

JAARVERSLAG

2016

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Profiel	
1.1 Missie	3
1.2 Visie	3
1.3 Zorgconcept	3
1.4 De kernwaarden van Idesta	4
2. Locaties & Ontwikkelingen	
2.1 Doarpshuizen en Stedshuizen	5
2.2 Begeleiding	5
2.3 Ontwikkelingen	5
2.4 Thuiszorg	5
2.5 Dagbesteding	6
2.6 WMO	6
3. Bestuur	
3.1 Raad van Bestuur	7
3.2 Directie	7
3.3 Raad van Commissarissen	7
4. Raad van Commissarissen	8
Jaarverslag	
5. Personeel & Organisatie	
5.1 Organisatie aanpassingen	10
5.2 Verzuimbeleid	10
5.3 HRM	10
5.4 BHV scholing	10
5.5 Bevoegd en Bekwaam (BIG)	11
5.6 Overige opleidingen	11
5.7 Medewerkers in cijfers	11
5.8 Organogram 2016	12
5.9 Organogram 2017	13
6. Medezeggenschap	
6.1 Cliëntenraad	14
6.2 Ondernemingsraad	14
6.3 Klachtencommissie	14
6.4 Jaarverslag Cliëntenraad	15

Inleiding

Conform de wettelijke verplichting welke samenhangt met een WTZi-toelating, is het jaarverslag 2016 opgesteld. Hierbij dient te worden opgemerkt dat Idesta Zorggroep zich over het jaar 2016 beperkt mag verantwoorden.

Profiel

1.1 Missie

Idesta ondersteunt een overgang van een 'leven zonder zorg' naar een 'leven met zorg'. Idesta biedt een WLZ- WMO totaalpakket van wonen met zorg, verpleging, thuiszorg en welzijn aan ouderen. Maar ook biedt het een betaalconcept voor extra zorg en ondersteuning zoals een boodschappendienst, tuinonderhoud, schoonmaakdiensten en individuele ondersteuning bij activiteiten. Idesta realiseert dit dichtbij de klanten, in de buurt waar zij altijd gewoond en geleefd hebben. Idesta werkt daarbij samen met anderen die ook actief zijn in die buurt. De persoonlijke levenssfeer van de klant stellen we voorop; Idesta vindt het daarom belangrijk dat haar klanten zich veilig, vertrouwd en gerespecteerd voelen.

1.2 Visie

Het echte intense leven van de oudere houdt niet op als er zorg nodig is. Wanneer je als oudere zorg nodig hebt, is de confrontatie met de gevolgen van lichamelijke en soms ook geestelijke beperkingen zwaar. De meeste ouderenzorg is georganiseerd vanuit een perspectief van medische en persoonlijke verzorging. Het voelt vaak alsof men zich dan moet aanpassen aan de zorgverleners. Voor Idesta is dat niet acceptabel. Ouderenzorg zou juist moeten betekenen dat er weer perspectief geboden wordt.

Dat er weer ruimte komt voor interesses en activiteiten die misschien de laatste tijd (thuis) uit beeld waren. Belangrijk is dat de cliënt zich weer mens voelt en blijft voelen.

1.3 Zorgconcept

Idesta heeft een zorgconcept ontwikkeld dat verder gaat dan de huidige actieve zorgconcepten. Het is duidelijk dat meerdere aanbieders op de markt actief zijn, maar Idesta wil zich toch profileren als een zorgaanbieder met een product dat verder gaat dan alle andere aanbieders.

Daarvoor zijn durf, daadkracht, enthousiasme, creativiteit, kennis en financiële haalbaarheid onvermijdelijk met elkaar verbonden. Om deze ingrediënten aan elkaar te verbinden, zijn verschillende disciplines en persoonskenmerken van uiterst belang om deze doelstelling te halen.



De mens staat centraal. Onder alle omstandigheden zal een “warm” concept de meeste kans van slagen hebben. Onder warm concept wordt verstaan: “In de ruimst mogelijke zin zorg bieden aan de bewoner van ’t Doarpshiem/Stedshiem (en thuiswonenden cliënten) in zijn/haar buurtomgeving, met gemotiveerd en zorgzaam personeel, waarbij “Nee, kan niet.” wordt vervangen door “Ja, gaan we doen”.

