

**Datum:** 7 januari 2019

**Onderwerp:** Overleg Gemeenschappelijke Cliëntenraad met de Raad van Bestuur Vugterstede

**Aanwezig:** Mevrouw S. Aarts WZC Theresia, voorzitter GCR  
De heer W. de Laat Huize Elisabeth, lid GCR, voorzitter locatieraad  
De heer J. Verhoeven Huize Elisabeth, lid GCR  
Mevrouw L. van Iersel Ambtelijk secretaris  
Mevrouw P. van der Koelen Raad van Bestuur  
Mevrouw D. Karskamers Staf beleidszaken  
Mevrouw P. van Linder Bestuurssecretaresse (verslag)

**Afwezig:** De heer F. van Geel WZC Theresia, lid GCR  
De heer J. van Gompel Huize Elisabeth, lid GCR

| Nr | Onderwerp                        | Besproken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Actie                |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1  | Opening                          | Mevrouw Aarts, voorzitter van dit overleg, opent de vergadering om 16.10 uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                      |
| 2  | Mededelingen                     | <p><u>Vanuit de Raad van Bestuur:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Regionale Klachtencommissie heeft zich opgeheven per 1 januari 2019. Volgens de Wkkgz moet er een interne klachtenfunctionaris zijn. Bij Vugterstede is dat de vertrouwenspersoon. Indien een klacht niet naar behoren is behandeld, kan men naar de landelijke geschillencommissie. Bij deze geschillencommissie is Vugterstede al aangesloten. Het zou mogelijk zijn om bij een andere regionale klachtencommissie aan te sluiten. Peggy van der Koelen informeert naar de mogelijkheden.</li> <li>- Een eerdere kandidaat voor vertrouwenspersoon voor Huize Elisabeth is toch afgehaakt. Er wordt een afspraak gemaakt met een mogelijke andere kandidaat (voormalig activiteitencoördinator). Bij een aanstelling volgt een adviesverzoek richting de GCR.</li> </ul> | Peggy van der Koelen |
| 3  | Verslag overleg 19 november 2018 | <p>4) <i>Jaarplan 2019</i></p> <p>De zin 'De GCR komt in tijdnood voor de advisering van het jaarplan 2019' wordt gewijzigd in 'Van Vugterstede heeft de GCR te kort de tijd gekregen voor de advisering van het jaarplan 2019'.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                      |
| 4  | Adviezen                         | <p><u>Begroting 2019</u></p> <p>Het advies is reeds vastgesteld.</p> <p><u>Jaarplan 2019</u></p> <p>Het advies is reeds vastgesteld.</p> <p><u>Tarievenlijst 2019</u></p> <p>Het betreft landelijk vastgestelde tarieven. Een positief advies zal door de voorzitters worden voorgelegd aan de locatieraden. De indexering van 3,5% zal daarbij worden toegelicht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      |

| Nr | Onderwerp                   | Besproken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Actie                           |
|----|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|    |                             | Vanaf 2019 keer moet de tarievenlijst door Vugterstede in oktober/november al ter advisering worden voorgelegd aan de GCR/locatieraden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Peggy van der Koelen            |
| 5  | Kwartaal-rapportage Q3 2018 | <p>In het onderling overleg zijn onderstaande bespreekpunten bepaald.</p> <p><u>Metten van tevredenheid</u></p> <p>Evaluatiemomenten vinden tenminste 2 keer per jaar plaats, bij voorkeur in aanwezigheid van meerdere disciplines en een familielid. Hierbij zijn gespreksvaardigheid en het stellen van eenvoudige vragen van belang. Een MDO (multidisciplinair overleg) vinden we minder geschikt voor een goede evaluatie, omdat het MDO voornamelijk gaat over de lichamelijke gesteldheid van de cliënt.</p> <p>Bij een volgend overleg zal de GCR brainstormen over de aandachtspunten van een tevredenheidsmethodiek.</p> <p><u>Klachten</u></p> <p>De klachtenmonitor hoeft niet apart geagendeerd te worden; dit blijft de GCR volgen via de kwartaalrapportage. Uitingen van onvrede wil de GCR graag bespreken in de locatieraden. Indien er meldingen aan de IGJ worden gedaan, wil de GCR graag de resultaten van het intern onderzoek zien.</p> |                                 |
| 6  | Resultaten CQ-index 2018    | Dianne Karsmakers geeft een toelichting aan de hand van de opgestelde memo 'cliëntenraadpleging 2018'. Deze memo is ook naar de teams gestuurd met de vraag om verbeterpunten te formuleren. De voortgang hiervan zal worden bewaakt. Deze memo zal door de voorzitters ook in de locatieraden worden doorgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | mevrouw Aarts / de heer De Laat |
| 7  | Geestelijke verzorging      | De GCR is tijdens het proces op de hoogte gehouden. Er komt nog een formele adviesaanvraag. Er zijn nu vier theologen bereid gevonden om elke zondag een dienst te verzorgen (om de week in Elisabeth en in Theresia).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                 |
| 8  | Voortgangs-rapportage RvB   | Het directieverslag is vooraf aan de GCR-leden gemailld. Er zijn geen vragen over.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                 |
| 9  | Rondvraag                   | Wat is een extra gespecialiseerd verpleegkundige? Zij heeft als specialisatie palliatieve zorg en geriatrie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |
| 10 | Sluiting                    | De voorzitter sluit de vergadering om 17.25 uur. Het volgend overleg is op 18 februari 2019.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |