

#Cliëntenraad aan zet

ncz



JUNI 2017

MAGAZINE

Lea Bouwmeester
blijkt terug op
samenwerking NCZ

4 Anouk-Joy over
haar rol bij de
Kinderraad

6 NCZ belangen-
behartiging, wat
hebben we bereikt?

12 IFC gastvrijheids-
barometer helpt
de cliëntenraad

Vitalis Peppelrode floreert weer dankzij EigenDeur.nl



Al lange tijd zat Katja Ebben, manager Intensieve Zorg bij Vitalis Peppelrode, met het idee om de fysieke omgeving van pg-bewoners huiselijker te maken. "Onze liften, instellingsdeuren en uitgangen zagen er te veel uit als kille ziekenhuisgangen. Vanuit daar keken wij naar verschillende oplossingen voor dit probleem. Per toeval kwamen wij terecht bij Paul van Straalen, kleinkind van een bewoonster, die zeer betrokken bij dit onderwerp was."

Deuren met jaren 30/40' stijl

Deurstickers van Eigen Deur hebben een klassieke stijl uit de jaren '30/40'. Die stijl brengt ouderen naar een herkenbare periode. De hoge kwaliteit polymeerfolie met bescherm laag zorgt voor duurzaamheid. "We begonnen met één proefdeur. Die werd zo positief omarmd dat we besloten om de hele afdeling een Eigen Deur te geven. Het enthousiasme is van onschatbare waarde."

Huiselijk en herkenbaar

Dementerende ouderen voelen zich niet altijd helemaal veilig en zijn op zoek naar iets vertrouwds. Huiselijk en herkenbaar maken van een zorgafdeling kan helpen. "Het helpt als familieleden spullen meenemen, zodat dementerende ouderen zich thuis voelen. Maar de onpersoonlijkheid bleef een probleem. Eigen Deur had hier de ideale oplossing voor. Een persoonlijke deur met kenmerken uit de goede oude tijd."



"Eigen Deur is betrokken, efficiënt en uiterst behulpzaam"

Een echte totaalbeleving

Naast persoonlijke deuren zorgt Eigen Deur ook voor alle decoraties daaromheen. Gepersonaliseerde nummerbordjes, brievenbussen, muren tussen de deuren in, maar ook wanden voorzien van textielframes en verwisselbare schilderijen. Alles is mogelijk. "Zo krijgen ouderen een eigen straat op hun afdeling en voelt het niet als een opname, maar als een inwoning. Het totaalbeeld draagt enorm bij aan de beleving voor zowel ouderen als familie."



Eigen Deur

Kerkhofstraat 21
5554 HG
Valkenswaard

+31-(0)6 528 942 10
www.eigendeur.nl
info@eigendeur.nl



facebook.com/eigendeur



**20%
korting***
op de collectie
Eigen Deuren

Ontvang 20% korting* op voordeuren uit de collectie van Eigen Deur bij aanvang van een Eigen Deur project. U betaald dan géén € 95,- euro maar slechts € 79,- Euro per Eigen Deur.

Kortingcode: **NZC-ED2017**

*voorwaarden: minimaal 5 Eigen Deuren - alleen i.c.m. een Eigen Deur project





VOORWOORD

Welkom,

Voor u ligt het NCZ magazine 2017. Met opnieuw de titel 'Cliëntenraad aan zet'. Want processen en ijkpunten waar cliëntenraden bij betrokken moeten zijn, blijven toenemen: zorginkoop, kwaliteitskader, kwaliteitsplan en audits. Hoe gaat de cliëntenraad met deze toenemende vragen om? Hoe blijft de cliëntenraad overeind te midden van hectiek en allerlei adviesaanvragen? Hoe zorgt de raad dat zijn inzet niet geleid wordt door de waan van de dag, maar vooral door prioriteit nummer één: het welzijn van de cliënten? Er is veel te doen! NCZ heeft in de afgelopen vijftien jaar veel expertise opgebouwd en blijft in ontwikkeling. Ons aanbod aan cursussen en workshops is verder uitgebreid en er zijn nieuwe trainers actief voor NCZ.

De eerste opleiding Ambtelijk Secretaris Cliëntenraad is door negen deelnemers met succes afgesloten. Immers, in de nieuwe WMCZ krijgen cliëntenraden het recht op professionele ondersteuning. Dus de hoogste tijd om te zorgen voor een gedegen, professionele basis voor ondersteuners zodat zij in de gehele zorgsector aan de slag kunnen! Over de nieuwe wet gesproken... naar verluidt ligt het concept op dit moment bij de Raad van State. Daarna moet de gang langs de Tweede en Eerste Kamer gemaakt worden. De verwachtingen zijn goed. Het concept wordt hoopvol 'Wmcz 2018' genoemd. Wilt u meer weten over de wijzigingen die aanstaande zijn? Bel of mail mij gerust. Wij komen er graag over vertellen. Ik wens u veel leesplezier en ik hoor graag of ons magazine u heeft kunnen inspireren. Ik wens alle (centrale) cliëntenraden in de zorg heel veel succes met hun werk om bij te dragen aan inspraak en invloed door cliënten.



Marika Biacsics – Van der Horst
Netwerkvoorzitter

- 4 Anouk-Joy en de Kinderraad
- 6 NCZ belangenbehartiging
- 8 NCZ academie
- 10 Interview Lea Bouwmeester
- 12 IFC Gastvrijheidsbarometer
- 14 CR voor huisartsen van start
- 16 Laat de calamiteit u niet ontglippen
- 18 Voorstellen trainer Wim Eggens
- 19 Voorstellen trainer Alice Makkinga

COLOFON

BESTUUR:

Gerard Siep (voorzitter)
Charles de Vries (secretaris)
Jan Jurriëns (penningmeester)

NETWERKVOORZITTER:

Marika Biacsics

REDACTIE:

Marika Biacsics
Niek Arts
(Uniek Verhalen: www.niekarts.nl)

OPMAAK:

ACTW Design
(www.actwdesign.nl)

REDACTIEADRES:

NCZ, Postbus 82
6930 AB WESTERVOORT

T: 06 51 222 505
E: redactie@ncz.nl
www.ncz.nl

Facebook: [NetwerkCliëntenradenZorg](https://www.facebook.com/NetwerkCliëntenradenZorg)
Twitter: [@NCZNederland](https://twitter.com/NCZNederland)
LinkedIn: [Netwerk Cliëntenraden in de Zorg](https://www.linkedin.com/company/Netwerk-Cliëntenraden-in-de-Zorg)

FEEL GOOD STORY UIT VLAARDINGEN

ANOUK-JOY ZET ZICH IN VOOR DE KINDERRAAD VAN FRANCISCUS GASTHUIS & VLIETLAND

Jong geleerd is oud gedaan, dat geldt zeker voor de 12-jarige Anouk-Joy uit Vlaardingen. Ze voelt zich zo betrokken bij de jonge patiënten van Franciscus Gasthuis & Vlietland dat ze in de net opgerichte Kinderraad zit. Voor haar is dit dé manier om iets voor zieke kinderen te betekenen en haar grote wens in vervulling te laten gaan: ze wil later graag kraamverpleegster of verloskundige worden.