Aan dagbesteding in een Doarpshiem/Stedshiem of elders gehuurde ruimte kan iedereen mee doen, met en zonder zorgindicatie. In de uitstraling naar buiten betekent dat de personele en financiële organisatie soepel en geolied moet lopen. De organisatie en/of directie moet oog hebben voor het personeel en het personeel op haar beurt moet oog hebben voor de financiële gevolgen van iedere verkeerde stap die het zet. Daarom is een goed management met duidelijke structuren en verantwoordelijkheden van uiterst belang.



1.4 De kernwaarden van Idesta

Idesta concept = Zorg en leefbaarheid voor dorpen (en wijken)








Idesta werkt vraaggericht en levert

-  Zorg op een Doarpshiem/Stedshiem (mogelijkheid 24-uurszorg);
-  Thuiszorg;





Desgewenst kan bijgedragen worden aan:

-  Dagbesteding;
-  Buurthulp-service;





Bij Idesta staat de klant centraal

-  Klant is een herkenbaar onderdeel van de dorpsgemeenschap;
-  Er is aandacht voor werk en een praatje. Personeel kijkt niet op de minuut;
-  Minimale kosten, maximale zorg;
-  Basiszorg met mogelijkheid voor extra hulp/begeleiding (cafetariamodel);
-  Goed overleg tussen klant en team;
-  Behulpzaamheid en vriendelijkheid staan hoog in het vaandel;
-  Hulp bij moeilijke administratieve zaken; bijvoorbeeld PGB aanvragen.






Idesta werkt vanuit dorp en omgeving

-  Zorg in eigen vertrouwde omgeving;
-  Zorgpersoneel komt uit eigen dorp en naaste omgeving;
-  Vrijwilligers en mantelzorgers worden ingezet voor buurthulp;
-  Bestaande dorpsvoorzieningen worden gekoesterd en waar mogelijk gebruikt.

Idesta is een open laagdrempelige zorgorganisatie

-  Idesta is geen bureaucratische instelling;
-  Idesta heeft relatief minimale managementkosten;
-  Idesta werkt met kleine zelfsturende teams;
-  Idesta werkt met korte lijnen.

Idesta heeft hoofdzakelijk eigen personeel, dat

-  Werkt volgens CAO VVT;
 -  Zorgt voor binding tussen personeel onderling;
 -  Korte lijnen tussen directie en uitvoering kent;
 -  In zelfsturende teams verantwoordelijk is voor zorguitvoering.
-  Waarbij de organisatie open staat voor vragen en opmerkingen van personeel en klant.

Locaties & Ontwikkelingen

2.2 Begeleiding

Per 1 februari heeft Idesta de begeleiding van 20 cliënten van 'Wil' onderdeel van Alliade overgenomen op verzoek van de cliënten en hun ouders. Het betreft cliënten met zowel een WLZ als met een WMO indicatie. In Grou is één woning gehuurd als steunpunt waar de cliënten samen kunnen komen voor ontmoeting en het nuttigen van een maaltijd en waarin ook een kantoor/ spreekruimte is ingericht. De begeleiding vindt in principe plaats in de eigen woning. De meeste cliënten wonen rond dit steunpunt.

2.4 Thuiszorg

Idesta heeft in 2014 de aanbesteding ingediend bij Zorgverzekeraar de Friesland voor levering van wijkverpleegkundige zorg. In november 2015 is de aanbesteding gegund. In 2016 zijn wij begonnen met het leveren van thuiszorg in Hallum in de onmiddellijke omgeving van het Doarpshiem. In 2016 is aan 5 personen thuiszorg geleverd.

2.1 Doarpshiem en Stedshiem

Nadat in augustus 2014 de deuren van het Doarpshiem in Stiens geopend werden, konden we in mei 2015 de eerste bewoonster van de vestiging in Hallum, het voormalig Offingaburg, van harte welkom heten. Ten tijde van de officiële opening op 21 november 2015 waren alle 8 appartementen bewoond.

Doarpshiem Hallum – Offingaburg is een locatie, midden in het dorp en direct bij voorliggende voorzieningen. In 2016 zijn Stedshiem Workum en Stedshiem Leeuwarden Pelikaanstraat geopend met respectievelijk 10 en 16 woningen. Cliënten huren zelf hun woning, de zorg wordt geboden door verpleegkundigen en verzorgenden-IG. Alle bewoners hebben een Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) welke wordt omgezet naar een Persoonsgebonden budget (PGB).

Eind 2016 waren 10 van de 16 woningen aan de Pelikaanstraat en 4 woningen in Stedshiem Workum bewoond.

