

# JAARVERSLAG

2017

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>1. Profiel</b>	
1.1 Missie	2
1.2 Visie	2
1.3 Zorgconcept	2
1.4 De kernwaarden van Idesta	3
<b>2. Locaties &amp; Ontwikkelingen</b>	
2.1 Doarpshiem en Stedshiem	4
2.2 Begeleiding	4
2.3 Dagbesteding	4
2.4 Thuiszorg	4
2.5 WMO	4
2.6 Ontwikkelingen	5
<b>3. Bestuur</b>	
3.1 Raad van Bestuur	6
3.2 Directie	6
3.3 Raad van Commissarissen	6
<b>4. Raad van Commissarissen</b>	<b>7</b>
<b>Jaarverslag</b>	
<b>5. Personeel &amp; Organisatie</b>	
5.1 Organisatie aanpassingen	9
5.2 HRM	9
5.3 Verzuimbeleid	9
5.4 BHV scholing	9
5.5 Vertrouwenspersoon	9
5.6 Bevoegd en Bekwaam (BIG)	10
5.7 Overige opleidingen	10
5.8 Medewerkers in cijfers	10
5.9 Organogram 2017	11
<b>6. Medezeggenschap</b>	
6.1 Cliëntenraad	12
6.2 Cliënttevredenheidsonderzoek	12
6.3 Ondernemingsraad	12
6.4 Klachtencommissie	12
6.5 Jaarverslag Cliëntenraad	13

# Inleiding

Conform de wettelijke verplichting welke samenhangt met een WTZi-toelating,  
is het jaarverslag 2017 opgesteld.

# 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.

Idesta begeleidt mensen die met begeleiding zelfstandig kunnen wonen. 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. Wij willen aansluiten bij de gewoonten van de individuele cliënt en de zorg daar zoveel mogelijk op aanpassen. 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. Er zijn meerdere aanbieders op de markt actief, 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, is de inzet van 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 dit, 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;
-  Begeleiding van mensen met een beperking.





Desgewenst kan bijgedragen worden aan:

-  Dagbesteding;
-  Buurthulp-service;





### ***Bij Idesta staat de klant centraal***

-  Idesta 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, klantvertegenwoordiger en team;
-  Behulpzaamheid en vriendelijkheid staan hoog in het vaandel;
-  Hulp bij moeilijke administratieve zaken; bijvoorbeeld PGB en indicatie aanvragen.
-  De organisatie staat open voor vragen en opmerkingen van personeel en klant.






### ***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 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.
-  Deskundig en professioneel opgeleid is en handelt.

# Locaties & Ontwikkelingen

## 2.1 Doarpshiem en Stedshiem

Idesta telt in 2017 4 locaties voor ouderen met een 24 uur zorgbehoefte, hetzij op psychogeriatrische of op somatische gronden: Doarpshiem Stiens, Doarpshiem Hallum (voormalig Offingaburg), Stedshiem Workum en Stedshiem Leeuwarden Pelikaanstraat. Cliënten huren zelf hun woning, de zorg wordt geboden door professionele en deskundige zorgteams. Alle bewoners hebben een Zorg Zwaarte Pakket (ZZP) welke wordt omgezet naar een Persoonsgebonden budget (PGB). In Grou heeft Idesta Doarpshiem “t Hofke”, van waaruit begeleiding wordt op geboden op het gebied van wonen/werk aan cliënten met een beperking.

Eind 2017 waren van 3 locaties alle woningen bewoond. In Workum was echter één jaar na opening nog een minderheid van de appartementen bewoond.

## 2.4 Thuiszorg

In 2014 is de aanbesteding ingediend bij Zorgverzekeraar de Friesland voor levering van wijkverpleegkundige zorg. In november 2015 is de aanbesteding gegund waarna wij in 2016 zijn gestart met het leveren van thuiszorg in Hallum, in de onmiddellijke omgeving van het Doarpshiem. In 2017 is aan 5 personen thuiszorg geleverd. Het toegekende budget geeft geen ruimte voor verdere uitbreiding.

## 2.5 WMO

De aanbesteding in het kader tot het verlenen van zorg (thuisondersteuning, begeleiding, dagbesteding, persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp 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 het kader van de WMO verlenen wij zorg en begeleiding aan 16 personen waarvan 15 in Grou (gemeente Leeuwarden 11 en gemeente Heerenveen 2) en 1 in Workum.

Begeleiding van bewoners van de gemeente Heerenveen is mogelijk omdat deze cliënten een WMO-PGB hebben en zelf de zorginkoop mogen regelen.