Anouk-Joy is nu, in het voorjaar van 2017, ongeveer zes maanden lid van de Kinderraad en ze heeft al het nodige bereikt. Ze hoorde van de nieuw te starten Kinderraad toen ze met haar moeder in de wachtkamer zat. Ze zag op de informatieschermen een oproep voorbijkomen en heeft toen gereageerd. En nu is ze een van de vaste leden van de Raad.

Wat doet ze dan?

De Kinderraad van het Franciscus Gasthuis & Vlietland is er om de mening van kinderen te horen. De kinderen zijn niet per se patiënt in het ziekenhuis. De raad heeft bijvoorbeeld al meegedacht over de open dag, maar ook over arbeidsmarktcommunicatie en communicatie met bezoekers en patiënten. Anouk-Joy komt dan ook echt op voor hun specifieke belangen. Zo zijn er al verschillende overleggen geweest met mensen van het ziekenhuis. Hier zijn



De Kinderraad zit vol met ervaringsdeskundigen.



altijd een kinderarts, een communicatiemedewerker van het ziekenhuis en twee docenten van stichting 'De Kleine Ambassade' bij. De Kleine Ambassade begeleidt vanuit haar expertise het opzetten en verder ontwikkelen van de Kinderraad.

Iets betekenen

Vanuit de Kinderraad praten de kinderen mee over het wel en wee van de kinderen in het ziekenhuis. Dit doen zij aan de hand van opdrachtjes, een spelletje over



het ziekenhuis of een rondleiding om het ziekenhuis beter te leren kennen. Het eerste waar de Kinderraad echt actief mee aan de slag is gegaan, is het helpen invullen van de open dag. Want wat willen kinderen dan zien, ervaren en weten? Een mooie opdracht voor een Kinderraad die vol met ervaringsdeskundigen zit. Natuurlijk stond Anouk-Joy namens de Kinderraad ook met een stand op de open dag.



Vooraf leuk om te doen

Het belangrijkste van het 'werk' voor de Kinderraad is natuurlijk dat het leuk is en dat je zelf kan bijdragen aan het fijner en beter maken van je eigen leefomgeving. Anouk-Joy heeft zich vol enthousiasme gestort op dit avontuur. Ze heeft al een leuke vriendschap overgehouden aan de Kinderraad en ze krijgt binnenkort een uitgebreide rondleiding over de couveuseafdeling.

Sommige kinderen die in de Kinderraad zitten hebben zelf in het ziekenhuis gelegen of hebben een vader, moeder of ander familielid dat vaak het ziekenhuis

bezoekt of er ligt. Bij Anouk-Joy is dit niet zo. Zij vindt het gewoon leuk om advies te geven en is erg geïnteresseerd in de zorg. Als ze later groot is wil ze kraamverpleegster of verloskundige worden. Daarnaast wil ze ook graag in een echte cliëntenraad zitting nemen. Anouk-Joy is sowieso een betrokken persoontje, ze heeft al bij de 'politiekids' gezeten en weet heel duidelijk wat ze later wil. Meedoen en meedenken is haar dan ook op het lijf geschreven. Wij van NCZ denken dan ook dat de Kinderraad nog maar het begin is en dat we nog veel van haar gaan horen!

Doelen Kinderraad

De doelen voor de Kinderraad zijn als volgt gesteld:

- Inzicht krijgen in hoe Franciscus Gasthuis & Vlietland beter kan aansluiten bij de wensen en behoeften van kinderen
- Inzicht krijgen in hoe kinderen zich meer welkom voelen in het ziekenhuis
- Het vergroten van de kennis van kinderen over Franciscus Gasthuis & Vlietland en ziekenhuizen in het algemeen
- Het ontwikkelen van vaardigheden bij kinderen waarmee ze een eigen mening vormen en uiten waarmee ze een advies goed geven

De Kleine Ambassade

De Kleine Ambassade is een onafhankelijke ANBI-stichting die zich inzet om kinderen en jongeren meer bij hun eigen leefomgeving te betrekken door middel van participatie. Ze begeleiden de Kinderraad van Franciscus Gasthuis & Vlietland vanuit de eigen participatiemethodiek. De kinderen doen eerst veel kennis op over verschillende onderwerpen, waarna zij hun eigen mening vormen en vervolgens een gedegen advies kunnen uitbrengen.

Meer informatie over De Kleine Ambassade staat op dekleineambassade.nl.

Foto's: Franciscus Gasthuis & Vlietland

NCZ BELANGENBEHARTIGING

WAT HEBBEN WE DE AFGELOPEN JAREN SAMEN BEREIKT?

Een belangrijke rol van NCZ is het landelijk vertegenwoordigen van cliënten-medezeggenschap in de zorg. Hiervoor hebben we regelmatig contact met politiek, overheid en andere overheidsgerelateerde en publieke instellingen in de zorg. We spreken dan namens cliënt-en-raden.

Belangenbehartiging en lobbyen is een inspanning van de lange adem. Hierdoor is het vaak lastig om concrete resultaten van belangenbehartiging zo op tafel te leggen. Maar al ons werk maakt zeker verschil en zorgt

Tweede Kamerleden, Zorgverzekeraars, Zorgkantoren, Inspectie voor de Gezondheidszorg (Igz), Zorginstituut Nederland (ZN), de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Brancheorganisaties Zorg (BOZ).



ervoor dat 'de cliënt' op landelijk niveau gehoord wordt. We vertellen graag hoe wij de belangenbehartiging aanpakken, welke punten we op de kaart hebben gezet en welke successen we al (mede) geboekt hebben!

Belangenbehartiging in de praktijk

Als NCZ worden we als volwaardige gesprekspartner gezien om namens cliënten en direct betrokkenen te mogen spreken. Hier is de laatste jaren hard aan gewerkt en dit is een positieve ontwikkeling voor ons netwerk. We hebben regelmatig gesprekken met betrokken ambtenaren op verschillende afdelingen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Maar ook met

We merken dat deze partijen openstaan voor onze punten en argumenten. Belangrijk hierbij is wel dat we duidelijk blijven maken dat we namens de cliënt-en-raad spreken en dat we dat onafhankelijk moeten kunnen doen. Hier blijven we altijd uitermate kritisch op!

