



# Riwis Cliëntenraad

Laat uw stem horen



## **De cliëntenraad in 2021**

**Jaarverslag van de cliëntenraad** tekstversie

**Riwis Zorg & Welzijn**

## Inleiding

Ook in 2021 ontkwamen we niet aan allerlei maatregelen vanwege de coronapandemie. Hoewel de zorg binnen Riwis gewoon doorging, was er veel anders, ook in onze eigen werkwijze. Afstand houden bij ontmoetingen, mondkapjes dragen op locaties, op afstand vergaderen vanuit het eigen huis... we raakten er steeds meer aan gewend.

Vooraf het digitaal vergaderen zorgde ervoor dat we ons werk konden blijven doen en we niet te veel op achterstand kwamen. Maar vooral binnen de regionale raden bleef het digitaal vergaderen heel onwennig. Gelukkig wisten ze toch enige keren of regelmatig bijeen te komen, zodat ook zij niet helemaal stil vielen.

Ondanks alle beperkingen en ook ondanks of dankzij verdere ontwikkelingen in de zorg naast corona, mochten we ook afgelopen jaar in gesprek blijven met Riwis, namens de cliënt.

De transitie naar de Wlz, verschillende grote verhuizingen, de zorginkoop, het zijn allemaal ontwikkelingen die ook het komend jaar nauwlettend gevolgd zullen blijven worden. En waarvan we soms hebben moeten leren dat niets vanzelfsprekend is en niets als vanzelf gaat.

We blijven kwetsbare cliënten, binnen en buiten de cliëntenraad, met eigen behoeften, zorgen, twijfels, ideeën en vragen. Riwis kan daarin voor ons veel betekenen en in dit verslag kun je lezen hoe wij haar daarover het afgelopen jaar hebben geadviseerd.

Heb je vragen over dit jaarverslag, of wil je zelf een bijdrage leveren aan ons werk? Mail dan naar [cliëntenraad@riwis.nl](mailto:cliëntenraad@riwis.nl), of spreek een raadslid aan.

Centrale Cliëntenraad  
Cliëntenraad GGZ Achterhoek  
Cliëntenraad GGZ Apeldoorn  
Cliëntenraad GGZ Brummen-Eerbeek  
Cliëntenraad GGZ Epe-Vaassen  
Cliëntenraad GGZ Twello-Voorst  
Cliëntenraad VVT Brummen  
Cliëntenraad VVT Eerbeek

## Inhoudsopgave

<a href="#">1. De belangrijkste ontwikkelingen in het raadswerk</a>	4
<a href="#">2. Het afgelopen jaar met de CCr</a>	5
<a href="#">2.1. Visie zorg en welzijn van Riwis</a>	5
<a href="#">2.2. Onderzoek digitale ontwikkelingen</a>	5
<a href="#">2.3. Nieuw reglement Raad van Toezicht</a>	5
<a href="#">2.4. Kaderbrief 2022</a>	5
<a href="#">2.5. Voedingsgeld</a>	5
<a href="#">2.6. Aangepaste klachtenregeling voor cliënten en naastbetrokkenen</a>	6
<a href="#">2.7. HKZ-audit</a>	6
<a href="#">2.8. Jaarplannen en begroting Riwis</a>	6
<a href="#">2.9. Verschillende overleggingen</a>	6
<a href="#">2.10. Ontwikkelingen binnen de raad</a>	6
<a href="#">3. Het afgelopen jaar met de regionale raden</a>	8
<a href="#">3.1. Achterhoek</a>	8
<a href="#">3.2. Apeldoorn</a>	8
<a href="#">3.3. Brummen-Eerbeek</a>	9
<a href="#">3.4. Epe-Vaassen</a>	9
<a href="#">3.5. Twello-Voorst</a>	10
<a href="#">3.6. VVT Brummen en Eerbeek (ouderenzorg)</a>	10
<a href="#">4. 2022 en verder</a>	12

## 1. De belangrijkste ontwikkelingen in het raadswerk

Voor verschillende regionale raden was het moeilijk om structureel te vergaderen, omdat zij niet altijd voldoende digitaal vaardig waren om het op afstand vergaderen goed op te zetten. Daardoor kon niet overal altijd elke maand vergaderd worden.

