



JAARVERSLAG 2023 | CENTRALE CLIËNTENRAAD

De Cliëntenraad streeft naar samenwerking en verbinding tussen cliënten en medewerkers, zodat er gesproken wordt met cliënten, als gelijkwaardig gesprekspartner.

“Wij leren nog altijd veel, gaan uitdagingen aan en kijken uit naar een mooie toekomst. Ik ben trots deel uit te maken van dit team en deze organisatie.”

Johnny Elberts – Voorzitter CCR

“Weer is er een jaar voorbij. Een veelbewogen jaar met een aantal ingrijpende gebeurtenissen. Sommige die verstreckende gevolgen hadden voor de hele organisatie. Desondanks hebben wij als cliëntenraad ons werk kunnen blijven doen en hebben wij onze positie verder kunnen verstevigen. Ik ben trots op ons kleine clubje dat we, ondanks de hobbels op de weg, toch stappen blijven maken. Op naar een nieuw jaar vol samenwerking en verbinding.”

Ankie Klems – Vice Voorzitter CCR

“Afgelopen jaar hebben we veel bereikt met ons team en dit jaar gaan we deze trend voortzetten.”

Hans Prohl - Lid CCR

“Het is een jaar van veranderingen. De cliëntenraad stelt zich open op en doet mee in de hele organisatie. De cliëntenraad staat in the picture. Heel veel informatie komt bij ons voorbij. We geven gevraagd en ongevraagd advies vanuit cliëntperspectief. Ik ben trots dat we het zover geschopt hebben. 🚚🧐.”

Luciën Overhof - Lid CCR

“Verbinding zoeken, niet alleen met cliënten maar ook met cliëntenraden van ketenpartners, ondersteuners, persoonlijk begeleiders en bestuur en staf van LEVANTO. Dat is een van de dingen die mij motiveren actief te zijn in de CCR. Dat wij in 2023 hierin weer geslaagd zijn, geeft mij dan ook veel voldoening.”

Frank Spijker - Lid CCR

“Wat we nog wel eens vergeten is dat de Centrale Cliëntenraad van LEVANTOgroep bestaat uit deze groep gedreven mensen, cliënten en ex-clieñten, die zich **VRIJWILLIG** iedere dag inzetten om de belangen van onze cliënten te behartigen. Vergaderingen bijwonen, stapels documenten doorworstelen, deelnemen aan werkgroepen, contact zoeken en onderhouden met cliënten en medewerkers, heel veel beeldbellen, cursussen volgen, weloverwogen advies en instemming uitbrengen, het hoort allemaal bij hun taak. Ik vind het iedere keer mooi om te zien wat voor een groot vertrouwen ze in elkaar hebben en hoe ieder zijn steentje bijdraagt. Ik voel me bevoorrecht dat ik met en voor deze leuke club mensen mag werken.”

Veronique Willems - Ondersteuner Cliëntenraad

ACTIES 2023

Binnen de organisatie

De verbinding met cliënten van LEVANTOgroep vinden en onderhouden

- Telefonisch
- Via beeldbellen
- Via contactpersonen
- Via locatiebezoeken
- Meedoen aan activiteiten op en van locaties

Contact onderhouden met

- Raad van Bestuur (RvB) iedere 6 weken
- Ondernemingsraad (OR) 3 keer per jaar
- Raad van Toezicht (RvT) 4 keer per jaar

Informeel

- Bestuurssecretaris en de manager wonen, zorg en meedoen: Iedere 4 weken.
- Staffunctionarissen Kwaliteit: 4 keer per jaar
- Staf, teammanagers en leidinggevenden
- Cliëntvertrouwenspersoon
- Cliëntenraad NOVIZorg
- Naastfunctionaris
- Team Facilitair
- LET en Vrijwilligers

Via Microsoft Teams en fysieke bijeenkomsten

Deelname aan

Werkgroep Emotionele Veiligheid

Veiligheid in de breedste zin van het woord

Meedenken en meepraten over verschillende veiligheidsthema's binnen de organisatie, vanuit clientperspectief. Kwalitatief onderzoek gestart op verschillende woonlocaties in alle regio's.