Geboekte successen

De laatste jaren is de betrokkenheid en inspraak van cliënten bij het zorgproces vergroot. Dit is natuurlijk een positieve ontwikkeling. Maar wat ons betreft is dit nog niet voldoende en kan de vooruitgang ook niet snel genoeg gaan! Vaak doen we eerst twee stappen

achteruit voordat we er één vooruit kunnen maken. Af en toe lijkt iets vast te lopen en niet te lukken. Dan is het tijd voor actie! We werken dan samen met gelijkgestemde partijen om krachten te bundelen en brengen onze leden in stelling. Zoals bij het recht krijgen op scholingsbudget en professionele ondersteuning. We hebben toen samengewerkt met LOC en het LSR bij een handtekeningactie. Ditzelfde geldt voor het verzoek om vaart te maken met het nieuwe wetsvoorstel WMCZ. Zoveel mogelijk cliëntenraden hebben toen persoonlijk een brief naar het ministerie gestuurd om ons verzoek kracht bij te zetten.

Nieuwe wet

Deze actie past binnen de steeds grotere kracht van ons NCZ-netwerk. Een belangrijk punt waar we de afgelopen jaren druk voor hebben gelobbyd is de nieuwe WMCZ. Als de Eerste Kamer straks deze wet

ook heeft goedgekeurd, ligt er een brede basis om cliëntenmedezeggenschap en inspraak echt onderdeel van het zorgbestel te laten worden. Het recht op goede scholing en het kunnen inhuren van deskundige en professionele ondersteuning is hierbij belangrijk. Dat draagt bij aan de verdere professionalisering van het werk van cliëntenraden. Wij durven te zeggen dat de komst en invulling van de nieuwe wet mede te danken is aan ons lobbywerk en netwerk.

Gericht op de toekomst

De komende periode blijft NCZ natuurlijk haar belangenbehartigingswerk voortzetten. Met de komst van de nieuwe WMCZ en een nieuw kabinet is er nog veel werk te verzetten in Den Haag. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat cliëntenraden zich steeds beter kunnen profileren en zich kunnen laten gelden. Want betere zorg bereiken we samen!

VOORAANKONDIGING

Landelijk congres Cliëntenraden 2017: Werk in uitvoering!
maandag 9 oktober 2017



Maandag 9 oktober 2017, van 09.30 tot 16.30 uur
Postillion Hotel Utrecht Bunnik
www.waardigheidentrots.nl/congrescliëntenraden2017

NCZ ACADEMIE

ZITTINGSTERMIJNEN LANG LEREN EN ONTWIKKELEN

NCZ is het landelijk kennis- en leernetwerk van en voor cliëntenmedezeggenschap in de zorg. Een belangrijk onderdeel hierbij is het bevorderen van de deskundigheid en het kennisniveau van (centrale) cliëntenraden. Dit begon in 2009 met een enkele workshop en is nu anno 2017 uitgegroeid tot een Academie die de cliëntenraad in al haar verschijningen bijstaat.

Vanaf het moment dat netwerkvoorzitter Marika Biacsics zich in 2014 fulltime ging inzetten voor NCZ, was het opzetten en uitbouwen van de Academie een van de speerpunten. NCZ gelooft dat wanneer de cliëntenraad investeert in kennis en deskundigheid, ze een volwaardige gesprekspartner kan zijn en haar werk nog beter kan uitvoeren. De grote NCZ-droom is dat iedere cliëntenraad in Nederland hetzelfde basisniveau heeft om zijn taken goed uit te voeren.

Waarom deskundigheidsbevordering?

Marika: "De cliëntenraad bestaat doorgaans niet uit professionals terwijl ze vaak wel samenwerkt en advies geeft aan de bestuurders, de Raad van Toezicht en



andere zorgprofessionals. Het is daarom belangrijk dat de cliëntenraad voor deze partijen een volwaardige gesprekspartner kan zijn. En daarvoor is het belangrijk dat de cliëntenraad kennis van zaken heeft of dat deze kennis binnen handbereik is. Soms wordt een raad gevraagd om advies te geven over de zorginkoop of nieuwbouw bij een zorginstelling. Dit zijn complexe trajecten waarbij je goed moet weten waar het over gaat, en waarbij het belangrijk is dat de cliënten betrokken worden. Hiervoor zijn trainingen te volgen, of kan via de Academie een specialist voor advies geraadpleegd worden."

Hoe is de Academie ontstaan?

"We zijn met een paar losse trainingen begonnen, gericht op cliëntenraden. De jaren daarna steeg de

*Voor het hele trainingsaanbod
kijkt u op ncz.nl/academie*

vraag naar deskundigheidsbevordering. We boden meer trainingen aan en kregen ook steeds vaker gerichte trainingsverzoeken. De vraag en het aanbod begonnen te groeien, waarop we in 2016 de NCZ Academie hebben opgericht met daarin:

- Cursussen
- Workshops
- Symposia en themadagen
- E-learnings
- Leergangen
- Masterclasses
- Opleidingen

"Inmiddels hebben we zes vaste freelance-trainers binnen de Academie die trainingen aanbieden. Dit aanbod vullen we gericht verder aan met specialistische trainers uit ons eigen netwerk. Voor het gehele overzicht van de Academie kan men kijken op onze website ncz.nl/academie. Hier staan ook de data en kosten duidelijk vermeld."

Wat houdt de opleiding tot Ambtelijk Secretaris in?

"Binnen NCZ zijn we trots op de beroepsopleiding Ambtelijk Secretaris Cliëntenraad. Wij vinden dat iedere



cliëntenraad het recht moet hebben op professionele ondersteuning. Wij noemen dit de 'Ambtelijk Secretaris', maar deze term staat eigenlijk voor alle vormen van professionele ondersteuning aan (centrale) cliëntenraden. Wij hebben zowel een leergang van drie dagdelen als een korte beroepsopleiding van drie hele dagen. Onlangs is een groep deelnemers onlangs is een groep deelnemers geslaagd voor de beroepsopleiding en hun reacties zijn verrassend positief."