Door het jaar heen kwam er echter meer gewenning en ontstond hier en daar de mogelijkheid om toch weer op locatie te vergaderen, waardoor elke cliëntenraad uiteindelijk een aantal keren ook met de teamleiders heeft kunnen vergaderen.

Veel was echter niet mogelijk geweest zonder de meedenkende hulp en flexibiliteit van Riwis zelf, waarvoor we alleen maar erkentelijk kunnen zijn.

Het contact met de cliënten beperkte zich vooral tot informele gesprekken op de locaties waar de raadsleden zelf wonen. Grote bijeenkomsten of gespreksgroepen konden niet worden georganiseerd, waardoor de cliëntenraad voor veel cliënten grotendeels onzichtbaar scheen.

Toch hebben we hier en daar wel via mailwisselingen contacten met cliënten onderhouden over specifieke agendapunten. Die contacten hebben daardoor daadwerkelijk invloed gehad op onze adviezen en daardoor op het beleid van Riwis. De cliëntenraad aan de jas trekken heeft dus echt zin.

## 2. Het afgelopen jaar met de CCr

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de centrale cliëntenraad (CCr) zijn besproken.

### 2.1. Visie zorg en welzijn van Riwis

In januari hebben twee afgevaardigden met het bestuur, de manager GGz en de beleidsadviseur GGz gesproken over de visie op zorg en welzijn van Riwis.

De vraag was in hoeverre de huidige visie op participatie en de GGz in het algemeen nog past bij Riwis. Dit ook in verband met het strategisch beleid voor 2021-2024 dat Riwis dit jaar moet uitzetten. Belangrijke aandachtspunten waren het leren binnen Riwis en de jeugd.

### 2.2. Onderzoek digitale ontwikkelingen

We hebben in maart gesprekken gehad met een extern bureau, die onderzoek deed binnen Riwis naar digitale ontwikkelingen en de verschillende zienswijzen daarop. Uit deze gesprekken is onder meer een werkgroep Beeldbellen voortgekomen, waaraan onder meer een afgevaardigde deelneemt.

### 2.3. Nieuw reglement Raad van Toezicht

We hebben in mei positief geadviseerd over het nieuwe reglement van de Raad van Toezicht, die het bestuur controleert. Daarin zijn onze rechten ten opzichte van deze raad duidelijker opgenomen, met ook de mogelijkheid voor ons om (tijdelijk) van die rechten af te zien. Het gaat dan vooral om het recht een nieuw lid voor te dragen.

### 2.4. Kaderbrief 2022

We hebben advies uitgebracht over de Kaderbrief 2022 van het bestuur, die de uitgangspunten voor de plannen van het komend jaar aangeeft. Ons advies was om de regionale cliëntenraden actief te betrekken bij het opstellen van de regionale jaarplannen, samen met de teamleiders, aan de hand van de onderwerpen in de kaderbrief die jullie belangrijk vinden.

De belangrijkste punten die hij in de brief noemde waren:

- Aandacht voor welzijn en werkplezier medewerker;
- Versterken van de (digitale) instrumenten ter ondersteuning van de medewerker;
- Implementatie en uitvoering van de digitale strategie;
- Doorontwikkeling en veranderingen binnen de Wlz;
- Renovatie en (beperkte) capaciteitsuitbreiding VVT-woonvoorzieningen;
- Doorontwikkeling ambulantisering van de zorg.

### 2.5. Voedingsgeld

We hebben in mei ongevraagd advies uitgebracht over het voedingsgeld, naar aanleiding van de input die we van cliënten mochten ontvangen. Wij adviseerden om meer duidelijkheid te geven over wat er nu precies van gekocht mag worden, om het bedrag komend jaar weer te herijken op basis van de Nibud-norm en ook om het schoonmaakkeld daarop te herijken.

Daar het voedingsgeld echter al iets hoger is dan het hoogste gemiddelde bedrag van de Nibud-norm, vond het bestuur aanpassing nu niet noodzakelijk. Mocht Nibud het bedrag hoger ijkken dan wat Riwis nu aan voedingsgeld geeft, dan verhoogt Riwis wel met haar mee.

Wel hecht het bestuur samen met ons belang aan voorlichting en training over budgetbeheer en verstandig boodschappen doen en dat op elke locatie duidelijk is waar men recht op heeft.

