

## JAARVERSLAG 2020 CLIËNTENRAAD OUDERENWERK

### Inleiding

Conform het reglement cliëntenraad artikel 9.4 doet de cliëntenraad jaarlijks verslag van haar activiteiten.

De cliëntenraad zet zich in voor de collectieve belangenbehartiging van klanten van het ouderenwerk van Sterker sociaal werk. Ze geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie van Sterker over het beleid wat (mogelijk) consequenties heeft voor klanten van het ouderenwerk.

Het jaarverslag wordt ter beschikking gesteld aan de directeur en bestuurder. Het wordt geplaatst op het Intranet van Sterker en op de website van Sterker.

#### Ouderenwerk in coronatijd

Het jaar 2020 heeft uiteraard veel in het teken gestaan van corona en de impact daarvan op ouderen in het algemeen en in het bijzonder op de dienstverlening aan klanten van het ouderenwerk van Sterker, welke vooral gericht is op kwetsbare ouderen. En dat die impact groot kan zijn weten we. Vanuit berichtgeving uit het land over verpleeghuizen in lockdown en over (toenemende) eenzaamheid onder veel zelfstandig wonende kwetsbare mensen en uit berichtgeving over toenemende overbelasting van mantelzorgers. Sterker heeft dit jaar een tevredenheidsmeting gehouden onder deelnemers van Deel de Dag (dagbesteding) wat inzicht geeft in de betekenis van Deel de Dag, toen die gesloten was door corona en weer opening. Het onderzoek toont opnieuw aan hoe belangrijk een voorziening als Deel de Dag is, met name als het gaat over het contact hebben met anderen. Maar ook voor ontlasting van mantelzorgers.

Er is veel creativiteit ontstaan bij medewerkers van het ouderenwerk in het zoeken naar manieren om contact te houden met deelnemers/cliënten en te zorgen dat de dienstverlening gecontinueerd kon worden, waar nodig in aangepaste vorm. We spreken als cliëntenraad onze waardering uit voor de manier waarop dat gedaan is.

### Leden van de cliëntenraad in 2020

De cliëntenraad had in 2020 de volgende leden:

Rob Vendel	voorzitter
Henny Klaassen	lid en secretaris
Ben Otten (KBO)	lid
Carla Zijlvaart	lid
Niger Öztürk	lid

## Vergaderingen

- Twee reguliere bijeenkomsten zijn vervallen in verband met corona, in totaal is de cliëntenraad in 2020 zeven keer in een reguliere vergadering bij elkaar geweest.
- Conform afspraak heeft de cliëntenraad eenmaal vergaderd met een vertegenwoordiging van de raad van toezicht, waarbij ook de directeur aanwezig is.
- De bestuurder is twee keer in de cliëntenraad geweest om haar te informeren over ontwikkelingen en plannen van Sterker op strategisch niveau.
- De geplande tweede bijeenkomst van 2020 met de ondernemingsraad in het najaar is komen te vervallen i.v.m. drukke werkzaamheden van zowel de cliëntenraad als de ondernemingsraad.
- De cliëntenraad heeft een bijeenkomst georganiseerd met een vertegenwoordiging van de seniorenraad van de gemeente Nijmegen en een bijeenkomst met een vertegenwoordiging van het Doelgroeppanel van Netwerk 100. In beide bijeenkomsten is gesproken over het belang van goed ouderenbeleid in de gemeente Nijmegen.
- De directeur is meerdere keren aangeschoven bij de cliëntenraad om haar bij te praten over relevante interne en externe ontwikkelingen.
- De gebiedsregisseur Langer Thuis/Adviseur ouderenwerk is meerdere malen in de cliëntenraad geweest om haar bij te praten over ontwikkelingen in het ouderenwerk en voor gedachtewisseling en advies over plannen m.b.t. de dienstverlening.
- Ook in 2020 zijn diverse medewerkers een keer uitgenodigd om in de cliëntenraad toelichting te geven en van gedachten te wisselen over een bepaald onderwerp.

## Uitgebrachte adviezen

In haar adviezen hanteert de cliëntenraad het uitgangspunt dat bij te maken keuzes de kwaliteit van de dienstverlening zo goed mogelijk gewaarborgd moet blijven en met name de dienstverlening aan de meest kwetsbare ouderen zo goed mogelijk wordt behartigd.

De cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht over de vragenlijst voor de tevredenheidsmeting onder deelnemers van Deel de Dag en hun mantelzorgers/contactpersonen. Er zijn in 2020 geen negatieve adviezen uitgebracht.

De adviesfunctie van de cliëntenraad krijgt vooral vorm in de bijeenkomsten zelf, veel meer dan in formeel gevraagde adviezen. De cliëntenraad heeft daarbij de ervaring dat haar inbreng en mening serieus wordt genomen. Er wordt vaak de mening gevraagd van de cliëntenraad over een onderwerp, plan of (voorgenomen) maatregel en er is alle ruimte om in openheid een onderwerp gezamenlijk te verkennen en adviezen en aanbevelingen te geven.