- Gevoel van veiligheid
- Grensoverschrijdend gedrag
- Middelengebruik
- Hygiëne en onderhoud
- Medicatieveiligheid
- Coronamaatregelen
- Brandveiligheid

Werkgroep Kleinschalige Opvang Parkstad

Werkgroep Rookvrij LEVANTO

Rookvrij Nederland

Meedenken en meepraten over het landelijk preventie akkoord, gericht op een rookvrij Nederland, vanuit cliëntperspectief.

Werkgroep Naastenbeleid/Naastenparticipatie

Werkgroep Participatie: Stimuleren deelname

Werkgroep Radicale Vernieuwing

Kwaliteitsdialoog, Bestuurlijk Overleg en locatiebezoeken met Zorgkantoor CZ/Vivantes

Ontwikkeling cliëntenraad

Bezoeken van participatie locaties om zo meer inzicht in het grote aanbod te krijgen

Opfriscursus Positieve Gezondheid en verdiepcursus Ciska

Bijeenkomsten met CR NOVIZorg en verbinding zoeken met cliëntenraden van ketenpartners (Mondriaan en Leger des Heils)

Continueren structuur vaste contactmomenten met vaste medewerkers op locatie

Intensiever contact met Jongerenlocaties

Onderdeel uitmaken van Kerngroep cliëntenraden Radicale Vernieuwing GGZ

Bijwonen landelijke ontmoetingsdagen en digitale bijeenkomsten cliëntenraden

Voorlichting Radicale Vernieuwing GGZ

Koffiemomenten organiseren op locaties

Inloopuur cliëntenraad op Zorgpension Nuth

Met de drie elektrische fietsen mobieler zijn en makkelijker locaties kunnen bezoeken en Positieve Gezondheid uitstralen

Start BHV cursus

Deelname aan

Clëntenraaddagen CZ

Decentralisatie en Herijking Gemeente Heerlen
BW regio Parkstad

Samenwerkingsverband Beschermd Thuis
Parkstad – lid adviesgroep en kerngroep

Ophaaldagen en dialoogtafel Gemeente Heerlen

Betrokken bij aanbesteding maaltijdvoorziening

Bijeenkomsten cliënten- en
jongerenadviesraden Jeugdhulp Zuid Limburg

Gemeente Heerlen: input kwaliteitskaders WMO

Bijeenkomsten Radicale Vernieuwing Langdurige
GGZ

Interne en externe audits

GGZ Inspiratie week

Sollicitatiegesprekken teammanagers,
leidinggevenden en tweede bestuurder

Kritisch oog Cliënttevredenheidsonderzoek

Input kaderbrief en Jaarplansessies LEVANTO

Vormgeven cliëntenraden na juridische fusie
met NOVIzorg

Diverse symposia (Spil in de Wijk, Burgerkracht
CZ Eindhoven)

HET VINDEN EN ONDERHOUDEN VAN HET CONTACT MET CLIËNTEN EN MEDEWERKERS VAN LEVANTOGROEP STAAT WEDEROM CENTRAAL IN 2023

Functie van de cliëntenraad

- Opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten
- Meepraten en meedenken bij de vorming van Beleid
- Verzamelen van informatie vanuit cliënten van LEVANTOgroep
- Verzamelen van informatie vanuit Raad van Bestuur, Management en medewerkers.
- Signaleren en adviseren van verbeterpunten vanuit cliëntperspectief
- Gevraagd en ongevraagd advies geven