2.3 Ontwikkelingen

In 2016 zijn de plannen voor realisatie van Doarpshiem De Westerein voor een groep meervoudig gehandicapte jongvolwassenen ontwikkeld. Helaas kon dit om financiële reden geen doorgang vinden. In september 2016 is Idesta benaderd door de eigenaar van een locatie in de binnenstad van Sneek. Of deze plannen kunnen worden gerealiseerd, wordt in de loop van 2017 duidelijk, waarbij oplevering niet eerder dan medio 2018 te verwachten is.

2.5 Dagbesteding

In Doarpshiem Stiens en Hallum bestaat de mogelijkheid voor dagbesteding voor mensen die niet in het Doarpshiem wonen. Zowel in Stiens als Hallum is hiervan gebruik gemaakt.

Voor bewoners van Stiens bestaat de mogelijkheid om op vrijdag met onze bewoners een programma te volgen in MFC "de Skalm". Hiervan wordt door 8 mensen gebruik gemaakt. Deze gebruikers dragen zelf de kosten of ontvangen een bijdrage uit de WMO.

2.6 WMO

De aanbesteding in het kader tot het verlenen van zorg vanuit de WMO heeft plaatsgevonden in:

- gemeente Leeuwarden
- gemeente Súdwest Fryslân
- SoZaWe Noordwest Fryslân
(de gemeenten Harlingen, Franekeradeel, Menameradiel, Het Bildt en Leeuwarderadeel)
- SoZaWe Noordoost Fryslân
(de gemeenten Ferwerderadeel, Dongeradeel, Dantumadeel en Kollumerland)

In alle gemeenten is het Idesta gegund om thuisondersteuning, begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp te bieden voor 2016.

In het kader van de WMO verlenen wij zorg en begeleiding aan 18 personen waarvan 17 in Grou (gemeente Leeuwarden) en 1 in de gemeente Ferwerderadiel.

Bestuur

3.1 Raad van Bestuur

Binnen Idesta Zorggroep is een tweehoofdige Raad van Bestuur.

Taken en verantwoordelijkheden

De Raad van Bestuur is eindverantwoordelijk voor de totale organisatie van Idesta zorggroep. De hoofdtaak van het bestuur is het bepalen van de strategie en het 'richten' van de organisatie op de gestelde doelen op korte en lange(re) termijn. De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het beheersen van risico's, financiering en kwaliteit van de verleende zorg.

Samenstelling Raad van Bestuur

De heer H.F. Sinnema
De heer M.J. Sterenberg

3.2 Directie

Het directieteam bestaat uit de leden van de Raad van Bestuur en de directeur. Op structurele basis vindt wekelijks overleg plaats.

Directeur

De heer S. Miedema

3.3 Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het gevoerde beleid van de Raad van Bestuur. Daarnaast vervult de Raad van Commissarissen een klankbordfunctie voor de Raad van Bestuur en is het sparringpartner op belangrijke vraagstukken.

In de Zorgbrede Governancecode is beschreven naar welke normen en regels goed bestuur en toezicht ingericht moet zijn. Zo gelden er bepalingen over afhankelijkheid, nevenfuncties, informatie-verplichting van de Raad van Bestuur aan de Raad van Commissarissen, verantwoordelijkheid voor kwaliteit, scholing en aanstellingsprocedure. In de statuten en het reglement is beschreven welke besluiten de goedkeuring van de Raad van Commissarissen nodig hebben.

In 2016 zijn de statuten aangepast aan de herziene Governancecode waarbij de afspraak dat er geen enkele relatie mag bestaan tussen de leden van de Raad van Commissarissen en de organisatie is aangescherpt.

De Raad van Commissarissen bestaat uit 3 leden en bespreekt zes keer per jaar met de Raad van Bestuur de ontwikkelingen en gang van zaken in de organisatie. Bij toekomstige vacatures binnen de Raad van Commissarissen zullen de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad worden betrokken.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De heer N. Kentie : voorzitter
De heer G.B. Fokkema : vice-voorzitter
Mevrouw A. Keizer-Van Vaals : lid vacant sedert 1 juli 2016.

In 2016 is gezocht naar een nieuw lid van de Raad van Commissarissen maar dit heeft nog niet geleid tot het invullen van de vacature.