## 2.2 Begeleiding

Sinds 2016 heeft Idesta de begeleiding van 20 cliënten met een beperking woonachtig in Grou. 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/ spreek-ruimte is ingericht. De begeleiding vindt in principe plaats in de eigen woning. De meeste cliënten wonen rond dit steunpunt. Het begeleidingsteam bestaat uit 4 personen.

## 2.3 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.

In Grou hebben wij één van de cliënten begeleid bij haar dagbesteding nadat de begeleiding door een andere organisatie werd stopgezet. Nadat zij terecht kon op een zorgboerderij hebben wij deze begeleiding beëindigd.

## **2.6 Ontwikkelingen**

In 2017 is besloten om de exploitatie van Stedshiem Workum te beëindigen. Het ontbreken van de gunfactor heeft ertoe geleid dat het aantal bewoonde woningen bleef steken op 5 waardoor een gezonde exploitatie niet mogelijk was.

Naast Idesta is F-Idesta opgericht, een franchise-organisatie. F-Idesta heeft een exploitant gevonden die de exploitatie per 1 oktober 2017 over heeft genomen. Deze plaatselijke zorgondernemer had de gunfactor wel; eind 2017 waren 8 van de 10 woningen bewoond.

# 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 het hoofd Zorg & Welzijn. De directie heeft wekelijks gestructureerd overleg.

**Hoofd Zorg & Welzijn**  
Mevrouw E. Doodkorte

## 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, informatieverplichting 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.

De Raad van Commissarissen bestaat uit 2 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



# Jaarverslag

## Raad van Commissarissen

In 2017 kwam de Raad van Commissarissen 5 keren officieel bijeen met de Raad van Bestuur. Daarnaast waren er diverse informele bijeenkomsten.

### Rol Raad van Commissarissen

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 2017 is dat wederom weer gebleken. Er is een vruchtbare, effectieve en kritische vorm van samenwerken voortgezet.

### Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestond uit de volgende leden:

- Norman Kentie                      voorzitter              (aftredend juli 2021)
- Gerrit Bauke Fokkema          vicevoorzitter        (aftredend juli 2020)
- vacature

Op een passieve wijze zoekt de Raad van Commissarissen naar een vervulling van de vacature; het profiel van een bedrijfsjurist is uitgangspunt. Norman Kentie, is –met instemming van zowel Raad van Commissarissen als Raad van Bestuur- in juli 2017 begonnen aan zijn 2<sup>e</sup> termijn.

### Taakverdeling Raad van Commissarissen

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.

### Agenda

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

- Operatie, successen en issues;
- Strategie Idesta en de aanpassingen erop;
- Financiering, begroting en exploitatie i.c. resultaatrekening; onder andere met de Balanced Scorecard en het jaarlijkse gesprek met de accountant aan de hand van diens rapportages;
- Nieuwe locaties en functioneren bestaande locaties;
- Overgang Idesta naar F-Idesta;
- Evaluatie functioneren Raad van Bestuur en de samenwerking met de Raad van Commissarissen.

### 2017 in vogelvlucht

De aanvang van 2017 bleek stormachtig. De door Raad van Bestuur in overleg met Raad van Commissarissen in november 2016 genomen besluiten met betrekking tot de kostenstructuur in relatie tot de –te ruime- personele inzet (vooral 's nachts) had pas in maart/april het gewenste effect. Gepaard hiermee was er in de maanden januari en februari onverwacht veel leegstand (= derving) als gevolg van 7 overlijdens.

Het operationele resultaat was sterk negatief. De locatie Workum bleef structureel qua bewoning achter. Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen besloten tot het heroverwegen van de strategie. Met de locatie Workum mocht worden geëxperimenteerd met alternatieve woon-/zorgcombinaties. En, nieuwe locaties maar even niet.

Vanaf april/mei betaalde de koerswijziging zich al uit. Het operationele resultaat werd positief, zelfs sterker dan begroot. In die periode deed zich de kans voor om de exploitatiemogelijkheden van kleinere locaties te versterken door het toepassen van een franchiseformule. Via het Hoofd Zorg & Welzijn kwam er een vruchtbare werkrelatie op gang met mevrouw Kathy Terenstra, die een franchiseformule ontwikkelde binnen Noorderbreedte. Waar die zorgverlener haar interesse verloor, kwam de franchiseformule bij Idesta juist sterk naar voren als een potentiële nieuwe strategie. Waarbij behoud van de woon-/zorgformule van Idesta onder de vlag van F-Idesta mogelijk zou zijn en zelfs als een voorwaarde gold.

