

Jaarverslag Verwantenraad Wonen bij September 2022

Inleiding

2022 Was het eerste volledige jaar waarin de huidige Verwantenraad van Wonen bij September actief was. Op verzoek van de toenmalige bestuurder kreeg de voorzitter van de Centrale Klantenraad Allercare in het najaar van 2021 het verzoek om tijdelijk in te springen voor de plots afgetreden toenmalige Verwantenraad. Naast de voorzitter gingen twee leden van de CKR akkoord om in ieder geval tot medio 2022 als zodanig fungeren.

Locatiebezoek

Het geheel nieuwe aandachtsgebied – woonzorg voor ouderen met dementie – zorgde najaar 2021 voor een flinke sprong in het diepe. De leden van de Verwantenraad moesten zich de materie in rap tempo eigen maken. In tegenstelling tot de afgetreden Verwantenraad werd besloten om voortaan op locatie te vergaderen. Op die manier kon worden kennis gemaakt met de zeer uiteenlopende locaties.

Tijdens deze bezoeken wordt overigens niet alleen vergaderd. In ieder geval staat een kennismaking met de locatiemanager en eventuele teamleden op het programma. Natuurlijk is sprake van een rondleiding door het gebouw en eventuele dependances. Bovendien gebruiken de leden van de Verwantenraad de lunch in het betreffende woonhuis. Indien mogelijk kan een kringgesprek van locatiemanager met de bewoners en hun verwanten worden bijgewoond.

In het verslagjaar 2022 zijn al heel wat woonhuizen bezocht. De Verwantenraad ervaart de bezoeken als zeer leerzaam. Door zelf aanwezig te zijn kan de sfeer van het huis worden waargenomen, wordt de presentatie van de locatiemanager duidelijk, krijgen de leden een idee van de kwaliteit van het eten en zijn zaken als veiligheid en hygiëne zichtbaar.

Contactpersonen

Het groeiende aantal woonhuizen maakt het voor de (4/5) leden van de Verwantenraad niet mogelijk om overal “de vinger aan de pols” te houden. Vrijwel onmiddellijk na het aantreden heeft de Verwantenraad ingezet op het realiseren van een netwerk van contactpersonen. Het is in de praktijk niet eenvoudig gebleken om verwanten zover te krijgen om contactpersoon te worden in het huis van hun vader, moeder e.a. Vaak neemt de zorg voor het familielid al behoorlijk wat tijd in beslag en lijkt het te veel van het goede te zijn om ook nog als contactpersoon te fungeren.

Gelukkig is het in de loop van 2022 gelukt om het netwerk van contactpersonen uit te breiden. In het voorjaar van 2023 is een eerste contactpersonendag gepland.

Dankzij de contactpersonen heeft de Verwantenraad als het ware oren en ogen ter plekke. En dat is in de goede zin van het woord bedoeld. De Verwantenraad is er niet op uit om terecht te wijzen maar vindt het wel belangrijk om zaken die verandering c.q. verbetering behoeven, aan de kaak te kunnen stellen bij locatiemanager, operationeel directeurs of de directie woonzorg van Orpea.



Resultaten

Met behulp van contactpersonen heeft de Verwantenraad tijdens de oververhitte zomer van 2022 aandacht gevraagd voor de slechte klimaatbeheersing in diverse woonhuizen. Ook is dankzij een ongevraagd advies de installatie van steunbeugels in de toiletten een uniforme zaak geworden. Op het gebied van veiligheid heeft de Verwantenraad meegedacht over mogelijke maatregelen die het leefplezier van de bewoners niet beperken maar tegelijkertijd risico zoveel als mogelijk vermijden.

Doortastendheid van de Verwantenraad heeft ertoe geleid dat een deel van de door het rijk ter beschikking gestelde Kwaliteitsgelden in de vorm van duofietsen ten goede zijn gekomen aan diverse woonhuizen. NB: sommige huizen hadden een dergelijke fiets al zelf kunnen aanschaffen dankzij o.a. sponsorgelden.

