



zorggroep sint maarten



Tertaal verslag 2024-3 Regionale Cliëntenraad Friesland  
Zorggroep Sint Maarten



Voor u ligt het derde trimester verslag van de Regionale Cliëntenraad ( RCR ) Friesland over de periode september tot en met december 2024. Dit verslag is ter informatie aan cliënten, familie/verwanten. Dit verslag is tevens te vinden op de website van Zorggroep Sint Maarten. Verder is het ook digitaal beschikbaar bij het ambtelijk secretariaat van de RCR. Tevens is de raad bereikbaar voor vragen, opmerkingen en suggesties. Algemene informatie over de cliëntenraden van Zorggroep Sint Maarten vindt u [hier](#).

## Inhoud

Algemene informatie en bevoegdheid	2
Samenstelling regionale cliëntenraad Friesland	2
Vergaderwijze, overlegvormen en bijeenkomsten	3
Besproken onderwerpen 3 <sup>e</sup> trimester 2024	3-8
Contactgegevens	9

## Algemene informatie en bevoegdheid Regionale Cliëntenraad Friesland (RCR)

De RCR komt op voor de belangen van alle cliënten die zorg ontvangen van Zorggroep Sint Maarten in Marienbosch, Sint Theresia en in de thuissituatie en aan cliënten die een dag voorziening bezoeken. De RCR wil aansluiten bij de behoeften van onze cliënten, familie en verwanten. De RCR denkt mee en spreekt in de overleggen kritisch en opbouwend vanuit het gezichtspunt en behoefte van cliënten en naasten. De RCR is onafhankelijk en de leden zijn niet in dienst van de Zorggroep. De RCR is het wettelijk ingesteld cliënten medezeggenschaporgaan zoals dit is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen, de WMCZ. De RCR heeft een aantal rechten, waaronder het recht op informatie, advies of instemming. Daarnaast kan de RCR ook gevraagd en ongevraagd advies geven, met als doel de kwaliteit van zorg- en dienstverlening te borgen en indien nodig te verbeteren. Voor de RCR is Marion de Vries (regiomanager Friesland) de vaste overlegpartner. De RCR Friesland heeft een eigen cliënt informatiefolder die op locaties beschikbaar is of digitaal kan worden toegezonden.

## Samenstelling Regionale Cliëntenraad Friesland

Johan Mol	voorzitter en lid Centrale Cliënten Raad(CCR)
Henk Oostra	lid RCR en tevens lid CCR
Aly van Dijk	lid RCR
Bart van der Vliet	lid RCR
Janny van der Zee	lid RCR(tot 01012025)

De RCR wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Ineke Wachter

## vanuit locatie en andere

-
Sint Theresia
Marienbosch
Sint Theresia
wijkverpleging en dag voorziening

### Vergaderwijze, overlegvormen en bijeenkomsten

De RCR Friesland vergadert 7 keer per jaar met de regiomanager op de maandagavond. De RCR stelt jaarlijks een aantal speerpunten vast, die mede leidraad zijn voor de overleggen. De RCR heeft in de week voorafgaand aan de vergadering met de regiomanager zijn interne voorbereidend overleg. De agenda voor de RCR vergadering met de regiomanager komt tot stand in overleg met de voorzitter, regiomanager en ambtelijk secretaris RCR. Hierbij worden de door de RCR leden ingebrachte agendapunten meegenomen. Vanuit de RCR nemen 2 leden zitting in de CCR, te weten de voorzitter en een vaste afgevaardigde. De Centrale Cliënten Raad vergadert ook 7 keer per jaar. Deze vergaderingen zijn op elkaar afgestemd. Onderwerpen die in de regio spelen worden zo ook op centraal niveau besproken, waar nodig verzameld en teruggekoppeld naar de Raad van Bestuur. De RCR is op de familieavonden aanwezig en wordt uitgenodigd bij diverse bijeenkomsten.