"De Ambtelijk Secretaris bevindt zich vaak op het snijvlak van de zorginstelling en de cliëntenraad. Hij of zij overlegt met allerlei mensen in de organisatie en is meestal ook in dienst van de organisatie. De visie van NCZ is dat de Ambtelijk Secretaris zijn rol onafhankelijk moet kunnen uitvoeren en invullen. Op dit moment zijn er veel cliëntenraden die ondersteund worden door een Ambtelijk Secretaris. In het nieuwe wetsvoorstel WMCZ II is professionele onafhankelijke (ambtelijke) ondersteuning een recht voor de cliëntenraad geworden. Hiervoor is het belangrijk dat er voldoende mensen worden opgeleid om de functie professioneel in te kunnen vullen."

Wat is de meerwaarde van jullie netwerk?

"NCZ is een netwerkorganisatie en dat betaalt zich ook uit binnen de Academie. We hebben in ons netwerk een selecte groep trainers die uit het werkveld komt en daarin nog steeds actief is. Met andere woorden: ze weten voor welke uitdagingen de cliëntenraden in Nederland staan en welke ontwikkelingen er zich afspelen. Daarnaast zorgt het netwerkelement ervoor dat we bij NCZ goed weten wat er actueel is onder cliëntenraden.

Daarop bieden we gerichte trainingen aan binnen de Academie. Een andere grote meerwaarde van het netwerk is dat veel specifieke kennis op bijvoorbeeld financieel-, juridisch- en zorggebied aanwezig is. Deze deskundigheid kan altijd door een cliëntenraad worden ingeroepen, want ook dat is een belangrijk onderdeel van deskundigheidsbevordering. Het meer toegankelijk maken van specifieke en specialistische kennis."

Wat verwacht je voor de komende periode?

"De Academie bestaat nu ongeveer een jaar en ik zie dat de vraag naar trainingen en kennisoverdracht maar blijft toenemen. Zeker met de nieuwe WMCZ II die eraan zit te komen, zal de groei de komende jaren nog wel aanblijven. We bouwen ons aanbod vraaggestuurd steeds verder uit. Uiteindelijk hopen wij dat iedere cliëntenraad in Nederland aan deskundigheidsbevordering doet en we zo naar een



algemeen basiskennisniveau in Nederland toegaan. De beroepsopleiding tot Ambtelijk Secretaris is hierin een eerste belangrijke stap."

"Verder zijn we bezig met blended learning, een geïntegreerde combinatie van traditioneel onderwijs en 'online onderwijs' waarmee we cliëntenraden training en opleiding aan willen bieden zonder de nadelen van afstand en tijd. Dit bevordert de kennisdeling en interactie die we als netwerkorganisatie voor ogen hebben. Om dit alles te bewerkstelligen wordt gebouwd aan een online kennisplatform waarin alle benodigde informatie en expertise voor het functioneren van cliëntenraden aanwezig is."

CLIËNTENRADEN WORDEN STEEDS MEER GEHOORD!

LEA BOUWMEESTER BLIKT TERUG OP SUCCESVOLLE SAMENWERKING NCZ

Na 10 jaar in de Tweede Kamer gezeten te hebben, keerde Lea Bouwmeester van de PvdA na de verkiezingen in maart niet meer terug in de Tweede Kamer. De laatste vier jaar had ze de zorg en cliëntenparticipatie in haar portefeuille. Vanuit die rol werkte ze intensief samen met NCZ en netwerkvoorzitter Marika Biacsics. Lea kijkt graag terug op de behaalde successen en werpt een kleine blik vooruit.

NCZ kijkt sowieso terug op een prettige samenwerking en is er trots op dat er gezamenlijk zoveel is bereikt. Wij hopen dat we voor de toekomst weer zo'n sterke 'bondgenoot' in Den Haag krijgen om het cliëntenbelang goed onder de aandacht te houden.



Maar hoe kijkt Lea Bouwmeester zelf terug op de laatste vier jaar?

Lea: "Toen ik vier jaar geleden de portefeuille van de cliënt en participatie in de zorg kreeg, ben ik direct gaan kijken welke organisaties mij hierbij konden ondersteunen. Zo kwam ik al snel uit bij NCZ en haar netwerkvoorzitter Marika. NCZ heeft me altijd goed kunnen informeren over wat er speelt onder cliënten en cliëntenraden. Daarnaast vind ik NCZ een fijne organisatie om mee samen te werken. De organisatie staat goed, ze zijn prima bereikbaar en kwamen ook proactief met informatie en oplossingen. Dat is voor mij als Tweede Kamerlid natuurlijk altijd prettig."

Wat hebben jullie samen bereikt?

Lea: "Vanaf het begin was de samenwerking prima. Ik kon ook goed overleggen en sparren met de leden van NCZ. Samen hebben we ervoor gezorgd dat de positie van de cliënt sterker is geworden en dat ze meer te zeggen hebben gekregen. Langzaam veranderde die positie van sluitstuk naar uitgangspunt. En daar mogen we trots op zijn. Om het werk en het belang van de cliëntenraad in Den Haag beter op de kaart te zetten heb ik samen met NCZ een speciale bijeenkomst georganiseerd. Verschillende cliëntenraadleden kwamen naar Den Haag om met elkaar en andere Kamerleden te praten over de verdere ontwikkelingen, en de daarbij benodigde ondersteuning, van hun werk. Deze bijeenkomst heeft de ogen in Den Haag verder geopend. Er kwamen veel interessante praktijkvoorbeelden naar voren, die later in debatten zijn gebruikt."

Waarom heeft u de 'motie Bouwmeester' ingediend?

"In de zorg draait het om de cliënt, de bewoner en zijn naasten. Maar zij hebben het minst te zeggen over hun zorg en de organisatie daarvan. Dat kan en moet beter! Daarom is het zo belangrijk dat de cliëntenraad als vertegenwoordiger van de cliënt zijn stem goed kan laten horen. Dit gaat op steeds meer plaatsen goed. Er moeten nu duidelijke spelregels komen om van deze kleine successen de norm te maken. De nieuwe WMCZ-wet ligt nu bij de Eerste Kamer. Helaas lijkt de minister de voortgang alleen maar te vertragen, dit terwijl de

vorige Tweede Kamer met grote meerderheid voor de nieuwe wet heeft gestemd."

"De nieuwe WMCZ-wet is hard nodig. Ik merk nog te vaak dat praten met cliënten en de cliëntenraad wordt



beschouwd als een hinderlijke onderbreking van de dagelijkse werkzaamheden van bestuurders. Terwijl dat gesprek juist de kern is en moet zijn van de zorg. Het is een verrijking van het werk en biedt telkens weer de kans om de zorg verder te verbeteren. Waarom vinden we het normaal dat een Raad van Bestuur financiering en ondersteuning heeft en een cliëntenraad niet? Om achter de verdere ontwikkeling van de cliëntenraad vaart te zetten heb ik net voor mijn afscheid de 'motie

Bouwmeester' ingediend. Hierin vraag ik de minister om de zeggenschap van cliëntenraden nu echt goed te organiseren. Mijn tweede oproep aan de minister is om cliënten beter en actiever te betrekken bij de inkoop van zorg."