Jaarverslag

Raad van Commissarissen

In 2016 kwam de Raad van Commissarissen 4 keren officieel bijeen met de Raad van Bestuur. Daarnaast waren er diverse informele bijeenkomsten, locatiebezoek en het bijwonen van de presentatie van de onderzoeksresultaten van bureau De Bok uit Franeker.

De Raad van Commissarissen stelt zich ten doel om haar rol proactief uit te voeren, waarbij zij vroegtijdig betrokken wil zijn bij ontwikkelingen. Met goed geïnformeerd zijn acht zij zich in staat om de Raad van Bestuur ook met advies en reflectie terzijde te staan. In de praktijk gedurende 2016 is dat wederom ook weer gebleken. Er is een vruchtbare, effectieve en kritische vorm van samenwerken ontstaan.

De Raad van Commissarissen bestaat uit de volgende leden:

- Norman Kentie voorzitter (aftredend juli 2017)
- Gerrit Bauke Fokkema vicevoorzitter (aftredend juli 2020)
- Anneke Keizer-van Vaals lid (afgetreden 30 juni 2016)

Van Anneke Keizer-van Vaals is informeel afscheid genomen; haar aandeel in het functioneren van de Raad van Commissarissen is door zowel Raad van Bestuur als Raad van Commissarissen zeer gewaardeerd.

Op een passieve wijze zoekt de Raad van Commissarissen naar een vervulling van de vacature; het profiel van een bedrijfsjurist is uitgangspunt.

Gerrit Bauke Fokkema is –met instemming van zowel Raad van Commissarissen als Raad van Bestuur- in juli 2016 begonnen aan zijn 2^e termijn. Raad van Commissarissen, ondersteund door Raad van Bestuur, ziet graag een 2e termijn voor Norman Kentie vanaf juli 2017.

De Raad van Commissarissen trekt gemeenschappelijk op; zij vormen getweeën dus ook de financiële en de remuneratiecommissie. Vanzelfsprekend zijn kennis en ervaring –gelukkig- verschillend en zal er in de praktijk wel enige relatie blijken tussen specifieke portefeuilles en personen.

Raad van Commissarissen heeft –onder leiding van Gerrit Bauke Fokkema- samen met Raad van Bestuur een SWOT-analyse gedaan en deze vervolgens vertaald naar de Idesta Balanced ScoreCard. De laatste is een vast en effectief besturingsinstrument geworden. De Raad van Commissarissen heeft geadviseerd de update en de bespreking van de Balanced Score Card zo diep mogelijk in de Idesta-organisatie te beleggen.

De belangrijkste besprekpunten in de formele vergaderingen van de Raad van Commissarissen betroffen:

- Strategie Idesta en de aanpassingen erop;
- Financiering, begroting en exploitatie i.c. resultaatrekening;
- Nieuwe locaties en functioneren bestaande locaties;
- Eventuele inhuur van externe expertise ten behoeve van formule en organisatieontwikkeling;
- Evaluatie functioneren RvB en de samenwerking met de Raad van Commissarissen.

Er zijn 2 locaties toegevoegd in 2016. De Raad van Commissarissen heeft gezien, dat de Raad van Bestuur de financierbaarheid van die groei op orde heeft gebracht en is verheugd dat de Idesta-formule zo goed aanslaat in de markt. Zij ervaart een zeer sterke motivatie bij alle medewerkers van Idesta. Complimenten aan hen acht zij op zijn plaats.

Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen hebben gekozen voor een beheerste groei, waarbij er in de 2e helft van 2016 en begin 2017 geen extra locatie zal worden ontwikkeld. Een zekere stagnatie bij de bezetting van de woningen in Workum is mede aanleiding tot een pas op de plaats. Idesta realiseert extramurale ouderenzorg, waarbij binnen de huurgrens wordt gebleven. Dat maakt wonen in een Doarpshiem of Stedshiem voor alle ouderen haalbaar. Daarentegen is het profiel van de kandidaat-bewoners in de afgelopen jaren veranderd. Na een periode van "langer thuis wonen" hebben zij meer intensieve zorg nodig. Dat leidt tot een 2-tal effecten: minder kandidaat-bewoners omdat deze langer thuis wonen (risico op derving bij Idesta); en een mogelijk minder lang wonen in een Doarpshiem of Stedshiem vanwege de behoefte aan zwaardere zorg en een kortere verblijftijd bij Idesta (risico van overlijden en snellere doorstroom).

Vanzelfsprekend worden opties voor mogelijke locaties serieus in overweging genomen, mede gegeven de lange ontwikkel- en verbouwtijd.