De RCR heeft regelmatig contact met onze Cliënten Aanspreek Personen (CAPPEN). Zij zijn onze oren en ogen en daarmee leveren zij ons een bron van waardevolle informatie aan en die wij als raad bespreken in onze vergaderingen.

De CAPPEN in de regio Friesland zijn:

Marienbosch: Mw. Jonker, Mw. Stellingwerf en Dhr. Van der Werf

Sint Theresia: Dhr. Herder en Mw. Verstralen

### In onderstaand overzicht staan de belangrijkste punten die voor de RCR aan de orde zijn geweest in het derde trimester van 2024

ONDERWERP	KEN-MERK	STATUS
RCR Communicatie Aanwezigheid/ Contacten	Info	<p><b>Contacten/kennismaking/aanwezigheid RCR en leden RCR</b></p> <p><b>Kennismaking met</b></p> <p>–Op 2 september heeft de RCR kennis gemaakt met de vrijwilligers coördinator voor Marienbosch, Emma Cremers, tezamen met collega vrijwilligers coördinator Deborah Jongma van Sint Theresia en is de raad geïnformeerd over de werkzaamheden en plannen van de afdeling Welzijn.</p> <p>–Op 4 november heeft de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad, de heer Erik Veldboer, een bezoek aan de locaties regio Friesland gebracht. Na een rondleiding door regiomanager Marion de Vries volgde de kennismaking met de RCR.</p> <p><b>Aanwezigheid RCR</b></p> <p>– 30 oktober: RCR-lid Aly van Dijk op de tweede bijeenkomst van de Menucommissie Marienbosch</p> <p>– 31 oktober: voorzitter RCR, Johan Mol, op de familieavond in Marienbosch</p>



		<ul style="list-style-type: none"><li>- 12 november: familieavond in MB;</li><li>- 18 november: Netwerkbijeenkomst van het LOC - scholing/belangenbehartiging Cliëntenraden in de zorg - in Burgum met als thema: Generiek Kompas</li><li>- 25 november: RCR-lid Aly van Dijk op de Leer- en verbeterbijeenkomst in Sint Theresia</li><li>- 28 november: voorzitter RCR op het najaarsoverleg met het Zorgkantoor (Zilveren Kruis).</li></ul> <p><b>Vertrek RCR lid</b></p> <p>- Op 2 december heeft de RCR - in aanwezigheid van regiomanager - afscheid genomen van RCR lid Janny van der Zee. Janny was vanaf 16 maart 2021 lid van de RCR lid met speciale aandacht voor de wijkzorg. Na ruim drie jaar zitting in de raad stopt Janny vanwege gezondheidsproblemen. Onder dankzegging van alle inzet wenst RCR dat Janny een goede tijd mag hebben.</p> <p><b>Communicatie</b></p> <p>- <b>Zorg tv/Nieuwsbrief</b> (voorheen Huiskrant): in de huiskrant is informatie van de RCR te lezen. De RCR is in afwachting van nadere informatie over het van start kunnen gaan van Zorg TV in Marienbosch om ook via die weg bewoners en zorg te informeren.</p> <p>-<b>RCR en contact.</b> De RCR wil in 2025 extra aandacht besteden aan het ontvangen van signalen en berichten om contact vanuit de bewoners, die reageren op de nieuwsbrief tekst “kopje koffie met RCR”. Aanwezigheid van RCR bij interne overleggen, activiteiten en in gesprek met bewoners zijn belangrijk om goed geïnformeerd te zijn betreft inhoud, uitvoering en uitwerking van plannen naar bewoners en om als raad hierover een mening te vormen. Schriftelijke communicatie richting de medewerkers verloopt ook via deze rapportage, met informatie op DEEL en op de site van de zorggroep. Daarnaast is de RCR bereikbaar voor vragen en informatie.</p> <p><b>Ingekomen opmerkingen en klachten</b> (die voor meerdere bewoners van belangrijk zijn)</p> <p>RCR heeft opmerkingen en een klacht ontvangen betreffende de tv ontvangst van een bewoner in Marienbosch. Via regiomanager wordt vanuit de Technische Dienst actie ondernomen om de klacht op te lossen.</p>
<b>ZORG</b>	<b>info</b>	<p><b>Algemeen: enkele onderwerpen.</b> Vanwege het belang van goede samenwerking tussen de zorg en de informele zorg, attendeert Maatschappelijk Werk betrokkenen erop dat bij het gaan wonen in de locaties, de mantelzorg of naasten zo mogelijk mantelzorg of onderdelen daarvan blijven doen. Dit is in het belang voor de bewoners en kan zorgverleners ontlasten. De RCR is ervan op de hoogte dat een veilig werkklimaat er voor zorgt dat incidenten</p>



