

## Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad Merem.

### De CR van Merem.

De Cliëntenraad van Merem (CR) geeft met dit jaarverslag uitleg over de werkzaamheden in 2018.

In 2018 moest één lid vanwege gezondheidsredenen stoppen met zijn werk voor de CR en daardoor bestond de CR uit tien leden. Aan het eind van het jaar is de voorzitter teruggetreden als lid van de CR vanwege het verlopen van de tweede termijn. Uit de CR werd een bestaand lid gekozen om de rol van voorzitter over te nemen.

Op de website van Merem heeft de CR een eigen tabblad waar meer informatie en achtergrond van de leden te vinden is.

De CR wordt bij de werkzaamheden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris voor 4 uur per week.

In 2018 werd 10 keer vergaderd, waarvan 4 keer in aanwezigheid van een lid van de Raad van Bestuur (RvB). Ook is er tenminste 1 keer per jaar een lid van de Raad van Toezicht aanwezig bij de vergadering.

### Uitgebrachte adviezen.

In 2018 heeft de CR advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- De nieuwe Klachtenregeling in het kader van de nieuwe wet Wkkgz.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht zorgaanbieders hun eigen kwaliteit te bewaken, te beheersen en te verbeteren. De wet waarborgt dat cliënten kunnen vertrouwen op goede zorg en een goede, snelle en laagdrempelige afhandeling van klachten en geschillen. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz.

De CR behandelt geen ( individuele) klachten, maar is nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de nieuwe klachtenregeling. De CR adviseerde om in de procedure van de klachtenfunctionaris, op te nemen dat zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken, duidelijk moet zijn of bemiddeling een kans van slagen heeft. Indien dit niet het geval blijkt te zijn, moet de procedure gestart kunnen worden om een oordeel te vragen aan de externe Klachtencommissie. Tevens adviseerde de CR om de klachtenregeling (wie, wat, wanneer) duidelijker te omschrijven voor de cliënt. Een stroomschema zou hierbij kunnen helpen. De CR vindt dat de klachtenregeling laagdrempelig moet zijn en dat duidelijk wordt gemaakt dat de leden van de klachtenonderzoeks commissie externe mensen zijn en daardoor onafhankelijk van de Merem organisatie.

De CR heeft zich uiteindelijk positief uitgesproken over de nieuwe klachtenregeling en de nieuwe folder, met daarin opgenomen een stroomschema.

- De jaarrekening van Merem over 2017.

Het stelt de CR gerust dat uit het resultaat van 2017 blijkt dat de in 2015 ingevoerde financiële bijstelling heeft geleid tot een herstel in 2017. Er zijn nog wel enkele zorgen die de CR deelde met de RvB.

## Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad Merem.

- De CR heeft aandacht gevraagd voor uitbreiding van het aantal uren dat de Ambtelijk Secretaris aan werk voor de CR kan besteden, dit in verband met de toegenomen werkzaamheden.

### Overige aandachtsgebieden.

- De verhuizing van de cliënten van de voormalige Trappenberg in Huizen naar het terrein van Merem in Hilversum en de verhuizing van de bewoners van de Eik naar de het nieuwe pand. Wij hebben deze grote operatie nauwlettend gevolgd en waar nodig advies gegeven.
- Bij de ingebruikneming van het pand Heydeborg bleken er een aantal hardnekkige gebreken in het pand te zijn. In de loop van het jaar konden de problemen gelukkig grotendeels worden opgelost. In het geval dat de veiligheid en de revalidatie van de cliënten in het geding kwamen heeft de Cliëntenraad aan de bel getrokken.
- Het bijwonen van veiligheidsrondes.  
De kwaliteit en de veiligheid van de zorg wordt door de CR nauwlettend gevolgd. Wij ontvangen hiervoor de benodigde informatie vanuit Merem, zoals de kwaliteit – en klachtenrapportages. Als er een veiligheidsinspectie plaats vindt, is de CR daar stevast bij aanwezig, om vanuit cliëntperspectief mee te kijken en te adviseren over veiligheid.
- De inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).  
Sinds eind mei 2018 is er nieuwe Europese wetgeving van kracht met betrekking tot het veilig gebruik van gegevens. Binnen Merem is er een Functionaris Gegevensbescherming (FG) aangesteld om toezicht te houden op de verwerking van persoonsgegevens. Deze functionaris ziet toe op de toepassing van wet- en regelgeving over privacy en is het aanspreekpunt voor cliënten en medewerkers. De CR kijkt mee of aan alle regelgeving is voldaan en stelt waar nodig vragen over dit onderwerp.
- Het volgen van het gewijzigde rookbeleid.  
Dit blijft een lastig onderwerp. De samenvoeging van de locaties Huizen en Hilversum maakte een aanpassing van het rookbeleid noodzakelijk. De Cliëntenraad vindt het wenselijk om dit punt vast gespreksonderwerp te maken bij Huiskamer overleggen, om zo de vinger aan de pols te houden hoe het nieuwe beleid wordt ervaren door de cliënten.
- Het bijwonen van overleggen met de RvB en met de andere adviesraden (de OR en de Medische Staf) waarbij het beleid of de gang van zaken binnen Merem besproken wordt.
- Het volgen van een cursus om de kennis up-to-date te houden met betrekking tot wet-en regelgeving en het houden van een “heidag” om plannen te maken voor het nieuwe jaar.

## Jaarverslag 2018 van de Cliëntenraad Merem.

### Contact met de achterban.

De CR houdt de cliënten op de hoogte door middel van kwartaal nieuwsbrieven, die op de website staan en ook als flyer worden verspreid binnen de organisatie.

Er wordt regelmatig een Huiskamer overleg bijgewoond, waar cliënten bij elkaar komen om te praten over de dagelijkse gang van zaken. De CR hoort dan wat er speelt en leeft bij de cliënten die zijn opgenomen in Merem.

Na het einde van de behandeling wordt er door de CR steekproefsgewijs een telefonische enquête gehouden bij de (ex)cliënten die hebben aangegeven daaraan te willen meewerken. Zo hoopt de CR te horen wat er goed gaat en waar mogelijk nog wat te verbeteren valt.

### Vooruitblik.

Voor 2019 wil de CR gaan werken aan de hand van een jaarplan. Daarin zullen een aantal door de CR benoemde speerpunten intensiever worden uitgewerkt, zoals het verder verbeteren van het contact met de cliënten, het volgen van de ontwikkelingen rondom Zorg Dichterbij en het aanhaken bij het project rondom voeding. Verder wordt in dit plan uitgewerkt hoe wij professioneler kunnen gaan werken binnen de (beperkt) beschikbare tijd die de CR heeft.

Ook zal er weer tijd en aandacht worden besteed aan cursussen op het gebied van de nieuwe wet WMCZ 2018 en zullen wij netwerkdagen bezoeken, die door de branche organisaties worden georganiseerd. Zo komen wij in contact met andere cliëntenraden en kunnen wij ervaringen uit wisselen.