In december hebben we echter een aanvullend advies uitgebracht. Daarin adviseerden we om te onderzoeken in hoeverre in groepswooningen cliënten er (ook) voor zichzelf koken en in hoeverre het voedingsgeld daarop moet worden aangepast.

Het bestuur antwoordde dat men het niet nodig achtte om het voedingsgeld daarop aan te passen, omdat men hierin geen problemen herkende en men het gezamenlijk koken als maatstaf wil blijven aanhouden.

Ook adviseerden we te onderzoeken in hoeverre cliënten op de verschillende locaties verschillende bedragen krijgen. Het bestuur heeft dat gedaan en concludeerde dat elke locatie in principe hetzelfde bedrag krijgt. Mochten jullie echter toch anders signaleren en dat ook kunnen aantonen, laat het dan alsnog aan ons weten via jullie cliëntenraad.

Tenslotte adviseerden we te onderzoeken in hoeverre het schoonmaakgeld verhoogd kan worden. Ook dat heeft het bestuur gedaan en hij concludeerde dat verhoging niet als noodzakelijk wordt gezien.

Uiteraard zijn we de betreffende cliënten zeer dankbaar voor hun input en we hopen dat ook het komend jaar steeds meer cliënten ons weten te vinden. Jouw stem kan echt invloed hebben op ons werk en zo op het beleid van Riwis, dus laat je vooral horen.

## **2.6. Aangepaste klachtenregeling voor cliënten en naastbetrokkenen**

In mei hebben we positief geadviseerd over de aangepaste klachtenregeling voor cliënten en naastbetrokkenen. We vonden het belangrijk dat de wijzigingen goed onderbouwd waren en na enige navraag bleken ze dat voldoende te zijn.

## **2.7. HKZ-audit**

We hebben net als elk jaar weer meegewerkt aan de HKZ-audit. Daarin wordt Riwis uitgebreid doorgelicht op de kwaliteit van haar organisatie en werkprocessen. Dus ook wijzelf werden gevraagd naar onze werkwijze en de samenwerking met Riwis.

De auditor complimenteerde ons met de organisatie van de cliëntenraad. We hebben verder met hem gesproken over de belangrijkste thema's die qua organisatie bij ons speelden en spelen, zoals de verhuizingen, het versterken van de regionale cliëntenraden en het werven van nieuwe raadsleden. Vooral dat laatste is iets wat landelijk overal speelt, dus helaas ook bij ons.

## **2.8. Jaarplannen en begroting Riwis**

We hebben positief advies uitgebracht over de jaarplannen en de begroting van Riwis. De begroting zag er degelijk uit en liet een gezonde organisatie zien. Ook waren we positief dat Riwis geen al te nieuwe plannen wil realiseren, maar vooral wil voortzetten wat afgelopen jaar is ingezet. We hopen zo dat er meer rust en stabiliteit komt en meer ruimte om de gaande plannen daadwerkelijk uit te voeren.

## **2.9. Verschillende overleggingen**

We hebben door het jaar heen overleg met verschillende relevante medewerkers gehad over verschillende belangrijke onderwerpen, waaronder ethiek, ervaringsdeskundigheid en jeugdzorg. Deze onderwerpen willen we ook komend jaar verder uitdiepen, ook binnen de regionale cliëntenraden. Ook nemen we deel of zullen we deelnemen aan relevante werkgroepen daaromheen.

## **2.10. Ontwikkelingen binnen de raad**

De belangrijkste ontwikkeling voor ons was de verhuizing naar de locatie De Bovenkruier. Nadat Riwis jarenlang in Apeldoorn haar hoofdkwartier op de PWA-laan had, verhuisde ze dit jaar naar bovengenoemde locatie. Dus verhuisden wij met haar mee.

Het is een mooie locatie, waar ook de dagbesteding enkele werkruimten heeft en waar een aantal cliënten wonen. Kortom, het is een plek waar cliënten, raadsleden en medewerkers elkaar volop kunnen ontmoeten, zeker als de coronapandemie straks weer voorbij is.

Niet dat we heel vaak te vinden waren en zijn in onze nieuwe (gedeelde) vergaderzaal, want ook afgelopen jaar vergaderden we online vanuit huis.

Zo hebben we toch bijna elke week kunnen vergaderen, behalve in augustus vanwege de vakantieperiode, waarvan acht keer met het bestuur.