		worden gemeld en dat er na kritisch intern onderzoek de nodige verbeteracties volgen. Betreft incidenten is er een toename van agressie en onbegrepen gedrag van bewoner en familie, wat extra druk op zorgverleners veroorzaakt. Daarnaast betekent "Leven in vrijheid (Wet Zorg en Dwang)", in de praktijk dat er geen veiligheidsgarantie kan worden afgegeven indien een bewoner zonder begeleiding de locatie verlaat. In Marienbosch zijn voor de ingerichte palliatieve zorgkamers voldoende aanvragen en is dit een belangrijke aanvulling van zorgverlening, waarvoor een apart zorgteam is geformeerd.
<b>ZORG Thuis/ Ambulant:</b>	Info	<b>Zorgverlening Thuis: Volledig Pakket Thuis, ontwikkeling en ervaringen.</b> In de wijkzorg is er sprake van een golfbeweging waarbij het aantal cliënten redelijk stabiel blijft. Betreft dagbesteding komt het voor dat afgifte van de indicatie soms moeilijker verloopt. Dit houdt verband met het gemeentelijk beleid dat een inwoners in eerste instantie van andere - voorliggende - voorzieningen gebruik moet maken en dat daarna dagbesteding in beeld komt, terwijl dagbesteding er voor kan zorgen dat een persoon langer thuis kan blijven wonen.
<b>Zorg- technologie</b>	info	<b>Ontwikkelingen, betekenis en gevolgen voor bewoners/cliënten.</b> De RCR vindt het belangrijk om ervaringen met de verschillende toepassingen te vernemen, die de zorg kan verlichten en zo mogelijk een toevoeging kan zijn voor de bewoner. Centraal staat het overleg met de bewoner en de naasten, en dat de bewoner de regie - voor zover dit mogelijk is - heeft. In het najaarsoverleg met het Zilverenkruis op 28 november - voorzitter RCR was aanwezig - is gesproken over de projecten Zorgtechnologie en dat het vervolg belangrijk is. Dit is tevens aandachtspunt van de RCR.
<b>Zorg en Rookbeleid</b>	info	<b>Rookbeleid per 1 oktober 2024: rookvrije locaties en zorg.</b> Een rookvrije woon- en leefomgeving voor bewoners en rookvrije werkomgeving voor medewerkers. Alle contactpersonen zijn voor september geïnformeerd. Er blijft extra aandacht voor bewoners die begeleiding nodig hebben en waarvoor aparte afspraken worden gemaakt. De RCR onderschrijft de uitvoering van het beleid en dat medewerkers niet in de locaties en op het terrein van de locaties mogen roken en de richtlijnen in de wijkzorg worden nageleefd.
<b>Voeding</b>	Info	<b>Menucommissie.</b> Op 30 oktober is in de tweede bijeenkomst van de commissie van Marienbosch - onder leiding van de heer Baars -, weer uitleg gegeven over de voeding, menu's, uitgifte aan bewoners en ook het verlenen van assistentie aan bewoners bij het gebruik van de maaltijden.
<b>Kwaliteit</b>	info	<b>A3 kwaliteitsplannen en borging(s)plan.</b> De RCR heeft het Kwaliteitsplan van de Zorggroep voor 2025 ontvangen. De RCR verwacht het Regioplan met de locatieplannen en aanvullingen begin januari 2025. Daarnaast zal de RCR nog op de hoogte worden gesteld van de uitkomsten van teamgesprekken die in de borgingsplannen van Regio Friesland worden verankerd.