## Activiteiten

### Vergaderpunten

De belangrijkste punten die tijdens de vergaderingen aan de orde kwamen waren:

1. Het besluit van de gemeente tot een stelselwijziging in het sociale domein, wat ondermeer aanbesteding van het werk van de sociale wijkteams als gevolg heeft (apart voor jeugd en voor volwassenen). Regelmatig is besproken wat de mogelijke implicaties daarvan konden zijn voor Sterker en voor het ouderenwerk. In 2020 is door de gemeente besloten dat de ouderenadviseurs buiten de brede basisteams gaan functioneren, en daarmee buiten de aanbesteding vallen. De cliëntenraad is blij met deze uitkomst, omdat dit betekent dat de verbinding met de rest van het ouderenwerk weer directer en sterker wordt.
2. Ontwikkelingen: beleid wat van invloed is of kan zijn op het ouderenwerk en de dienstverlening aan klanten; doorontwikkeling/innovaties binnen de dienstverlening; samenwerking met partners.
  - In 2020 hebben vooral de gevolgen voor de dienstverlening door landelijke corona maatregelen aandacht gekregen en de initiatieven om in coronatijd in contact te blijven met klanten van het ouderenwerk.
  - Nieuwe activiteiten zoals uitbreiding van Deel de Dag locaties, online initiatieven en gebruik van digitale hulpmiddelen. Dit zal in 2021 nog meer aandacht krijgen binnen het ouderenwerk, iets wat de cliëntenraad van harte ondersteunt.
  - Plannen voor uitbreiding van de samenwerking met zorgpartijen op het snijvlak van dagbesteding en dagbehandeling (hybride dagbesteding) en de pilot sociaal arrangeren die in 2021 van start gaat, waarin door de ouderenadviseur als casemanager nauw wordt samengewerkt met huisartsenpraktijken, wijkverpleging, de gemeente en een zorgverzekeraar. Dit ten behoeve van het welzijn van de betreffende oudere, meer afgestemde zorg en uitstel van opname.
  - Activiteiten en plannen van Mantelzorg Nijmegen.
  - Activiteiten in het kader van diversiteit, met name gericht op migrantenouderen en LHBT-ouderen.
  - De tevredenheidsmeting onder deelnemers van Deel de Dag (dagbesteding) en hun mantelzorgers/contactpersonen.
  - Kennisnemen en bespreken van belangrijke landelijke beleidsstukken/adviezen zoals adviezen van de Raad van Ouderen en het REIS advies van de Commissie zorg thuiswonende ouderen.
3. Herziening van het Reglement Cliëntenraad en het Huishoudelijke Reglement Cliëntenraad.

#### Contact met achterban en met andere organisaties

1. Om in contact te komen met cliënten van het ouderenwerk bezoeken leden van de Cliëntenraad normaal gesproken, binnen de mogelijkheden die ze hebben, groepsactiviteiten: locaties Deel de Dag, ontmoetingsactiviteiten, mantelzorgbijeenkomsten en wijkrestaurants. Door corona is dit in 2020 niet of slechts incidenteel mogelijk gebleken vanaf half maart. De cliëntenraad heeft zich wel op de hoogte gesteld van de voortgang van de dienstverlening en wat dit betekent voor deelnemers. Door telefonisch contact met betreffende medewerkers en in contacten met de gebiedsregisseur Langer Thuis/adviseur ouderenwerk.
2. Deelname aan jaarlijkse of (regelmatige terugkerende) bijeenkomsten/activiteiten georganiseerd door Sterker of andere organisaties). Deze konden veelal niet doorgaan door corona, zoals de Dag

van de Mantelzorg, en ook de bijeenkomsten van de klankbordgroep van het Doelgroeppanel van netwerk 100, waar de cliëntenraad aan deel zou gaan nemen, zijn vervallen. Bepaalde activiteiten waar de cliëntenraad aan deelnam hebben plaatsgevonden in een aangepaste vorm, zoals de 'Coming Out Day.

3. Zoals onder 'Vergaderingen' benoemd, heeft de cliëntenraad gesproken met een vertegenwoordiging van de seniorenraad en met een vertegenwoordiging van het Doelgroeppanel van Netwerk 100.

De Cliëntenraad is tevreden over de wijze waarop de raad wordt geïnformeerd over actuele thema's en ontwikkelingen. De relatie met de directeur, gebiedsregisseur Langer Thuis/adviseur ouderenwerk en medewerkers is open en wordt gekenmerkt door wederzijds respect.

De Cliëntenraad heeft de kwartaalrapportages 2020 en het jaarverslag 2019 van Sterker ontvangen.

## Ondersteuning Cliëntenraad

De Cliëntenraad is geheel 2020 ondersteund door stafmedewerker Mirjam Pepels. Dit is naar volle tevredenheid van de raad gedaan. Er is, conform afspraken, ondersteund bij het opstellen van de agenda en de voorbereiding van agendapunten, het bewaken van de uitvoering van de besluiten en het aanleveren van gegevens ten behoeve van het jaarverslag. Daarnaast verzorgt de ondersteuner de notulen en besluitenlijst.

## Vooruitblik naar 2021

Naast doorlopende activiteiten zoals het contact met cliënten van het ouderenwerk, het bezoeken van voor ouderen relevante (interne en externe) bijeenkomsten en activiteiten, het volgen van en meepraten over ontwikkelingen in het ouderenwerk, bespreken van en adviseren over veranderingen in de dienstverlening en de bijeenkomsten met de ondernemingsraad, raad van toezicht en de directeur, zal de cliëntenraad speciale aandacht hebben voor:

- De uitkomst van de aanbesteding van de brede basisteams Volwassenen en wat dit betekent voor Sterker. Zowel organisatorisch als m.b.t. de dienstverlening, waarbij de cliëntenraad met name zal volgen hoe de afstemming tussen de brede basisteams en het ouderenwerk vorm krijgt.
- Hoe de verbinding tussen de ouderenadviseurs en de dienstverlening van het ouderenwerk vorm krijgt.
- Hoe e-health oplossingen in de thuissituatie ingezet (kunnen) worden.

Namens de Cliëntenraad,

Rob Vendel, voorzitter