Hoe ontwikkelt de cliëntenbehartiging zich in de toekomst?

"Ik hoop dat mijn beide oproepen snel gehoor vinden bij de minister. In de afgelopen kabinetsperiode hebben we veel gediscussieerd, maar gelukkig ook veel samengewerkt. Ook na het laatste debat is het werk niet af. Het blijft belangrijk om ervoor te zorgen dat de individuele én collectieve stem van de cliënt wordt gehoord, ook in een volgend kabinet en in de Kamer."

"Een Tweede Kamer waar ik dus niet meer inzit. Het is belangrijk voor NCZ en haar leden dat er weer goed wordt samengewerkt met de nieuwe zorgvertegenwoordigers van de diverse partijen. Ik kan ze NCZ als gesprekspartner zeker aanraden! Voor mezelf breekt er nu een nieuwe periode aan. Ik blijf actief in de zorg en zal me vanuit andere (bestuurs) functies blijven inzetten voor de cliëntenbehartiging."



HOE GASTVRIJ IS JOUW ZORGINSTELLING OF -AANBIEDER?

DE IFC GASTVRIJHEIDSBAROMETER VERTELT HET U

Als cliëntenraad wil je graag weten wat er speelt binnen je organisatie. Een interessante tool om dit samen met de zorgaanbieder uit te zoeken is de 'Gastvrijheidsbarometer van IFC'. Deze barometer is speciaal ontwikkeld om de beleving van patiënten en cliënten te meten. Door het stellen van de juiste vragen en de antwoorden hierop te monitoren zijn al mooie kwaliteitsslagen gemaakt.

De zorginstelling moet als een thuis voelen. De plek waar iedereen zich prettig en oprecht welkom voelt. Belevingsaspecten als voeding, schoonmaak, bejegening en gedrag van medewerkers zijn hiervoor belangrijk. Dit zijn doorslaggevende onderwerpen voor de zorggebruikers en hun directe omgeving. Met de Gastvrijheidsbarometer wordt deze beleving nauwkeuring gemeten en omgezet in actiepunten.

Wat is de Gastvrijheidsbarometer precies?

De Gastvrijheidsbarometer is in de hele zorg inzetbaar. Door in gesprek te gaan (dialogo) krijg je antwoorden en



informatie waar je verder mee kunt. Met de resultaten kan elke dag weer beter op de wensen en behoeften van de cliënt ingespeeld worden. De Gastvrijheidsbarometer is op de eerste plaats bedoeld voor het onderzoeken van de gastvrijheid en beleving van cliënten, patiënten en medewerkers. De gehele barometer is geschakeld aan het 'Kwaliteitskader Zorg', waardoor de output hier naadloos op aansluit.

Het PGO-model

De barometercyclus duurt meestal 1 jaar. Het is belangrijk

om in kaart te brengen wat het doel van de opdrachtgever is. Wat wil hij meten en welke concrete acties wil hij uitvoeren



met de resultaten? Met deze input worden er op maat vragenlijsten gemaakt. Deze vragenlijsten worden vaak in samenwerking met de bestuurder, medewerkers en de cliëntenraad opgesteld. De cliëntenraad weet goed wat er bij haar organisatie speelt en kan vanuit die kennis goede input voor de vragenlijst leveren. Voor het verder samenstellen van de vragenlijst wordt gebruik gemaakt van het PGO-model. De Gastvrijheidsbarometer is mede samen met Saxion HBS ontwikkeld, waarin het PGO-model als uitgangspunt is genomen. Aan de hand van de categorieën product, gedrag en omgeving worden de vragenlijsten samengesteld en de interviewers opgeleid.

De vragenlijst gaat altijd voor een laatste finetuning naar Saxion HBS in Deventer. Hierna is het punt van de kick-off aangebroken. Belangrijk is dan dat iedereen die bij het onderzoek betrokken is, aanwezig is voor een goede gezamenlijke start. De interviewers gaan aan de slag en voeren de antwoorden en opmerkingen van de vragen in de barometer in. De resultaten van het

interview zijn ook direct zichtbaar in het dashboard. Waarna ze binnen het team en samen met IFC



geanalyseerd en besproken worden. Van hieruit kan er direct actie worden ondernomen om de kwaliteit van de zorg en bejegening te verbeteren. In sommige gevallen gebeurt dit al binnen een week.

Waarom is de barometer interessant voor cliëntenraden?

Namens IFC begeleidt Lena Hillenga cliëntenraden met de Gastvrijheidsbarometer. Hillenga: "De Gastvrijheidsbarometer is voor cliëntenraden een mooi middel om informatie te verzamelen. Ze kunnen specifieke vragen laten opnemen over punten waarvan zij denken dat die spelen. Vaak zien we dat de cliëntenraden interviewers leveren voor het afnemen van de vragenlijsten. Dit is voor hen een mooie manier om nog beter in contact te komen met hun achterban. Want vooral de persoonlijke gesprekken die achter zo'n vragenlijst ontstaan, leveren waardevolle informatie op. Als de resultaten bekend zijn, geeft dit duidelijke input voor verbeterpunten. Het mooie is dat deze input mede vanuit de cliënten komt. De cliëntenraad kan dan ook duidelijk laten zien wat voor resultaten ze geboekt heeft!"

Ondersteuning vanuit IFC

Als een zorgorganisatie of -aanbieder een abonnement

afsluit voor de Gastvrijheidsbarometer zit hier ook een stuk training en begeleiding bij, ook specifiek voor de cliëntenraad. Hillenga: "Voor een optimaal resultaat is het belangrijk dat de hele barometercyclus goed wordt begeleid. De leden van de cliëntenraad mogen mij om ondersteuning vragen, ik sta voor ze klaar."

"Op dit moment houden we bij zorgorganisatie de Blijde Borgh in Hendrik-Ido-Ambacht een pilot met het zo goed mogelijk betrekken van de cliëntenraad. Hierin werken wij, de Blijde Borgh, de cliëntenraad, NCZ en zorgverzekeraar VGZ samen. We zijn erg benieuwd hoe de barometer gaat bevallen bij deze instelling." "We verwachten dat de pilot veel nieuwe informatie oplevert. Op dit moment is de barometer helemaal ingericht en kunnen we beginnen met het afnemen van de interviews. NCZ ondersteunt vanuit haar netwerk en kennis de cliëntenraad."