De Raad van Commissarissen acht zich goed betrokken bij de ontwikkelingen van Idesta en is prima in staat haar rol conform de governance code(s) uit te voeren. De onderlinge samenwerking Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen in 2016 beoordeelt zij als uitstekend.

Namens de Raad van Commissarissen
N. Kentie - voorzitter

Nevenfuncties Raad van Commissarissen:

N. Kentie

- Voorzitter FACIT, kunstenaarsvereniging Franeker e.o. (niet bezoldigd)
- Freelance consultant vraagstukken gezondheidszorg met name psychiatrie (vergoeding op basis van uren)

G.B. Fokkema

- Werknemer Stichting Platform GEEF p.t. 12 uur/week (mix vrijwillig/betaling op uurbasis)
- Lid RvC stichting Thus Wonen, als huurderscommissaris per 1 januari 2017
- Client begeleider voor rouw- en verliesverwerking bij Stichting Humanitas p.t. 12 uur per maand (niet bezoldigd)
- Freelance consultant/programmamanager (vergoeding op basis van uren)
- Zelfstandige in "Tijd is Materie" (vergoeding op basis van uren)

5.1 Organisatie aanpassing

Naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek door Bureau De Bok (CKZ-geaccrediteerd en ISO 20252 gecertificeerd) naar de cliënttevredenheid, aangevuld met het onderzoek naar de toekomstbestendigheid van de organisatie en met de constatering dat de uitbreiding van het aantal Doarpshiem en Stedshiem achter blijft bij de prognose, is besloten om de structuur van het bedrijf aan te passen.

Hierbij zijn drie uitkomsten leidend geweest, namelijk:

- meer directe aansturing van de zelfsturende teams;
- meer aandacht voor het welzijn van de cliënt;
- verkleinen van de overhead om dit te bekostigen.

In concreto betekent dit:

De verpleegkundigen krijgen een meer leidende rol waar het gaat om zorginhoudelijke zaken; de coördinatoren en de directeur worden vervangen door een Hoofd Zorg & Welzijn; De bestuurders nemen een aantal directie taken op zich.

De nieuwe structuur is per 1 januari 2017 geëffectueerd. Op pagina 11 is de nieuwe situatie aangegeven.

5.2 Verzuimbeleid

Idesta heeft een contract afgesloten met de Arbodienst: Arbo Anders.









In het jaar 2016 was het verzuim:
1,60% exclusief zwangerschap
2,54% inclusief zwangerschap

5.4 BHV-scholing

In 2016 hebben medewerkers, werkzaam binnen het Doarpshiem/Stedshiem, met goed resultaat, de opleiding BHV of jaarlijkse herhalingscursus gevolgd bij het opleidingsinstituut MOV Friesland.

5.3 HRM

Binnen de afdeling P&O zijn de volgende items nader uitgewerkt:

-  Procedure en proces werving en selectie;
-  Ziekmelding en afhandeling;
-  Feedback en functioneren/jaargesprekken;
-  Proeftijd nieuwe medewerkers;
-  Arbo beleid;
-  Vitaliteit;
-  Scholingsbeleid;
-  Fietsplan.

5.5 Bevoegd en bekwaam (BIG)

Alle medewerkers die in dienst zijn getreden waren bevoegd en bekwaam voor wat betreft de handelingen in het kader van de BIG.

De aanzet is gemaakt tot het ontwikkelen van een scholingsbeleid, om periodiek medewerkers theoretisch en praktisch te toetsen. De te verwachten lijn zal zijn, dat gewerkt gaat worden met E-learning. Daarnaast wordt onderzocht of Idesta voor de praktijktoetsen kan meedoen bij con-collega's.

De afspraken met het ROC de Friese Poort om medewerkers te scholen en toetsen in het kader van handelingen van de BIG zijn in 2016 gecontinueerd.

5.6 Overige opleidingen

In november en december hebben de medewerkers vanuit de locatie Stiens een aantal dagdelen training ontvangen van het bureau Zero met betrekking tot zelfsturing, samenwerking, verantwoordelijkheid, rollen binnen een zelfsturend team en hebben zij een training in het geven van feedback gevolgd.