Raad van Commissarissen-lid Fokkema –met eerdere ervaring in het opbouwen van een franchiseketen- nam de formule, de financiële structuur, de juridische vorm en de concept-contracten grondig door. F-Idesta werd een feit, waarbij de strategie was om locatie Workum als eerste in franchise uit te geven en –bij gebleken succes- voorbereidingen te treffen voor de overige locaties.

Het operationele resultaat over 2017 bleef sterk positief. De resultatenrekening gaf blijk van succes. In de begroting 2018 werden de locaties Stiens en Leeuwarden voorgesorteerd als de 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> franchiselocaties.

In september had de Raad van Commissarissen een intensief en gedegen overleg met de Cliëntenraad.

### **Conclusie en vooruitblik**

De Raad van Commissarissen acht zich goed betrokken bij de ontwikkelingen van Idesta en F-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 2017 beoordeelt zij als transparant, openhartig en plezierig.

Bij een franchiseformule is een Raad van Commissarissen niet vereist. Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen hebben zich al in 2017 beraden over de toekomst. De directie F-Idesta stelt het continueren van de betrokkenheid van de heren Kentie en Fokkema op prijs. Een Raad van Advies –te starten medio 2018- ligt dan in de rede.

Namens de Raad van Commissarissen

N. Kentie - voorzitter

### **Nevenfuncties Raad van Commissarissen in 2017:**

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

- Strategisch consultant Stichting Platform GEEF p.t. 12 uur/week (mix vrijwillig/betaling op uurbasis)
- Lid RvC stichting Thus Wonen, p.t. 25 uren per maand als huurderscommissaris (bezoldigd)
- 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

Na het vertrek van de Coördinator zorg per 31 december 2016 en de Directeur per 1 februari 2017 is ervoor gekozen deze functies niet meer in te vullen. Omdat de ontwikkeling van nieuwe locaties stagneerde konden de bestuursleden een aantal directietaken overnemen. Voor de begeleiding van de zorgteams en de zorginhoudelijke directietaken is een functionaris aangetrokken die als Hoofd Zorg & Welzijn zowel de zorg inhoudelijke directietaken als de begeleiding van de teams voor haar rekening neemt.

Een van de eerste zaken die het Hoofd Zorg & Welzijn voor haar rekening heeft genomen is het reorganiseren van de nachtzorg. De wakende nachtdiensten welke op de locatie Hallum, Stiens en Leeuwarden was ingeroosterd werd vervangen door een slapende wacht per locatie en één ambulante wakende dienst voor deze drie locaties. In Workum was (nog) geen wakende dienst. In het kader van vakinhoudelijke kwaliteitsverbetering hebben de drie verpleegkundige medewerkers extra roostervrije uren toegekend gekregen voor begeleiding, van de Verzorgenden IG voor wat betreft hun verpleegkundige handelingen, voor indicatiestelling in het kader van de Wet Langdurige Zorg (WLZ) en voor periodiek overleg met elkaar en met de huisartsen.

Op elke locatie zijn extra uren voor welzijn ingeroosterd om meer aandacht te geven aan individuele begeleiding van cliënten.

Er is een inventarisatie gemaakt van de opleidingsbehoefte zowel van uit het perspectief van de medewerkers als dat van de organisatie.

## 5.3 Verzuimbeleid

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









In het jaar 2017 was het ziekteverzuim: 2,65% exclusief zwangerschap

## 5.4 BHV-scholing

In 2017 hebben alle medewerkers, werkzaam binnen het Doarpshiem/Stedshiem, met goed resultaat, de opleiding BHV of jaarlijkse herhalingscursus gevolgd bij het opleidingsinstituut MOC Friesland.

## 5.2 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 Vertrouwenspersoon

Werkgevers zijn van uit de ARBO-wet verplicht een veilige werkomgeving te creëren. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon geeft hier invulling aan. Idesta heeft een contract afgesloten met Mpower dat als vertrouwenspersoon voor ons personeel optreedt.

## 5.6 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 2017 gecontinueerd.

## 5.7 Overige opleidingen

De verpleegkundigen hebben een door Stethos gegeven cursus gevolgd om als BIG-toetsers te kunnen optreden. Hiermee kunnen wij de bekwaamheid van ons zorgpersoneel voortaan intern toetsen.