Adviezen

De Verwantenraad heeft in 2022 de volgende **adviesvragen** behandeld:

1. Inzet locatiemanagement over meerdere woonhuizen.
2. Benoeming Karin Timm tot Chief Nursing Officer (CNO) per 1 oktober 2022.
3. Dagbesteding Witmarsum
4. Pilot somatische bewoners Woonhuis WbS Emmeloord.
5. Strategie en begroting ORPEA Nederland 2023
6. Vrijwilligersbeleid
7. Overdracht resterende aandelen September Holding BV
8. Jaarrekening 2022
9. Wijziging organisatie Woonzorg

De Verwantenraad heeft in 2022 de volgende **instemmingsaanvragen** behandeld:

1. Dragen mondneusmasker m.b.t. coronabeleid RIVM
2. Jaarplan Kwaliteit en Veiligheid 2023

De Verwantenraad heeft in 2022 **ongevraagd advies** gegeven op de volgende punten:

1. Gebruik beeldmateriaal
2. Verhoogde toiletten en steunen

Zichtbaarheid

Het is in 2022 gelukt om als Verwantenraad steeds zichtbaarder te worden in de woonhuizen van Wonen bij September. Steeds vaker wordt de Verwantenraad uitgenodigd aanwezig te zijn bij officiële openingen, informatieavonden, afscheidsbijeenkomsten, lezingen e.d. Het zijn bij uitstek gelegenheden om met verwanten in gesprek te komen en contactpersonen te werven!

Overleggen

De Verwantenraad:

- Vergadert 1 x per maand op een wisselende locatie in het land
- Vergadert 1 x per kwartaal met de directie van Wonen bij September
- Is aanwezig bij sollicitatiegesprekken met locatiemanagers
- Is aanwezig bij jaarlijkse audits en inspectiebezoeken
- Wordt 2 x per jaar bijgepraat over de tevredenheidsscores van Wonen bij September
- Heeft 2 x per jaar overleg met het lid van de Raad van Commissarissen (benoemd op voordracht van de Verwantenraad)
- 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 professionele deskundigheid

Problematiek

a. GROEI

In het verslagjaar heeft de Verwantenraad hinder ondervonden van de perikelen met Orpea in Frankrijk. Door de financiële onzekerheid werden bouwprojecten in Nederland on hold gezet, waardoor onzekerheid ontstond bij management en personeel. Daarbij kon worden geconstateerd dat de snelle groei van het aantal woonhuizen nadelen kent. De praktijk leert dat de meest fraaie woonhuizen niet volledig bezet raken als gevolg van te hoge verblijfskosten ten opzichte van andere huizen in de directe omgeving. Het wrekt zich hier dat bouwbesluiten soms jaren tevoren zijn genomen en de situatie terplekke intussen danig is veranderd. De Verwantenraad heeft zich hierover kritisch uitgelaten bij de bestuurder.

b. PERSONEEL

De Verwantenraad heeft grote waardering voor de medewerkers, die te kampen hebben met grote werkdruk, wellicht ook de naweeën van de covid-periode, het moeten samenwerken met ZZP'ers, het komen en gaan van locatiemanagers. In sommige gevallen kan ook leegstand van een woonhuis tot ongemak leiden. De Verwantenraad maakt zich wel zorgen over de aanzienlijke wisseling van de wacht in de groep van locatiemanagers. Het is niet altijd makkelijk om nieuwe locatiemanagers te werven die geschikt zijn om een woonhuis te leiden. Dat hebben leden van de Verwantenraad kunnen constateren wanneer zij deel uitmaakten van de sollicitatieprocedure. Welke positie heeft de VR daarin? Het lijkt een goed idee om de rol van de VR in deze te evalueren.

c. OVERLEGSTRUCTUUR

Het overleg tussen Verwantenraad en directie (directeur en operationeel directeuren) is in 2022 niet over rozen gegaan. Te vaak is sprake geweest van trage communicatie: vragen van de kant van de VR hebben niet zelden op zich laten wachten en de inhoud liet daarbij te wensen over.



Er zijn verschillende pogingen ondernomen om de samenwerking op een beter niveau te krijgen maar dit is onvoldoende gelukt. Met de komst van de nieuwe bestuurder per 1-1-2023 hoopt de Verwantenraad op betere tijden.

Samenstelling Verwantenraad

Per 31-12-2022 bestond de Verwantenraad uit de volgende leden:

1. Toos Klever – voorzitter
2. Corien de Boer
3. Marc Tijsmans
4. Anja van der Eijk
5. Marianne Volkering