5.7 Medewerkers in cijfers

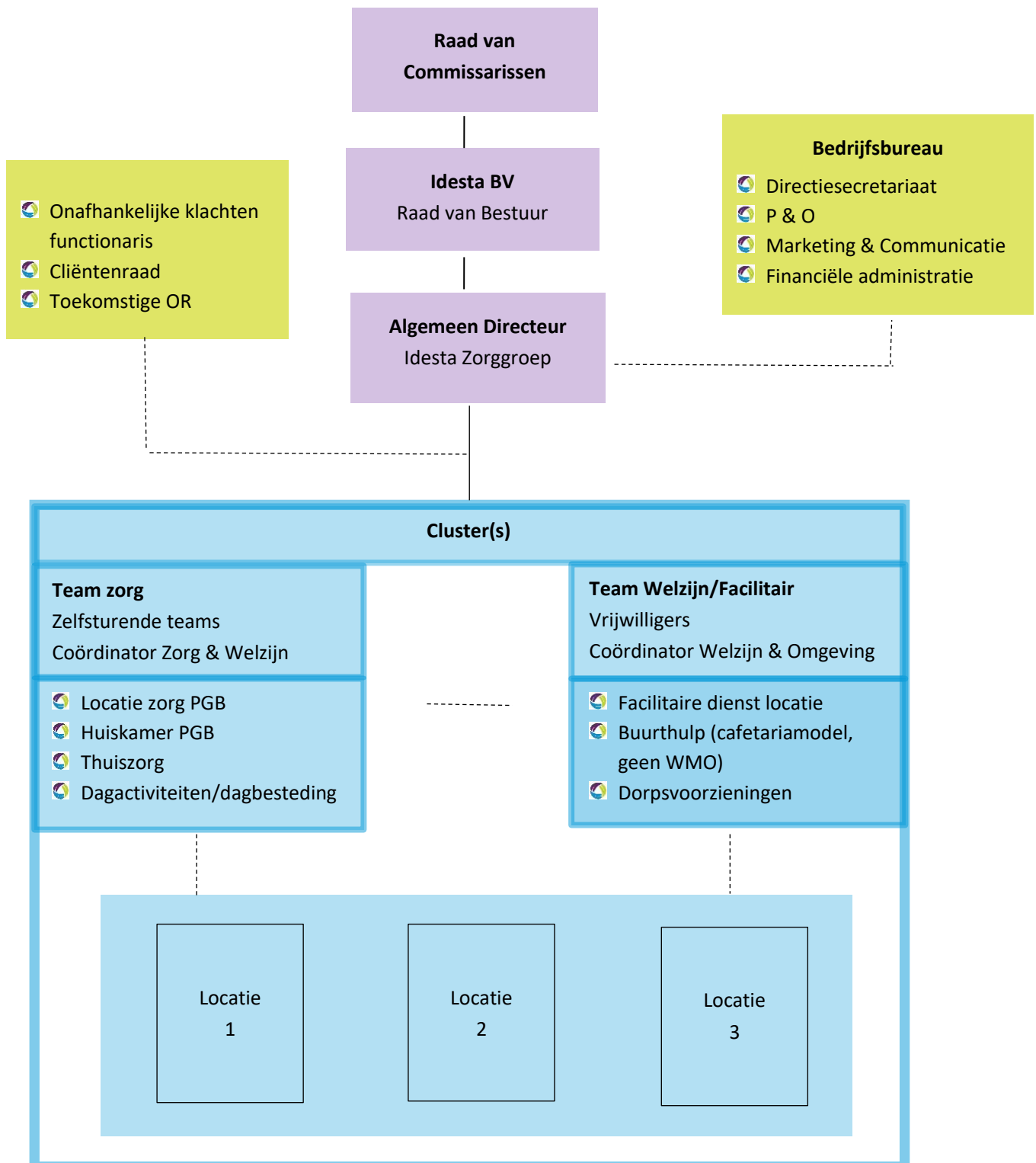
Functie	31-12-2015		31-12-2016	
	fte	aantal	fte	aantal
Bestuur	1	2	1,6	2
Directie	0,72	1	1	1
P&O	0,48	1	0,5	1
Financiën	0,72	1	1,05	2
Secretariaat	0,6	1	0,55	1
Zorgpersoneel	13,22	32	33,87	68
Coördinator Welzijn & Omgeving	0,72	1	0,88	1

