden kregen te maken met een nieuwe bestuurder, een nieuwe vertegenwoordiger in de Raad van Toezicht, een achterblijvende bezetting van de woonhuizen, samensmelting met de cliëntenraad van de huizen van Compartijn. Daarnaast werd de VR geconfronteerd met de gevolgen van de haperende aansturing in de woonzorgdivisie. De VR heeft actief deelgenomen aan het proces om te komen tot een nieuwe centrale medezeggenschapsstructuur. En natuurlijk werd de eerste contactpersonendag georganiseerd. Over alle genoemde zaken volgt hieronder meer.

## **Nieuwe bestuurder**

Anton van Mansum werd in 2023 de nieuwe bestuurder van Orpea Nederland en dus ook van het merk Wonen bij September. De VR ziet duidelijk verbeteringen in het contact en communicatie met de nieuwe bestuurder.

Eens per kwartaal is de heer van Mansum aanwezig bij de vergadering van de VR en de voorzitter van de VR heeft zeer regelmatig (agenda-) overleg met hem.

## **Nieuwe vertegenwoordiger in Raad van Toezicht**

In de heer Dick Herfst heeft de VR een vertegenwoordiger in de Raad van Toezicht. Na zijn toetreding heeft hij zoveel mogelijk woonhuizen bezocht om een indruk te krijgen van het werkveld. De heer Herfst woont twee keer per jaar een vergadering van de VR. Daar worden in alle openheid successen en tegenvallers uitgewisseld.

## **Aansturing woonzorg**

In 2023 heeft de bestuurder de aansturing van de Woonzorg onder de loep genomen. De VR heeft de nieuwe bestuurder hier al snel na zijn komst op knelpunten geattendeerd. De communicatie tussen de VR en de operationeel directeurs verliep niet consequent en leidde ook tot de nodige frustraties. Gevolg hiervan was dat leidinggevenden en personeel in de verschillende woonhuizen contact begonnen te zoeken met (met name) de voorzitter van de VR om hun onvrede te uiten. Dit zou in feite niet het geval moeten zijn, omdat de (voorzitter van) VR in principe geen partij is in situaties van onvrede of onveiligheid.

### **Onrust in woonhuizen**

In diverse woonhuizen is tijdens het verslagjaar onrust ontstaan. Een van de oorzaken is een aanzienlijk verloop van de locatiemanagers. Het is niet vreemd dat medewerkers, verwanten en bewoners moeten wennen aan een nieuw gezicht en soms, een andere manier van aansturing. Vaak gaat dat goed, in sommige gevallen verloopt de samenwerking gewoonweg wat minder. De VR is, veelal via haar voorzitter, snel op de hoogte van vervelende situaties en koppelt terug naar met name de bestuurder.

Overigens is de VR altijd vertegenwoordigd bij sollicitatiegesprekken voor nieuwe locatiemanagers. Het is daarbij voorgekomen dat het aanwezige lid van de VR als enige tegen de aanstelling van de bewuste sollicitant stemde, maar de kandidaat toch werd aangenomen.

En na verloop van tijd genoodzaakt was weer te vertrekken.

### **Bezetting woonhuizen**

In 2023 is hard gewerkt aan de toename van de bezetting van de woonhuizen. Het is in het recente verleden niet altijd even handig geweest om woonhuizen te openen op plekken waar sprake is van aanzienlijke en vooral goedkopere concurrentie. Terwijl locatiemedewerkers en eerste medewerkers worden aangenomen blijft het aantal bewoners sterk achter en worden de eerste rode cijfers geschreven. De afdelingen HR, Sales en de locatiemanager zetten zich met man en macht in, maar in sommige regio's wonen te weinig potentiële bewoners/verwanten met voldoende financiële middelen of wordt gekozen voor andere vormen van verzorging, bijvoorbeeld op de boerderij of in een mantelzorgwoning in de tuin. Met de komst van de nieuwe bestuurder wordt veel kritischer gekeken naar de haalbaarheid van nieuwe locaties. In een enkel geval (zoals Sneek) is het bouwproces al te ver gevorderd en kan niet meer afgeschaald worden. De VR volgt de ontwikkelingen op de voet en wordt hierin goed meegenomen door de bestuurder. Het is goed te weten dat de bezettingsgraad van de woonhuizen per eind februari 2024 is gestegen tot circa 95%.

### **Samenvoeging cliëntenraden Wonen bij September en Compartijs**

In het kader van de op handen zijnde nieuwe juridische structuur van Orpea Nederland en de ontwikkeling van een nieuwe merkenstrategie (in 2024) zijn de Verwantenraad van Wonen bij September en de Cliëntenraad van Compartijs in de loop van 2023 samengevoegd. Als nieuwe naam wordt nu gehanteerd: *Cliëntenraad Woonzorg*.