<b>Veiligheid</b>	<b>Info</b>	<b>Brandveiligheid en maatregelen.</b> Op last van de brandweer zijn de paaltjes in het trappenhuis van Marienbosch weggehaald. De scootmobiel op de gangen zijn eveneens niet toegestaan. Bewoners worden door de zorg over een alternatief – zo mogelijk een kleinere scootmobiel – geïnformeerd.
<b>Veiligheid</b>	<b>Info</b>	<b>Cameratoezicht.</b> Vanwege problemen met de levering van onderdelen zal de installatie in voorjaar 2025 plaatsvinden.
<b>Veiligheid</b>	<b>Info</b>	<b>Toegang locaties na sluiting toegangsdeuren.</b> Regiomanager heeft RCR uitgelegd dat bij een ingediend verzoek van een contactpersoon om een TAG ter beschikking te stellen de aanvraagprocedure via een aanvraagformulier verloopt. In het overleg van regiomanager met de RCR heeft de RCR de vraag gesteld om de vertrekking middels een uniforme regeling te gaan doen. Door regiomanager is gekeken naar het aantal bezoekers aan familie na sluitingstijd van de toegangsdeuren. Regiomanager heeft de RCR toegezegd om in 2025 een voorstel “Regeling afgifte tag”, aan de RCR ter besluitvorming voor te leggen.
<b>Veiligheid</b>	<b>Info</b>	<b>Open deur en onbemande receptie.</b> RCR heeft voorgesteld om te onderzoeken of de bemensing van de recepties in de tijd – na vertrek van de vaste medewerkers van de recepties en op de uren daarna waarop er geen vrijwillige bemensing van de receptie is, tot sluiting toegangsdeuren, om hiervoor via de vrijwilligers coördinator enkele (nieuwe) vrijwilligers te zoeken. Regiomanager heeft RCR bericht dat die oplossing niet mogelijk is. De RCR verwacht – in lijn met de visie van het management – dat aanwezige medewerkers alert zijn en bezoekers die niet in de locaties horen, om deze personen aan te spreken.
<b>Veiligheid</b>	<b>Info</b>	<b>Telefonische bereikbaarheid tussen zorgmedewerkers avond en nacht: zorglocatie en aanleunwoningen.</b> Naar aanleiding van een vraag RCR wordt navraag gedaan.
<b>Welzijn</b>	<b>Info</b>	<b>Extra inzet afdeling Welzijn.</b> RCR is op 2 september geïnformeerd dat de afdeling Welzijn mogelijkheden heeft voor maatschappelijke stagiaires om kennis te maken met de ouderenzorg. Daarnaast verleent welzijn ook medewerking om vrijwilligers, die belangstelling hebben om op flexibele basis aanwezig te zijn in de palliatieve zorgkamers in Marienbosch, om hen in contact te brengen met het zorgteam. Vanuit de RCR is een bijdrage geleverd aan “Deel je leven Verbindt: namelijk aan het project Dagboek en zijn vragen over specifieke Zorgbeleving besproken.
<b>Ruimtes t.b.v. bewoners Mariënbosch</b>	<b>Info</b>	<b>Herbestemming voormalige Winkelruimte in Marienbosch.</b> De RCR heeft het concept-plan – augustus 2024 – in september en in de opvolgende overleggen met regiomanager besproken. In dit plan “Centraal hart hal Marienbosch” is opgenomen om voor de bewoners een plek in de centrale hal – aan de voorzijde – te creëren, waarbij de receptie wordt verplaatst naar de huidige bibliotheek ruimte. De bibliotheek krijgt een plek in het