Instroom personeel: 57

Uitstroom personeel: 21

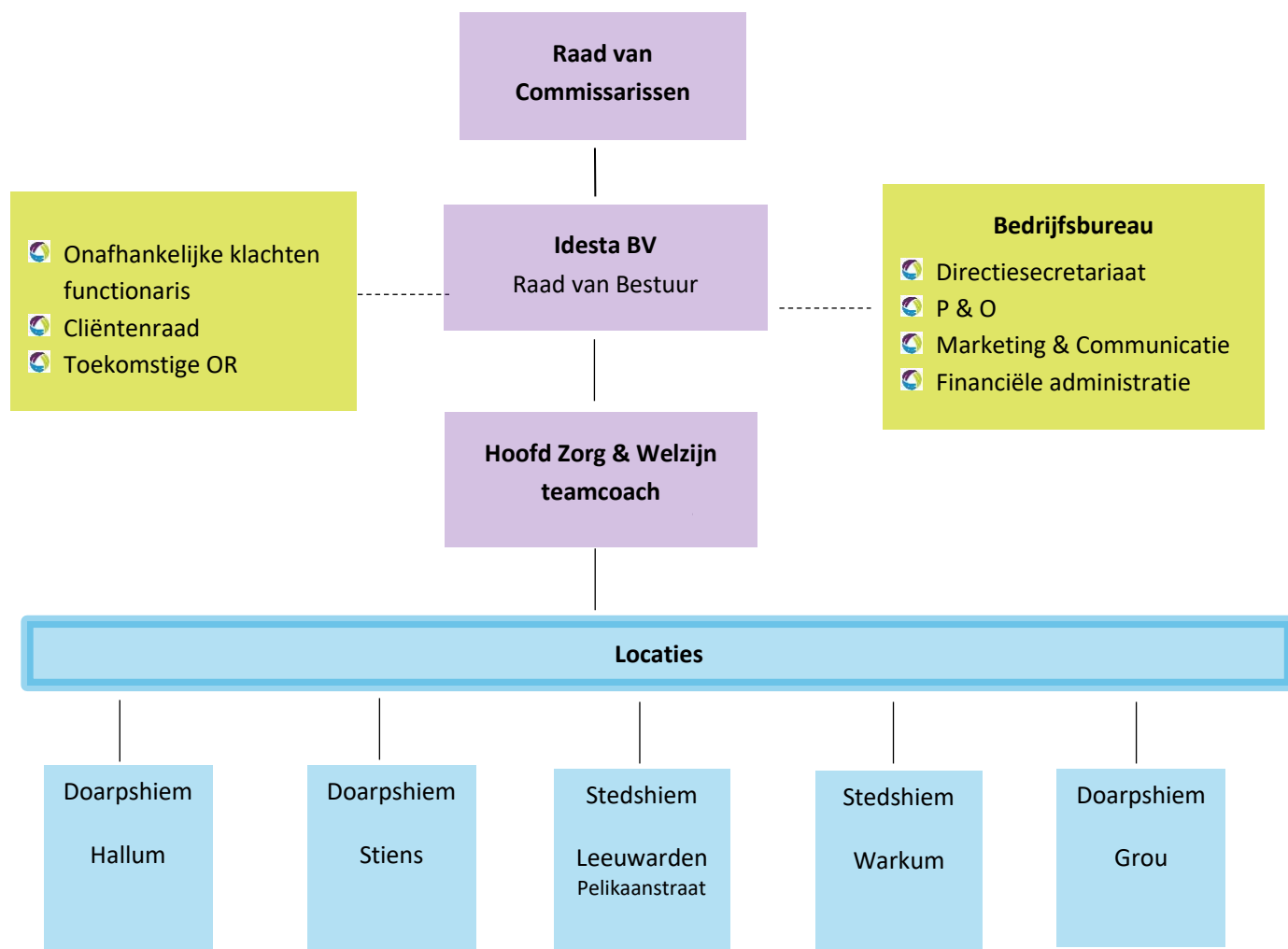
Organogram

December 2016



Organogram

Januari 2017



Medezeggenschap

6.1 Cliëntenraad

Samenstelling Cliëntenraad

De heer S.K. Bijland	: voorzitter
Mevrouw M. Onderstijn	: secretaris
Mevrouw B. Bolhuis-Feenstra	: lid tot 21 april 2016
Mevrouw L. Thoussaint-Andela	: lid
Mevrouw C. van Herp	: lid

In het najaar zijn nog een tweetal bijeenkomsten geweest waarin onder andere onderwerp van gesprek zijn geweest:

- Huishoudelijk reglement
- Vergaderfrequentie
- Overleg met de Raad van Bestuur
- Cliëntervaringsonderzoek
- Tarieven 2016
- Uitbreiding van de Raad bij openen nieuwe locaties
- Digitaal zorgdossier, communicatie verwanten