De leden van de Cliëntenraad Woonzorg hebben in het laatste kwartaal van 2023 in versneld tempo een groot aantal huizen van Compartijs bezocht om een indruk te krijgen van de verschillen in bouw, faciliteiten, gastvrijheid, leefplezier etc.

### **Centrale medezeggenschap**

De Cliëntenraad Woonzorg heeft in dit verslagjaar actief deelgenomen aan het proces om te komen tot een centrale medezeggenschapsstructuur. In de te vormen centrale medezeggenschapsraad hebben de cliëntenraden van de Orpea-sectoren Thuiszorg, Woonzorg en GGZ zitting. In de centrale raad worden beleid overstijgende zaken behandeld. De cliëntenraden blijven gewoon bestaan en dat geldt ook voor eventuele lokale thuisraden (ofwel locatie gebonden commissies die zich bezighouden met bijvoorbeeld het eten ter plekke).

### **Netwerk contactpersonen**

Ook in 2023 is de zoektocht naar contactpersonen per locatie doorgedaan. Begin 2024 is sprake van ongeveer 20 contactpersonen. In 2023 werd op 19 april in Woerden de eerste contactpersonendag georganiseerd. De dag verliep levendig. Tal van ervaringen werden uitgewisseld, goede ideeën overgenomen en ook werd een app-groep in het leven geroepen. Contactpersonen gaven te kennen niet consequent geïnformeerd te worden over het doen en laten in het woonhuis van hun verwant. De roep om een regelmatige nieuwsbrief per locatie was groot. Op sommige locaties lukt dat inmiddels, in vele anderen nog niet. De Cliëntenraad Woonzorg blijft er bij de afdeling Marketing en Communicatie op aandringen om de locaties te voorzien van een format, zodat het makkelijker is om de nieuwsbrief regelmatig te laten verschijnen. De CR Woonzorg heeft jammer genoeg ook moeten merken dat mededelingen van haar kant lang niet altijd bij de contactpersonen terecht komen. Wordt vervolgd! Ideeën zijn van harte welkom. Met de komst van een nieuwe manager marketing en communicatie begin 2024 lijkt het tij te keren. De CR Woonzorg heeft goede hoop dat de communicatie zal verbeteren.

### **Adviezen (gevraagd en ongevraagd) en instemmingsaanvragen 2023**

De Verwantenraad, later Cliëntenraad Woonzorg heeft in 2023 de volgende advies-/instemmingsaanvragen behandeld:

1. Diverse adviezen benoeming locatiemanagers
2. Ongevraagd advies naambadges medewerkers
3. Ongevraagd advies vertrouwenspersoon
4. Advies jaarrekening 2022
5. Advies fusie Bloemendael
6. Advies begroting 2024
7. Instemming Centrale Medezeggenschap

## **Overleggen en zichtbaarheid**

De CR Woonzorg:

- Vergadert 1 x per maand op een wisselende locatie in het land
- Vergadert 1 x per kwartaal met de directeur Woonzorg c.q. bestuurder
- Is aanwezig bij sollicitatiegesprekken voor locatiemanagers
- Is aanwezig bij jaarlijkse audits en inspectiebezoeken
- Wordt door de afdeling Kwaliteit 2 x per jaar bijgepraat over de scores op het gebied van clienttevredenheid en kwaliteitsaspecten
- Heeft 2 x per jaar overleg met het lid van de Raad van Toezicht (benoemd op voordracht van de CR Woonzorg)
- Bezoekt relevante congressen op het gebied van ouderenzorg, zorgtechnologie e.d.
- Onderhoudt contact met collega-raden in het land
- Volgt cursussen bij o.a. het LOC (Landelijke Organisatie voor Cliëntenraden) ter verhoging van de eigen professionaliteit
- Bezoekt informatieavonden, kringgesprekken, themabijeenkomsten in de woonhuizen
- Is aanwezig bij bijzondere gebeurtenissen, zoals openingen, in woonhuizen
- Organiseert 2 keer per jaar een contactpersonen dag
- Publiceert jaarlijks een verslag van haar activiteiten
- Publiceert met regelmaat over haar activiteiten in nieuwsbrieven van locaties
- Fungeert als informatiebron voor directie en bestuur

## **Toekomst Cliëntenraad Woonzorg**

De CR Woonzorg ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. Het aantreden van de nieuwe bestuurder (in 2023) en de nieuwe directeur woonzorg a.i. (begin 2024), alsmede de komst van een nieuwe manager voor marketing en communicatie zorgen voor nieuw elan in sturing en aansturing en contact met medewerkers, bewoners en verwanten. De CR Woonzorg verwacht betere, slimmere en beter getimede informatie over zaken als contracten, verzekeringen, veiligheid, leefplezier, activiteiten, medebewoners en wat al meer.

## **Was getekend, leden van de Cliëntenraad Woonzorg**

1. Toos Klever – voorzitter
2. Corien de Boer
3. Anja van der Eijk
4. Janneke Ypma
5. Silvia Vink
6. Angela van Keulen – ondersteuner CR Woonzorg