		<p>Grand- café met een leestafel. De toegang tot de voormalige winkelruimte wordt verplaatst naar de zijkant. Zoals eerder al gemeld, is Marienbosch een huurpand en zijn de kosten voor verbouw voor rekening van de Zorggroep. Eigenaar gebouw Marienbosch wil de kosten van aanpassing aan de hal enkel dragen onder de voorwaarde van huurverhoging. De Zorggroep is hiertoe op dit moment niet bereid. De eigenaar van het gebouw is tot op heden bereid om enkel defecte zaken te vervangen. De afdeling Vastgoed van de Zorggroep hoopt in samenspraak met regiomanager in 2025 op dit punt voortgang te bereiken.</p>
<b>Ruimtes t.b.v. bewoners Sint Theresia</b>	Info	<p><b>Herbestemming voormalige Winkelfunctie Sint Theresia.</b> Er wordt aan gewerkt om een adequate koffievoorziening in de ruimte aan te leggen. Hiervoor is nog een technische aanpassing nodig.</p>
<b>Strategisch beleid ZSM</b>	Info	<p><b>Strategische Koers Zorggroep.</b> De RCR is geïnformeerd over de Regiovisie 2030 Friesland met daarin een totaal overzicht van de ouderenzorg en de ontwikkeling in Friesland. RCR verwacht in 2025 aanvullende informatie aangaande de plannen.</p>
	Info	<p><b>Personeel en Financiën</b> <b>Personeel:</b> Het ziekteverzuim blijft met name in Sint Theresia hoog. Vanwege de richtlijnen van de Belastingdienst is de zorggroep zich aan het beraden over de inhuur van zzp. Mogelijk kan een regionale Flexpool hulp bieden. <b>Financieel:</b> Er is een goede bezetting van de appartementen. Doorlopende scherpe bewaking van de toegenomen kosten zoals: ICT, CAO stijging, verzuim en indicatie-, tariefstelling heeft geresulteerd in een positief financieel resultaat voor 2024, een compliment aan regiomanager en medewerkers voor alle inzet. De RCR heeft voor wat betreft de behandeling van de Begroting 2025 in de Centrale Cliëntenraad, extra aandacht gevraagd voor a. camerabewaking met beveiligingscamera's in afstemming met het toegangsbeleid; b. aanpassing hal Marienbosch en c. realisatie invoering zorg tv. Nieuw is dat de Zorggroep de overstap maakt van begroten naar prognosticeren, met meer mogelijkheden - inzicht en grip op diverse factoren - om tussentijds bij te kunnen sturen.</p>