Uiteraard hopen we dat we dit of komend jaar weer elke week fysiek kunnen vergaderen en dat we jullie en ook alle andere raadsleden weer kunnen ontmoeten. Maar tot die tijd is het even wat het is en blijven we hopelijk allemaal gezond en wel.

## 3. Het afgelopen jaar met de regionale raden

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de regionale cliëntenraden zijn besproken.

### 3.1. Achterhoek

We hebben een turbulent jaar achter de rug. Door verhuizingen van verschillende raadsleden naar andere regio's hielden we uiteindelijk letterlijk geen raad meer over. Gelukkig wisten we in september weer drie nieuwe leden te werven, maar daardoor heeft het raadswerk wel veel stilgelegen.

De gemeente heeft de aanbestedingsaanvraag van Riwis voor de locatie Oude-IJsselstreek afgewezen, waardoor Riwis daar niet langer meer haar begeleiding kan leveren. Dit was voor Riwis een zeer onaangename verrassing, waarop ze plotseling snel moest handelen.

Nu is vooral de CCr betrokken hierbij geweest, maar dit had natuurlijk wel een enorme impact voor de betreffende cliënten hier. Weliswaar kunnen ze er blijven wonen en begeleiding ontvangen, alleen niet meer vanuit Riwis.

De aanbestedingen voor de andere locaties zijn echter gelukkig wel toegewezen.

Door de coronamaatregelen zijn er verder weinig tot geen contacten met cliënten geweest. Het beperkte zich tot informeel contact met huisgenoten van raadsleden. Het digitaal vergaderen kwam niet echt van de grond, maar we hebben wel vanaf september drie keer fysiek kunnen vergaderen, waarvan twee keer met de teamleider.

De vergaderingen stonden daardoor vooral in het teken van het kennismaken met elkaar en de teamleider. Het komend jaar hopen we onze positie te verstevigen, zodat we ons meer laten horen.

Zeker bij belangrijke ontwikkelingen als de zorginkoop is het goed als wij daar veel meer betrokken bij zijn, want zowel Riwis als wij hebben de harde les geleerd dat ontwikkelingen daarin heel anders kunnen verlopen dan verwacht.

Doordat cliënten echter vaak maar kort hier wonen, is het moeilijk een stabiele kern van raadsleden te vormen. Ook cliënten die onder de Wet Langdurige Zorg (Wlz) vallen, zijn nog niet echt vertegenwoordigd binnen de raad.

### 3.2. Apeldoorn

In Apeldoorn werden drie nieuwe woonlocaties geopend, namelijk de Zonnehoeve, de Henry Dunantlaan (HD-laan) en de Bovenkruier. Dit betekende veel cliënten die gingen verhuizen en gelukkig ook actieve betrokkenheid van ons vanaf het begin. Ook betekende dat de opbouw van nieuwe teams, die natuurlijk ook weer ingewerkt moesten worden.

Naar aanleiding hiervan zijn we een enquête gestart op de drie locaties onder de cliënten, die op de Zonnehoeve inmiddels is afgerond. De enquête leverde daar enkele verbeteringen op en we hopen komend jaar zo ook op de andere twee locaties de enquête af te kunnen ronden.

Veel cliënten gingen over van Beschermd Wonen naar de Wet Langdurige Zorg. Dit gaf hen meer rust en zekerheid, daar hun zorg nu veel meer gericht is op stabilisatie en langetermijndoelen. Ook hoeven ze niet meer om de zoveel jaar met de gemeente in gesprek over hun zorg. Hierover hebben wij ook veel gesproken met de teamleiders.

Vanuit enkele locaties werd geklaagd over overlast door medebewoners. We hebben daarover met de teamleiders gesproken, vanuit de insteek dat bij het nemen van maatregelen ook voor het welzijn van de groep gekozen moet worden en niet enkel die van de overlastgever.

De Buurtcirkel is een initiatief waarbij buurtbewoners elkaar helpen in zowel praktische zaken als in sociale contacten. Wij zijn betrokken geweest bij de ontwikkeling hiervan, daar Riwis ook enkele cliënten in de Buurtcirkel heeft zitten. Afgelopen jaar hebben we de Buurtcirkel ook daadwerkelijk bezocht en we hopen dat het komend jaar ook te doen, zeker als er twee nieuwe Buurtcirkels bijkomen.