Positieve ontwikkelingen in organisatie

- Veel nieuwe huisvesting en renovaties/verbouwingen met als uiteindelijk doel voor iedere cliënt een eigen studio
- Shelter 043 Maastricht
- Nieuwe opzet jaarplansessies
- Functie van gastvrouw/gastheer: meer aandacht en tijd voor bewoners
- Fusie LEVANTOgroep en NOVIZorg
- Opening gerenoveerde Hoeve Haagsittard
- Nog meer oog voor zingeving en participatie, ook op woonlocaties
- Aandacht voor een gezonde leefstijl
- Speerpunten cluster wonen: Gezonder eten – Bewonersvakantie - Activiteiten – Persoonlijke hygiëne
- Aandacht voor verslavingsbeleid. Dit wordt in het jaarplan 2024 opgenomen
- Aandacht voor ethische sensitiviteit
- Aandacht voor vaste evaluatie niet/wel reanimeren
- Cliëntenvervoer verder professionaliseren
- Aandacht voor activiteiten aanbod voor jeugd en jongeren
- Communicatie sluit aan bij doelgroep betreffende taal of niveau. Veel documenten worden herzien.
- De uitgangspunten van de Radicale Vernieuwing worden breder ingevoerd
- Inzet van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers
- Aandacht voor het naasten en familiebeleid

Verbeterpunten

- Kijk goed hoe er gecommuniceerd wordt met de cliënt. Probeer de mens achter de cliënt te zien en zorg dat deze zich gehoord voelt. Baseer dit op partnerschap
- Betrek cliënten nog meer bij ontwikkelingen, veranderingen en beslissingen
- Ondersteun cliënten vanuit hun eigen kracht
- Nog meer aandacht voor zingeving. Breder kijken naar mogelijkheden passend bij de cliënt. Zinvol en actief bezig zijn, zorgt voor regelmaat en balans
- Wisselingen en tekort aan personeel zorgt voor onrust
- Directe inspraak op de locatie/woonvoorziening van de cliënt blijft een belangrijk aandachtspunt
- Blijf aandacht geven aan de Emotionele Veiligheid van cliënt
- Betere huisvesting Zorgpension

ADVIEZEN EN INSTEMMING 2023

12 Adviesaanvragen

Naast de gevraagde adviezen kan de cliëntenraad ook ongevraagd advies geven aan de Raad van Bestuur (RvB).

- 😊 Advies Inhoud en bestuursvorm FAIR
- 😊 Advies Bucase Verbouwing Bourgognestraat MST
- 😊 Advies Optimalisatie vervoer participatie en NOVI
- 😊 Advies Jaarrekening
- 😊 Advies Ketenaanpak Langdurige zorg WLZ
- 😊 Advies Bucase Verbouwing Heugderlicht
- 😊 Advies Juridische fusie LEVANTOgroep-NOVIzorg
- 😊 Advies Begroting 2024
- 😊 Advies Benoeming interim-bestuurder
- 😊 Advies Bucase Skaeve Huse de Hoeve
- 😊 Advies Bucase Meerszorg Kerkrade (Vroenhof)
- 😊 Advies Bucase locatie Rijckholt (Koepelhof)

4 Instemmingsaanvragen

Naast het uitbrengen van advies heeft de cliëntenraad met de komst van de nieuwe WMCZ ook instemmingsrecht. In 2021 is vier keer om instemming gevraagd.

- 😊 Instemming LEV werken als grondhouding
- 😊 Instemming Wijziging KMS document: Richtlijn wel-niet reanimeren
- 😊 Instemming Procedure einde zorg inclusief brieven
- 😊 Instemming Reglement Cameratoezicht

Ter info

De CCR denkt mee en praat mee over de belangrijke organisatiebeslissingen. Dat kan formeel via de instemmingsaanvragen en adviesaanvragen maar we geven ook ongevraagd advies of nemen zelf initiatief wanneer we van mening zijn dat er verbeteringen nodig zijn

Meer dan 60 stukken ter informatie heeft de CCR doorgenomen.

Ook inspraak en meepraten?

Wil jij ook inspraak en meepraten over onderwerpen in de zorg die je interessant vindt? Neem dan contact op met Johnny Elberts, voorzitter Centrale Cliëntenraad.



06 - 4387 3036



CCR@levantogroep.nl