<p><b>RCR INTERN</b> – <b>CAPPEN</b> – <b>Informatie en</b> – <b>Bijblijven</b> (scholing)</p>	<p>info</p>	<p><b>RCR en Cliënt Aanspreek Personen (CAPPEN).</b> De CAPPEN geven vragen, opmerkingen, signalen naar de RCR, om deze – indien nodig – met RM te bespreken.</p> <p>De RCR en de CAPPEN zijn op 25 november voor het halfjaarlijkse overleg bijeengewees om onderwerpen en vragen te bespreken. In deze bijeenkomst heeft Anita Lenos (Regisseur Facilitair) een presentatie van het plan “Aanpassing hal Marienbosch” gegeven, gevolgd door een toelichting op de door de CAPPEN naar voren gebrachte punten. Afsproken is om RCR ook tussentijds te informeren over wat er met de opmerkingen van de CAPPEN is gedaan of is gepland, opdat RCR de CAPPEN kan informeren.</p> <p><b>Wetgeving WMCZ. CAP.</b> Mevrouw Siepie Stellingwerf – vrijwilligster Marienbosch en tevens CAP – heeft deelgenomen aan de evaluatie van de Medezeggenschap Regeling van de Zorggroep. Mevrouw Stellingwerf heeft naar voren gebracht dat een CAP op locatie zichtbaar en herkenbaar moet zijn om de informele rol die een CAP heeft – namelijk zaken die voor de bewoners van belang zijn signaleren en de RCR informeren – goed te kunnen vervullen. In het overleg CAPPEN–RCR is afgesproken dat aan de hand van de resultaten van de evaluatie van de WMCZ, de RCR hierover met de CAPPEN verder spreekt.</p> <p><b>Kandidaat–lid RCR.</b> Betrokkene heeft de RCR –binnen de 3 maanden kennismakingsperiode – laten weten het lidmaatschap van de RCR niet te kunnen combineren met een volledige werkkring. De RCR heeft aan kandidaat–lid waardering voor de getoonde interesse en inzet bericht.</p> <p><b>Scholing</b> (bijscholing). De RCR vindt het belangrijk om middels het bijwonen van interne bijeenkomsten, overleggen en via momenten van contact met diverse betrokkenen om goed geïnformeerd te zijn. Hierbij is ook het volgen van scholing (waaronder digitaal) van belang om goed geïnformeerd en toegerust te zijn om op een professionele wijze alle taken uit te kunnen voeren.</p> <p><b>Focus RCR.</b> De RCR richt zich op de kwaliteit van zorg, welzijn en aanvullende diensten voor onze bewoners en cliënten van de ambulante zorg met alle ontwikkelingen daarin en gevolgen.</p> <p><b>Speerpunten RCR: Voeding</b> (locaties en breed), <b>Financiën:</b> betreft de impact op het personeel, ambulante zorg en technische ontwikkelingen (Zorgtechnologie), <b>Huisvestingszaken</b> met de daarbij behorende facilitaire voorzieningen en <b>Communicatie</b> met bewoners, familie, en medewerkers. Naast diverse aandachtspunten vraagt werving van nieuwe RCR–leden en CAPPEN extra aandacht en communicatie waarbij de komst van Zorg TV kan helpen.</p>
--	-------------	---





<p><b>Oproep</b> <b>De</b> <b>Cliëntenraad</b> <b>regio Friesland</b> <b>zoekt nieuwe</b> <b>leden en</b> <b>CAPPEN</b></p>	<p>Op- roep</p>	<p>De RCR heeft op basis van de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018) invloed op alles wat met zorg en welzijn voor onze bewoners te maken heeft. Om ons werk goed te kunnen doen is een raad nodig met voldoende menskracht. Voor het vertegenwoordigen van de belangen van de bewoners in onze woonzorglocaties en cliënten die thuis de nodige zorg ontvangen, zoeken wij versterking. De zorg verandert en informele zorg is steeds meer aan de orde.</p> <p>Uw inbreng is voor ons van belang om al onze werkzaamheden in het kader van de clientmedezeggenschap zo goed mogelijk uit te voeren. Heeft u interesse? Vragen of suggesties? Gesprek? Aarzel niet. De RCR verneemt graag uw reactie. Daarnaast verwelkomen wij ook graag nieuwe Cliënt Aanspreek Personen, die de Regionale Cliëntenraad informeren.</p> <p>Contact met de RCR, kan via een mail naar: <a href="mailto:RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl">RCRFriesland@zorggroepsintmaarten.nl</a> of via de receptie waar u uw belangstelling door kan laten geven aan ambtelijk secretaris RCR <a href="mailto:i.wachter@zorggroepsintmaarten.nl">i.wachter@zorggroepsintmaarten.nl</a></p>
---	---------------------	--

De RCR heeft veel waardering voor de zorg en allen die daarin en daarmee samenwerken. De RCR draagt hiertoe graag bij.

Hartelijke groet,  
Namens RCR-Friesland  
Johan Mol, voorzitter.

Afkortingen: RCR: Regionale Cliëntenraad /RM: regiomanager (mevr. M. De Vries)/ LOC: scholingsinstituut cliëntenraden zorg