Wijzelf zijn echter ook afgelopen jaar vrij klein en kwetsbaar geweest. We zijn twee leden kwijtgeraakt, maar hebben er in september ook weer een bijgekregen. Ook is een raadslid door omstandigheden een half jaar inactief geweest.

Door de coronamaatregelen was het contact met de cliënten ook vrij beperkt. De enquêtes op de drie locaties leverde gelukkig wel een blijvend contact op met twee cliënten.

Ondanks onze kwetsbaarheid konden we als een hecht team onze werkzaamheden goed voortzetten. We hebben negen keer vergaderd, waarbij vier keer met de teamleider. De jaarlijkse vergadering met alle teamleiders van Apeldoorn erbij kon echter niet doorgaan, maar de gesprekken tussen teamleiders en raadsleden weer wel.

Het komend jaar willen we de enquêtes op de HD-laan en de Bovenkruier afronden. Middels bezoeken op andere locaties willen we de contacten met de achterban proberen te verstevigen.

Het organiseren van een thema-avond staat nog steeds op onze wensenlijst en samen met de CCR willen we werken aan promotiemateriaal en onze zichtbaarheid.

Tenslotte willen we net als afgelopen jaar weer een teamcoaching volgen, om zo ook aan onszelf te blijven werken.

### **3.3. Brummen-Eerbeek**

Wij zijn pas later in het jaar echt op gang gekomen. In het begin wisten we door corona nog geen manier te vinden om veilig te vergaderen en ook viel een voor ons belangrijk raadslid weg door ziekte. We hebben nu slechts twee raadsleden over, terwijl we er minimaal drie nodig hebben voor een volwaardige raad, en daar het weggevalen raadslid namens ons in de CCR zat, moeten we ook een nieuwe afgevaardigde zien voor te dragen.

Het raadswerk heeft dus behoorlijk stilgelegen afgelopen jaar, waardoor we uiteindelijk maar vier keer vergaderd hebben, waarvan twee keer met de teamleider.

Er waren niet veel belangrijke ontwikkelingen binnen de regio. Er was voornamelijk veel verloop binnen de teams, waardoor een beperkte stabiele kern van begeleiders overbleef en een personeelstekort ontstaan is.

### **3.4. Epe-Vaassen**

Bij ons waren het vooral enkele huishoudelijke kwesties die de aandacht vroegen. Zo verschilde het per begeleider hoe op de locatie de Kroon de huisregels werden gehandhaafd en was het beperkte internet er de cliënten een doorn in het oog. Het internet werd daar namelijk vanaf 's avonds laat tot 's morgens vroeg afgesloten, om online verslavingen tegen te gaan.

Die beperkingen hebben we met de teamleider besproken, omdat we het te bevoogdend vonden en niet passen bij het 'gewoon wonen' van Riwis. Naar aanleiding daarvan werd besloten om het internet daar niet langer zo te beperken en met verslaafde cliënten eigen afspraken te maken.

Op ons verzoek zijn met Groen & Co afspraken gemaakt over een verbeterde inzet, zodat de cliënten op de verschillende locaties veel minder zelf in de tuin hoeven te werken.

De huisregels over onder meer het al dan niet gezamenlijk koken, de protocollen bij noodsituaties en het houden van huisdieren waren op verschillende locaties niet altijd even duidelijk, of werden niet consistent toegepast of uitgelegd.

Daarover hebben we met de teamleider gesproken en hier en daar zijn de regels aangepast, verduidelijkt of versoepeld. Waar aanpassing niet zonder meer mogelijk was, werden met de bewoners individuele afspraken gemaakt.

Er was afgelopen jaar helaas veel ziekteverzuim binnen de teams en er werd daarom veel met oproepkrachten gewerkt. Dit gaf soms wat onrust bij de cliënten, zeker toen een oproepkracht zich vreemd begon te gedragen. Die werd op verzoek van de cliënten uiteindelijk niet meer opgeroepen.

Door corona hebben we begin van het jaar niet kunnen vergaderen, maar uiteindelijk hebben we een weg gevonden in het online vergaderen. Daardoor hebben we toch zeven keer vergaderd, waaronder vier keer met de teamleiders.