Voor meer informatie over de Gastvrijheidsbarometer van IFC gaat u naar: ifcgroep.nl/gastvrijheidsbarometer

Foto's: IFC Groep

Waar Gastvrijheid de basis is....

ifc

Gastvrijheidsbarometer
Buurtbarometer
PG-barometer
Koffie-barometer
Schoonmaakbarometer
En vele andere

Meer info:
www.ifcgroep.nl

Bedrijvenpark Twente 305
7206 KL Almelo
Tel. 0546-578118

Gastvrijheids barometer

" Wanneer luisteren om te reageren overgaat in luisteren om te begrijpen, ontstaat er echt contact"

CLIËNTENRAAD VOOR HUISARTSEN VAN START

PRIMEUR VOOR CLIËNTEN IN NOORD-HOLLAND

De huisartsen in de Kop van Noord-Holland hebben zich verenigd in het HKN Huisartsen. Voor de cliënt zorgt dit voor één aanspreekpunt, betere bereikbaarheid en het delen van kennis. Vanaf eind 2016 is er ook een cliëntenraad actief bij het HKN. Ze zijn net gestart en wij van het NCZ Magazine gingen kijken hoe ze ervoor staan.

Deze cliëntenraad is best uniek, want zoveel huisartsenorganisaties hebben geen cliëntenraad. Daarom is er veel te leren van dit interessante project. Zowel de cliëntenraad als het HKN wil graag samen de positie van de cliënt in de Kop van Noord-Holland versterken. NCZ ondersteunt de cliëntenraad bij het opstarten van haar werkzaamheden.

De verenigde huisartsen

Bij het HKN zijn meer dan 85 huisartsen aangesloten. De organisatie is herkenbaar voor alle partners in de zorg en het eerste aanspreekpunt voor alle zorgstakeholders en inwoners van de regio. HKN behartigt de belangen van de aangesloten huisartsen en ondersteunt hen in hun werkzaamheden en de organisatie van hun praktijk. Het betreft zowel de zorg overdag als tijdens de avond, nacht en het weekend.



De eerste belangrijke stap is het aanpassen van het instellingenbesluit.



Er zijn huisartsenposten in Den Helder, Schagen en op Texel. Het HKN biedt ook ondersteuning en hulp aan cliënten die chronische zorg en of geestelijke gezondheidszorg nodig hebben. Voor ondersteuning bij geestelijke gezondheidszorg werkt het HKN nauw samen met huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland en de GGZ Noord-Holland. Hiervoor is het belangrijk dat de cliënten door middel van een actieve cliëntenraad worden betrokken bij de zorg.

De cliëntenraad in oprichting

Deze cliëntenraad is er dus vanaf november 2016. Ze behartigt de belangen van de inwoners van de Kop van Noord-Holland met betrekking tot de acute zorg (huisartsenposten) en de chronische zorg. De cliëntenraad bestaat nu uit vijf leden. De eerste belangrijke stap is het aanpassen van het instellingenbesluit. Dit vormt immers de basis voor de samenwerking met het HKN en de rol die de cliëntenraad speelt. Verder denkt de raad na over haar eigen rol en positie en hoe ze zich de komende periode profileert. Hiervoor is het belangrijk dat ze zichzelf in de regio goed op de kaart weet te zetten en duidelijk communiceert met de achterban.

Hierbij krijgen ze ondersteuning van de experts uit het netwerk van NCZ. Er wordt nu onder meer gewerkt aan een informatiefolder waarin de raad zichzelf voorstelt en uitlegt wat ze de komende periode gaat doen. Verder wordt er hard gewerkt aan een plan van aanpak en is er een portefeuilledverdeling onder de vijf leden gemaakt. Interessante en opvallende portefeuilles hierbij zijn die van educatie (opleiding en training) en die van communicatie voor het actief benaderen en vertegenwoordigen van de achterban.

Kritisch en gehoord

Ondanks dat de cliëntenraad pas net bestaat, laten ze al flink van zich horen. Hierbij staat het belang van de cliënt voorop, want ze zijn kritisch en willen gehoord worden. Ze zitten bovenop klachten en kwaliteit. Want kwaliteit gaat niet om 17.00 uur naar huis. Een verwijzing naar de uren en tijdstippen waarop zorg wordt verleend in de huisartsenposten.

De cliëntenraad ziet de cliënten, haar achterban dus, als ambassadeurs en wil samen met hen alles doen om de cliënttevredenheid te vergroten.

Daarom zoeken ze nu uit: wat is voor onze cliënten tevredenheid en wanneer voelt iemand zich gehoord? Welke punten spelen er bij onze achterban en waar moeten we werk van maken? Gelukkig zijn er al een aantal basiszaken goed geregeld. De samenwerking met de Raad van Bestuur verloopt constructief en prettig en de raad wordt bijgestaan door een professionele communicatiemedewerker! Bij NCZ zijn we erg benieuwd hoe deze unieke cliëntenraad zich verder gaat ontwikkelen en profileren.

De leden

- De heer Henk Hijink, voorzitter: voormalig directeur RIAGG
- De heer Arjan Minderhoud secretaris: voormalig commandant bij de Koninklijke Marine en voormalig lid cliëntenraad Gemini-Ziekenhuis in Den Helder
- De heer Henk Sens: voormalig verpleegkundige en zorgmanager, tevens cliënt bij HKN
- De heer Simon Droog: voormalig maatschappelijk werker, tevens cliënt bij HKN
- Mevrouw Deborah Meeuwissen: veel gezien en geleerd als doktersassistente bij HKN en wil nu op een andere manier een stem hebben bij wat organisatorisch in het belang is van de cliënt.



HOE TREED JE ALS CLIËNTENRAAD OP BIJ EEN CALAMITEIT OF CRISISSITUATIE?

LAAT DE CALAMITEIT NIET ONTSPOREN

Een goede reputatie als zorginstelling of -aanbieder is in de digitale wereld heel belangrijk. Logisch dat zorgaanbieders er alles aan doen om hun reputatie hoog te houden. Vaak maken ze hierbij gebruik van de expertise van Paul Vermeij. Een expert in reputatie-management en crisiscommunicatie.