Al het zorgpersoneel is gestart met de E-opleiding 'U woont nu hier', een cursus over omgang met mensen met dementie. De cursus van 7 modules loopt tot de zomer van 2018. De cursus geeft recht op accreditatie punten in het kwaliteitsregister.

## 5.8 Medewerkers in cijfers

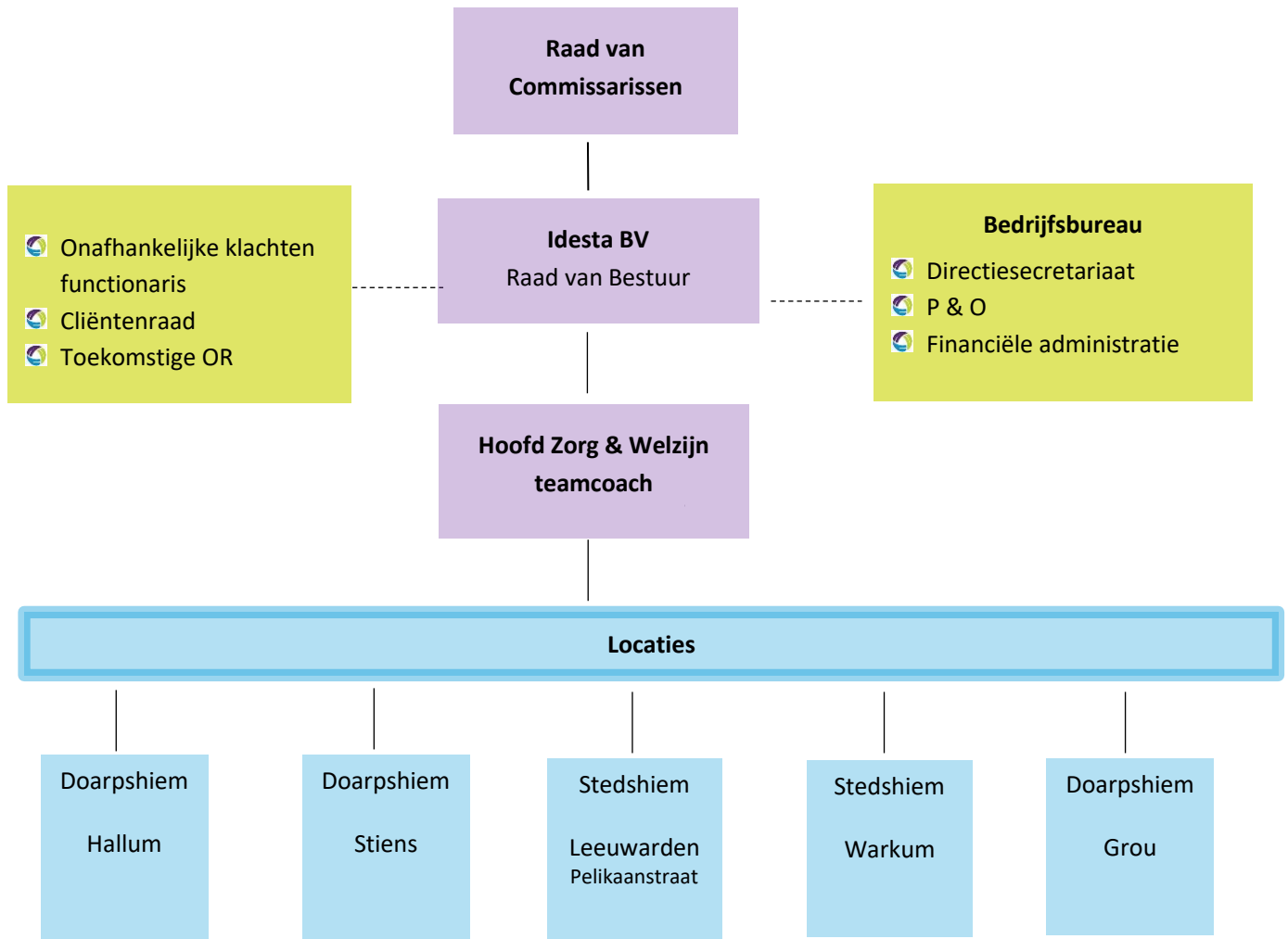
Functie	31-12-2016		31-12-2017	
	fte	aantal	fte	aantal
Bestuur	1,6	2	1,6	2
Directeur	1	1	0	0
Hoofd Zorg & Welzijn			0,5	1
P&O	0,5	1	0,5	1
Financiën	1,05	1	1,4	2
Secretariaat	0,55	1	0,6	1
Zorgpersoneel	33,87	68	33	61
Stagiaires	8,9	20	7	15