Daarnaast heeft een van onze raadsleden regelmatig informeel contact met de teamleider gehad, waarbij hij zijn bevindingen terugkoppelde aan ons.

Wel vertrok er een raadslid en wisselden we van voorzitter, maar we hebben al wel een nieuw lid op het oog. Het komend jaar willen we graag nog een of meerdere leden erbij, liefst ook een jongere.

Contact met de achterban vanuit onszelf is niet mogelijk geweest, maar we kregen toch veel input tijdens informele ontmoetingen bij gezamenlijke activiteiten of in de wandelgangen.

Wel hopen we ons komend jaar meer te kunnen profileren en zichtbaarder te worden, zodat de cliënten weten wat we doen en dat we er voor hen zijn.

### **3.5. Twello-Voorst**

Veel verbouwingen of voornemens daartoe bij ons in de regio. Een locatie kreeg nieuwe badkamers en bij de huizen van Mercurius werd buitenverlichting aangelegd en schuttingen tussen de tuinen. Ook is men bezig met het aanvragen van renovaties voor de al wat oudere huizen aan de Van Duinstraat. Door bureaucratische besommeringen liep en loopt dat wat traag.

Een van de huizen werd ingericht voor middelenvrij wonen. Dat houdt in dat in het betreffende huis geen alcohol en drugs mag worden gebruikt. Een professional van Tactus is bij het team gevoegd, om de begeleiding daar te versterken.

We maakten ons echter wel zorgen over de hogere werkdruk bij de begeleiders daar, maar de teamleider verzekerde ons dat door de centrale huisvesting er meer ruimte vrijkwam voor de andere huizen. Uiteraard blijven we dit wel in de gaten houden.

Het team kreeg gelukkig wel twee nieuwe begeleiders en een BBL-student erbij, maar werd ook geconfronteerd met een hoog verzuim en het daardoor moeten terugvallen op invalkrachten.

De Barnte en Mercurius waren in het verleden één team, werden daarna gesplitst, waarna vervolgens een paar van de huizen van de Barnte weer bij team Mercurius kwamen. Dit proces hebben we samen met de teamleider geëvalueerd.

Voornaamste uitkomst was dat de ervaringen hiermee nogal wisselend waren, ook door het genoemde hoge verzuim.

Ondanks de coronamaatregelen wisten we dus nog wel een aantal belangrijke agendapunten te bespreken. Veel vergaderingen moesten we afgelasten, maar uiteindelijk hebben we zes keer vergaderd, waarvan vier keer met de teamleiders. De vergaderingen waren altijd op locatie, op voldoende afstand.

Het contact met de cliënten was beperkt, maar doordat de verschillende locaties kleinschalig zijn en elk raadslid medebewoners heeft, wisten we zo toch een beeld te krijgen van wat er zoal speelde.

Daar we niemand in de Barnte hadden en hebben wonen, moesten we de input daar echter voornamelijk bij de begeleiding halen. Sowieso is door de snelle doorstroom daar het moeilijk de cliënten er structureel bij ons werk te betrekken.

Het is daardoor ook moeilijker om meer leden te werven, zodat ook wij vrij kwetsbaar blijven. Gelukkig is er zicht op een mogelijk nieuw lid komend jaar.

### **3.6. VVT Brummen en Eerbeek (ouderenzorg)**

Op de locatie Tolzicht is in oktober begonnen met de verbouwing voor het kleinschalig wonen. De projectleider daarvoor is de teamleider intramuraal Tolzicht. Dit houdt in dat een kleiner aantal bewoners op een eigen afdeling wonen, met een eigen huiskamer en een eigen team. Ook de locatie Beekwal zal worden aangepast op het kleinschalig wonen.

We zijn samen met de CCr in gesprek geweest over de aanvullende diensten. We vonden dat de bewoners nog te veel moesten betalen voor extra's als recreatie, huiskameractiviteiten en de aankleding van de gemeenschappelijke ruimtes. We hebben een alternatieve begroting daarvoor opgesteld, die in zijn geheel door Riwis is overgenomen.

In Brummen is er een raadslid vertrokken, maar in Eerbeek kwam er gelukkig een raadslid bij. Het werven en behouden van leden blijft echter lastig, omdat we een oude en kwetsbaar doelgroep vertegenwoordigen.