6.3 Klachtencommissie

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is een nieuwe wet, die als doelstelling heeft goede zorg en openheid over leren van eventuele fouten en andere incidenten in de zorg. Daarnaast kent de wet regelgeving met betrekking tot een zorgvuldige omgang met klachten over de zorgverlening. De belangrijkste verplichtingen (per 1 januari 2017) voor iedere zorgaanbieder voortvloeiende uit deze wet zijn:

- a) Gediplomeerde medewerkers in dienst.
- b) Beschikking hebben over een klachtenfunctionaris
- c) Aangesloten zijn bij een geschilleninstantie, erkend door het ministerie.

Met betrekking tot de aansluiting bij een geschilleninstantie, heeft Idesta in 2016 alle documenten ingediend om aansluiting per 1 januari 2017 te realiseren.

6.2 Ondernemingsraad

Met 70 medewerkers in dienst op peildatum 31 december 2016, is er een aanzet tot oprichting van een Ondernemingsraad gedaan. Naar verwachting zal één en ander in 2017 resulteren in de oprichting van een Ondernemingsraad.

Het personeel is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Idesta Zorggroep.

In oktober 2016 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met zorgteam Stiens over samenwerking op het niveau van het Doarpshiem.

Op 3 oktober 2016 heeft een bijeenkomst plaatsgevonden over de uitkomsten van de onderzoeken van Bureau De Bok.

In december is het personeel uitgenodigd om hen te informeren over de herziening van de structuur van de organisatie.

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd te bemiddelen bij klachten of onvrede over de zorg. Als dat niet lukt en de klant blijft ontevreden, bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van de formelere procedure bij een klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit deskundigen die niet bij Idesta Zorggroep werkzaam zijn. De klachtencommissie beoordeelt de klacht en adviseert de Raad van Bestuur over mogelijke maatregelen naar aanleiding van de klacht. Als een klant geen bemiddeling wenst is directe toegang tot de klachtencommissie mogelijk. Idesta Zorggroep heeft een contract afgesloten met Quasir, onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg.

In het jaar 2016 zijn er geen formele klachten ingediend.

Jaarverslag

Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Idesta is in 2016 4x bijeen geweest tijdens een regulier overleg.

Punten die onder andere op de agenda staan en zijn besproken:

- Zorg en welzijn
- Het verantwoordingsvrije bedrag vanuit het PGB
- Statuten en huishoudelijk reglement CR
- Locatie ontwikkelingen
- Clienttevredenheidsonderzoek
- Personele bezetting
- Financieel jaarverslag

De Cliëntenraad heeft in het voorjaar van 2016 een werkbezoek gebracht aan de locaties Leeuwarden, Grou en Workum.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad een positief advies uitgebracht met betrekking tot deelname van Idesta aan Zorgkaart Nederland.

In het najaar van 2016 heeft de Cliëntenraad middels een schrijven aan directie haar zorg geuit over de 'Zorg om zorg'. Tijdens een extra overleg met directie en de Raad van Bestuur zijn de punten van zorg besproken. Een verander/verbeterproces is in gang gezet en zet zich voort in 2017. Dit is intern gecommuniceerd met personeel, bewoners en verwanten.

In 2016 is afscheid genomen van Bea Bolhuis-Feenstra (locatie Hallum) als lid Cliëntenraad.

Na een wervingscampagne zijn de dames Corrie van Herp (locatie Hallum) en Liesbeth Andela (locatie Leeuwarden) aangesteld als nieuwe cliëntenraadsleden.

Samenstelling Cliëntenraad 2016

Siep-Klaas Bijland (locatie Stiens)	voorzitter
Martina Onderstijn (locatie Stiens)	secretaris
Bea Bolhuis-Feenstra (locatie Hallum)	algemeen lid - afgetreden per 21 april 2016

Corrie van Herp (locatie Hallum)	algemeen lid – met ingang van 6 december 2016
----------------------------------	---

Liesbeth Andela (locatie Leeuwarden)	algemeen lid – met ingang van 6 december 2016
--------------------------------------	---

Communicatie

De Cliëntenraad is bereikbaar via clienraad@idesta.nl.

Na ieder cliëntenraadoverleg zal door middel van een nieuwsbrief aan cliënten en verwanten een korte samenvatting van dit overleg worden gestuurd.