Vermeij traint en begeleidt onder meer bestuurders van zorginstellingen op het gebied van reputatie en het omgaan met calamiteiten. Daarnaast biedt hij via het NCZ de cursus 'cliëntenraad en calamiteit' aan. Hij ziet bij een calamiteit namelijk een belangrijke rol weggelegd voor de cliëntenraad. Welke rol dat is? Dat legt hij graag zelf uit.

De zorgsector

Vermeij: "De zorg is een kwetsbare sector met veel processen en protocollen om zo goed mogelijke zorg te bieden. Wanneer zich onverwacht een calamiteit voordoet zijn er plotseling veel vragen, en kan er onrust onder de cliënten en verwanten ontstaan. Vaak ruikt de media 'nieuws' en duikt op de calamiteit. De cliëntenraad moet dan goed weten hoe te reageren, zowel naar de eigen achterban als naar de media!"

Expertise

"Ik werk sinds 1983 in de crisiscommunicatie. Vanaf 2006 heb ik mijn eigen bedrijf en richt ik me op het trainen, coachen en begeleiden van instellingen, bedrijven en organisaties. De laatste jaren heb ik veel klanten in de zorgsector gekregen. Een sector die volop in ontwikkeling is en waar soms iets fout gaat. Ik leer de cursisten om een calamiteit goed en degelijk te managen. Bijvoorbeeld: wie treedt er als woordvoerder op en hoe spreek je dan effectief met de pers. Zo heb ik bijvoorbeeld 's Heeren Loo ondersteund toen daar de situatie rondom Brandon zich voordeed."

Waarom ook cliëntenraden?

"Bestuurders en de cliëntenraad hebben bij een calamiteit als het goed is hetzelfde doel: de calamiteit oplossen zonder dat de zorg voor de patiënten

eronder leidt. Daarom moet de cliëntenraad betrokken worden bij de communicatie naar buiten toe. Wie kan er immers beter namens de cliënten spreken dan de cliëntenraadvoorzitter? Voor de cliëntenraad is dit een mooi moment om te doen waarvoor ze er



is: écht het verschil maken voor haar cliënten. Ze krijgt ruimte en een platform aangeboden om van zich te laten horen. Ik pleit daarom voor een goede onderlinge samenwerking, zonder dat de cliëntenraad haar kritische rol verliest."

Manier van werken

"Ik maak eerst een risico-inventarisatie. Wat kan er fout gaan en hoe kunnen we daarop het beste reageren? Stap twee is ervoor zorgen dat de juiste mensen weten wat ze moeten zeggen. Wie is de juiste persoon om vanuit zijn (professionele) functie of rol de media te woord te staan? In sommige gevallen is dit de voorzitter van de cliëntenraad in plaats van

de bestuurder. Voor stap twee is goede training en het aanscherpen van vaardigheden nodig. De derde stap speelt alleen bij een calamiteit. Mocht er iets voorvallen dan weet iedereen binnen de organisatie wat zijn rol is. Het belangrijkste is dan om de situatie goed onder controle te krijgen en de juiste boodschap naar buiten te communiceren."

Wat te doen als cliëntenraad bij een calamiteit?

"Laat je als cliëntenraad bij een calamiteit uitvoerig informeren over wat er aan de hand is. Een goede



band met de zorgaanbieder betaalt zich dan dubbel en dwars terug. Blijf kritisch op het handelen van de organisatie of instelling, maar bekijk wel hoe je samen de calamiteit het hoofd biedt. Wijs namens de cliëntenraad één persoon aan als jullie woordvoerder. Bij een grote calamiteit worden vaak meerdere cliëntenraadsleden benaderd door journalisten. Wijs ze dan allemaal naar jullie woordvoerder door. Zo spreek je met één stem en is alles goed te managen."

Training

"Sinds begin 2017 bied ik via de NCZ Academie een speciale training gericht op cliëntenraden aan. Bij een calamiteit is het belangrijk dat de cliëntenraad weet hoe ze moet reageren richting haar achterban en de media. Dit komt uitgebreid aan bod in de training. Je leert van allerlei bekende en minder bekende praktijkvoorbeelden. Je ervaart wat je wel en wat je juist niet moet doen en je krijgt de basiskennis

en vaardigheden van de crisiscommunicatie onder de knie. Zo gaan we samen live interviews voor de camera oefenen."

De training bevat onder meer de volgende punten:

- Hoe bepaal je een duidelijk doel voor je communicatie
- Hoe voorkom je onnodige imago-schade
- Hoe geef je interviews voor radio, tv en krant
- Wat zijn de effecten van sociale media

Resultaat

"Na de training ga je met veel nieuwe kennis en ideeën naar huis. Als (centrale) cliëntenraad kun je nu in een crisissituatie zelfverzekerd communiceren met de achterban en journalisten.

Voor meer informatie over de training en het aanvragen ervan kijk je op:

www.ncz.nl/training/cursus-clientenraad-en-calamiteit."



Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen Zorg en Welzijn

Onze diensten:

- Detachering, werving & selectie van klachten-/kwaliteitsfunctionarissen
- Opleiding tot klachtenfunctionaris / herstelcoach / calamiteitenonderzoeker
- Trainingen, workshops, masterclasses en calamiteitenonderzoeken
- Adviestrajecten: klachtenmanagement of cliënttevredenheid
- Abonnement onafhankelijke klachtenfunctionaris op afroep
- Abonnement aansluiting Geschilleninstantie Zorggeschied
- Abonnement voorzitter Calamiteitencommissie op afroep

Informatie? Voor meer informatie over onze diensten kunt u contact met ons opnemen via info@quasir.nl of via onze website.

QUASIR 
HET ONAFHANKELIJK PERSPECTIEF

www.quasir.nl

EVEN VOORSTELLEN: TRAINER WIM EGGENS

Twee jaar geleden startte Wim zijn eigen bedrijf Zeggenschap.nu. En nu is hij ook trainer bij NCZ. Met zijn specialisatie op het gebied van kwaliteit en medezeggenschap traint, coacht en adviseert hij cliëntenraden. Maar hij werkt al vanaf 1986 aan versterking van medezeggenschap van cliënten.

In de afgelopen 30 jaar heeft Wim in allerlei functies te maken gehad met het praktische werk van cliëntenraden. In zijn trainingen gaat hij dieper in op de kwaliteit van de zorg en hoe de cliëntenraad succesvol invloed uitoefent op het beleid van de zorgaanbieder.

Medezeggenschap maakt verschil

Wim: "Ik ben ooit in de verpleging in een verpleeghuis begonnen. Toen, dertig jaar geleden, zag die sector er heel anders uit. De ouderen lagen bijvoorbeeld nog geregeld met zes mensen op de kamer en de dagbesteding was een stuk minder uitgebreid. In die dertig jaar heb ik me steeds meer toegelegd op de ontwikkeling van de medezeggenschap van cliënten. De medezeggenschap heeft er mede voor gezorgd dat de zorg zoveel verbeterd is."