Ook vonden er enkele wisselingen in de teams plaats. Brummen kreeg een nieuwe teamleider en er kwamen drie teamleiders bij: voor thuiszorg, de verpleegafdelingen en voor intramurale zorg Tolzicht. In totaal hebben we nu dus vier teamleiders.

We hebben een enquête gehouden op Tolzicht en Beekwal over waardigheid in de zorg. Ook hebben we een enquête gehouden in Eerbeek over voeding en kleinschalig wonen en hebben we input geleverd aan het informatieboekje over de Beekwal. Verder was het lastig om structureel contact met cliënten te hebben, vanwege de beperkte bezoekcontacten.

Qua corona zaten wij echt dicht bij het vuur. Op een aantal ouderenlocaties zijn verschillende uitbraken van het virus geweest, waar ook wij direct mee te maken kregen.

Desondanks hebben we ons werk wel naar behoren kunnen voortzetten. We hebben vijf keer vergaderd, waaronder drie keer met de teamleider. Ook hebben we bij tijd en wijle telefonisch contact met de teamleider gehad ter informatievoorziening, met name over corona.

Daarnaast hebben we twee keer vergaderd over het kwaliteitskader, samen met de manager VVT en de betreffende kwaliteitsmedewerker. Eigenlijk hadden we dat vier keer willen doen, maar dat ging helaas niet.

Komend jaar willen we vooral inzetten op het werven van meer leden en op het structureler in gesprek gaan met bewoners over de zorg en hun welbevinden. Het blijft immers een zoektocht om erachter te komen hoe zij de zorg nu daadwerkelijk ervaren en of binnen de mogelijkheden ook echt maatwerk wordt geleverd.

Ook de ontwikkelingen omtrent de aanvullende diensten blijven we volgen, met name de besteding van het geld.

## 4. 2022 en verder

Op moment van schrijven worden vrijwel alle coronamaatregelen in stappen opgeheven. Wat de toekomst verder zal brengen, blijft echter onzeker. Zijn die versoepelingen blijvend, of krijgen we in de loop van het jaar toch weer met verscherpingen te maken?

We hebben er vertrouwen in dat ook komend jaar we ons werk zo goed als mogelijk kunnen blijven doen. Maar we blijven wel kwetsbare cliënten, voor wie dit alles niet in de koude kleren is gaan zitten. Toch merken we bij alle raadsleden volop motivatie en energie om er het beste van te blijven maken.

Het komend jaar willen we besteden aan het evalueren van onze werkwijze. Alles komt dan aan bod, van de huidige indeling in regionale raden tot de afhandeling van agendapunten. Zodat we ook in de toekomst een krachtige, invloedrijke raad kunnen blijven.

We hopen dat we daarvoor onder meer elkaar weer kunnen ontmoeten, want dat hebben we natuurlijk al heel lang niet kunnen doen.

Nu al zien we echter dat de input van cliënten daadwerkelijk een positieve invloed kan uitoefenen op het beleid van Riwis.

Belangrijk daarbij is dat we steeds zichtbaarder worden en de regionale raden steeds sterker worden. Zodat zij voor de teamleiders een net zo invloedrijke gesprekspartner worden als de CCr nu al voor het bestuur is. En zodat cliënten beter weten waar wij nu voor staan en wat wij allemaal namens hen doen.

Naast het versterken van de cliëntenraden willen we inzetten op het oprichten van zogenoemde panels, dus laagdrempelige, meestal tijdelijke gespreksgroepen voor en met cliënten over concrete onderwerpen of vanuit specifieke doelgroepen.

Het doel van deze panels is het meepraten over beleid dat hen direct aangaan, ter aanvulling op het raadswerk. Elke cliënt kan daarbij aanschuiven, zonder dat men meteen raadslid hoeft te worden of jarenlang aan een groep gebonden is.

De eerste panel is al opgericht, namelijk de panel Jeugd, en we hopen dat er meerdere zullen volgen.

We hopen vooral dat we elkaar en jullie weer veel vaker mogen zien en ontmoeten. Dat we ook in 2022 de stem van de cliënt op allerlei unieke wijzen mogen laten horen. Waarbij onze kwetsbaarheid ook onze kracht mag zijn en onze ervaring ook een bron van inzicht en talent.