### Verloop personeel in loondienst inclusief BBL leerlingen

Instroom personeel: 35

Uitstroom personeel: 35 (6 in verband met afstoten Workum)

# Organogram



# Medezeggenschap

## 6.1 Cliëntenraad

### Samenstelling Cliëntenraad

Mevrouw M. Onderstijn	: voorzitter
Mevrouw J. Akkerhof	: secretaris
Mevrouw L. Thoussaint-Andela	: lid
Mevrouw C. van Herp	: lid
Mevrouw J. Lokerse	: lid

De Cliëntenraad van Idesta is in 2017 5 maal bijeen geweest tijdens een regulier overleg.

## 6.3 Ondernemingsraad

Met 70 medewerkers in dienst op peildatum 31 december 2016, is er een aanzet tot oprichting van een Ondernemingsraad gedaan. In 2017 zijn alle personeelsleden benaderd met de vraag of zij lid wilden worden van een ondernemingsraad. Helaas heeft zich slechts één aangemeld. Het personeel is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen Idesta Zorggroep. In februari is het personeel uitgenodigd om hen te informeren over de organisatiestructuur na het vertrek van de directeur. In het voorjaar is het personeel uitgenodigd om hen te informeren over de veranderingen van de nachtdiensten.

## 6.4 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: gediplomeerde medewerkers in dienst, beschikking hebben over een klachtenfunctionaris en aangesloten zijn bij een geschilleninstantie, erkend door het ministerie.

Met betrekking tot de aansluiting bij een geschilleninstantie, heeft Idesta zich per 1 januari 2017 aangesloten bij Quasir Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn. 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.

## 6.2 Cliënttevredenheidsonderzoek

In het najaar van 2017 zijn onder de thuiszorg cliënten in Hallum en de cliënten in Grou cliënttevredenheid onderzoeken uitgevoerd. De onderzoeken zijn uitgevoerd door middel van een door de koepel van zorginstellingen Actiz opgestelde vragen lijst en op de door hen voorgeschreven wijze uitgewerkt.

Wij kunnen stellen dat de cliënttevredenheid hoog is maar dat er nog wel een aantal aandachtspunten zijn waar een verbetering mogelijk en wenselijk is. De respons was dermate hoog dat de uitslagen als representatief worden beschouwd. De uitkomsten zijn met het personeel besproken en worden voor wat betreft het onderzoek in Grou begin 2018 aan de cliënten en hun vertegenwoordigers gepresenteerd.

In onze jaarverantwoording naar De Friesland en de gemeente Leeuwarden worden de uitkomsten meegezonden.

# Jaarverslag Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Idesta is in 2017 5 maal bijeen geweest tijdens een regulier overleg. Punten die onder andere zijn besproken:

- Inzet en Welzijn
- Protocollen
- Veiligheid bewoners en personeel
- Verantwoordingsvrije bijdrage
- Klachtenreglement
- Opleidingen personeel
- Cliëntervaringsonderzoek
- Ontwikkelingen rondom F-Idesta

In het voorjaar van 2017 heeft de Cliëntenraad door middel van een schrijven aan de directie haar zorg geuit en nader uitleg gevraagd over de ingezette beleidsveranderingen in de nachtdienst. Dit heeft tot de toezegging geleid dat de nachtdienst na een bepaalde periode wordt geëvalueerd en dat aan de hand van de uitkomsten daarvan wordt besloten tot een definitieve wijziging van de inzet van de nachtdienst.

In 2017 is afscheid genomen van Liesbeth Toussaint-Andela (locatie Leeuwarden) en Corrie van Herp (locatie Hallum) als lid Cliëntenraad.

Na een wervingscampagne is Janny Lokerse (locatie Leeuwarden) aangesteld als nieuw lid Cliëntenraad.

## Samenstelling Cliëntenraad

Mevrouw M. Onderstijn	: voorzitter	
Mevrouw J. Akkerhof	: secretaris	vanaf februari 2017
Mevrouw L. Thoussaint-Andela	: lid	tot mei 2017
Mevrouw C. van Herp	: lid	tot september 2017
Mevrouw J. Lokerse	: lid	van november t/m december 2017

## Communicatie

De Cliëntenraad is bereikbaar via [clienraad@idesta.nl](mailto:clienraad@idesta.nl).

Na ieder cliëntenraadoverleg wordt door middel van een nieuwsbrief aan cliënten en verwanten een korte samenvatting van het betreffende overleg gestuurd.