Verskil maken

Wim: "Ik heb er een beetje moeite mee als mensen roepen dat wij in Nederland onze ouderen in de steek laten. Veel dingen zijn goed geregeld, maar de kwaliteit kan op veel gebieden nóg beter. In mijn ogen is kwaliteit in de zorg vooral: 'hebben de mensen het er naar de zin'. Punten als: is het eten lekker, hebben de bewoners genoeg te doen, hebben zij de regie en voelen ze zich goed."

"Dat zijn kwaliteitspunten waarbij de cliëntenraad écht het verschil kan maken. Een praktijkvoorbeeld: veel cliëntenraden vinden het toezicht op wie allemaal een verzorgingstehuis in komt belangrijk. Dat staat in schril contrast met het sluiten van de receptie, wat bij veel zorgaanbieders gebeurt. Daar ligt een mooi punt voor de cliëntenraad."



Inhoud trainingen

Wim: "Op dit soort concrete punten gaan we in mijn trainingen in. Hierbij zoomen we verder in op het kwaliteitskader dat vanaf begin dit jaar wettelijk is vastgelegd en hoe je daar als cliëntenraad het beste mee kunt omgaan. Vragen als: hoe zorg je dat je gehoord wordt? Wat moet je doen om je positie als cliëntenraad te behouden en goed in te zetten? En hoe zorg je dat je je als cliëntenraad 'druk maakt' over de juiste punten die spelen bij je leden? Het komt allemaal in mijn training aan bod."

EVEN VOORSTELLEN: TRAINER ALICE MAKKINGA

Al jaren is Alice Makkinga actief in het ondersteunen en begeleiden van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties op het gebied van medezeggenschap. Eerst deed ze dit vooral bij instellingen en de (semi)overheid en vanaf eind 2007 vanuit haar eigen bedrijf Alice Makkinga Ondersteuning & Advies. Voor NCZ traint ze voornamelijk cliëntenraden in de GGZ-sector.

De expertise van Alice bevindt zich op het vlak van medezeggenschap cliënten in de zorg en burgerparticipatie in het kader van de Wmo. Ze werd nieuwsgierig naar het werk van de cliëntenraad toen haar eigen vader in het verzorgingstehuis kwam te liggen. Ze was niet voor de volle honderd procent tevreden met de manier van de zorg die hij daar ontving. Daarop vroeg ze zich af hoe ze daar op de juiste manier verandering in kon brengen. Zo rolde ze de wereld van de cliëntenraden in.

Specialisme

Alice: "Ik heb me vooral gespecialiseerd in het werk van de cliëntenraad binnen de GGZ-sector. Dat werk bestaat gedeeltelijk uit andere onderdelen dan bijvoorbeeld bij een verzorgingshuis of ziekenhuis. In de GGZ zitten de cliënten vooral zelf in de raad. Daarnaast is het cliëntenraadswork voor hen: werken aan persoonlijk empowerment om zich verder te ontwikkelen en te werken aan herstel. Dit geeft een extra en leuke dynamiek aan het werken met deze groep cliënten. Soms is het cliëntenraadswork namelijk zelfs een vorm van dagbesteding."

Uitdagingen binnen de GGZ

Alice: "Binnen de GGZ zie ik dat de cliëntenraden zich vooral bezighouden met de kwaliteit van de zorg en het overzichtelijk krijgen en houden van de zorg. De afgelopen jaren is er door de nieuwe Wmo-wetgeving veel werk naar de gemeenten verschoven. Dit zorgt voor nieuwe uitdagingen en andere manieren van werken. Hierbij begeleid en coach ik de cliëntenraden. Verder adviseer ik bijvoorbeeld ook de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht op het gebied van vernieuwing van de cliëntenmedezeggenschap bij zorginstellingen."

Inhoud trainingen

Alice: "Ik kwam in 2016 bij een bijeenkomst in contact Marika van NCZ. We raakten aan de praat en kwamen erachter dat er bij de NCZ-leden behoefte is aan trainingen die zich specifiek toespitsen op de GGZ. In mijn trainingen leg ik steeds het verband met de GGZ-praktijk. Ook zet ik volop in op het aangaan van de dialoog met de andere betrokkenen. Want met alleen je hakken in het zand zetten red je het niet. De huidige GGZ-ontwikkelingen bieden mooie kansen voor het werk van de cliëntenraad. En daarbij hoop ik ze via mijn trainingen te mogen begeleiden!"



Indien onbestelbaar retour: Postbus 82, 6930 AB Westervoort

VOORAANKONDIGING

Landelijk congres Cliëntenraden 2017: Werk in uitvoering!

Maandag 9 oktober 2017, van 09.30 tot 16.30 uur
Postillion Hotel Utrecht Bunnik



Info: Sandra Kompijper
06 25 50 50 38
sandra@dayclocks.nl

DAY CLOCKS

DE OPLOSSING VOOR:

Hulpbehoevenden

Zorgt voor structuur
Simpel in gebruik

Mantelzorgers en familie

Ontzorgt en ondersteunt
mantelzorgers.
Op afstand agenda en foto's
doorsturen

DayClocks
De dementiekliek voor
ondersteuning van ouderen



Huis verkopen en terughuren

Thuisborg biedt een vorm van dienstverlening, waarmee u uw woning verkoopt en terug huurt. Daarmee maakt u discreet het vermogen vrij dat u nodig heeft om uw zelfstandigheid te waarborgen.

- ✓ Uw woning aanpassen voor de toekomst
- ✓ Voor zorg en zelfstandigheid
- ✓ Eerlijk aankoopbedrag
- ✓ Betaalbare huren

Wij bieden u begeleiding aan bij elke stap in dit proces.



Voor gratis advies zijn wij bereikbaar op telefoonnummer:
085 - 7325845

Thuisborg, Prins Mauritslaan 29-30 1171 LP Badhoevedorp

WWW.THUISBORG.NL



Pro Formula By Diversey

Ready for Care

Pro Formula van Diversey biedt een complete range professionele schoonmaakmiddelen van vertrouwde merken zoals; Cif, Sun, Glorix, Omo en Andy. Gericht op specifieke schoonmaak behoeften binnen de zorg.

Bekijk voor meer informatie op de website: www.proformulabydiversev.com/nl_NL of bel met onze klantenservice: 030 - 2476885.