



JAARVERSLAG 2024 CLIËNTENRAAD OUDERENWERK

Inleiding

Conform het reglement Cliëntenraad artikel 8.4 doet de Cliëntenraad jaarlijks verslag van haar activiteiten. De Cliëntenraad zet zich in voor de collectieve belangenbehartiging van cliënten van het ouderenwerk van Sterker sociaal werk. Ze geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en management van Sterker sociaal werk en soms ook aan de koepelorganisatie Lentl over het beleid dat (mogelijk) consequenties heeft voor cliënten van het ouderenwerk.

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

Leden van de Cliëntenraad in 2024

De Cliëntenraad had in 2024 de volgende leden:

Gerda Geerdink	voorzitter
Carla Zijlvaart	lid
Niger Öztürk	lid
Jannie Heerlien	lid tot januari 2024
Joyce Baldew	lid tot juli 2024
Mart Geven	lid
Ted van den Boom	lid m.i.v. december 2024

Vergaderingen

- De cliëntenraad is in 2024 zeven keer in een reguliere vergadering bij elkaar geweest.
- De directeur zou in december aansluiten bij de Cliëntenraad om haar te informeren over ontwikkelingen en plannen van Sterker op strategisch niveau, maar door omstandigheden kon dit niet doorgaan. Voor begin 2025 wordt een nieuwe afspraak gepland.
- De gebiedsmanager Ouderenwerk is drie keer in de Cliëntenraad geweest om te praten over ontwikkelingen in het ouderenwerk. Bij het bespreken van veranderingen binnen Deel de dag was ook de manager Deel de dag en Ontmoeten aanwezig.
- In 2024 zijn daarnaast leden van de OR, de trekkers van de pilot Thuisarrangement CWZ, en de projectleider Lisa Bos, een keer uitgenodigd om de Cliëntenraad toelichting te geven en van gedachten te wisselen over hun activiteiten.

Activiteiten van (een deel van de) Cliëntenraad

- Een lid heeft deelgenomen aan het landelijk congres: Thuis in de Wijk en een ander aan het landelijk congres: 'Een nieuwe generatie ouderen langer thuis'.
- Een lid heeft deelgenomen aan het onderzoek naar obstakels die ouderen ondervinden bij



digitalisering en een ander lid neemt structureel deel aan de Nijmeegse Klankbordgroep migrantenouderen.

- Een afvaardiging was aanwezig bij een brainstormbijeenkomst (eenmaal voor burgers, eenmaal voor professionals) rondom het toen nog te ontwikkelen Woonzorgbeleid van de gemeente.
- Verschillende bijeenkomsten van de Klankbordgroep van het Doelgroeppanel van Netwerk 100 zijn door leden van de Cliëntenraad bijgewoond.
- Augustus 2024 heeft overleg plaatsgevonden met de Seniorenraad over activiteiten van beide raden en de wijze waarop we elkaar kunnen ondersteunen/versterken.
- Bijhouden van relevante nieuwsbrieven en andere communicatiekanalen zoals wijkbladen, kranten en huis-aan-huis-bladen.
- Om in contact te komen met cliënten van het ouderenwerk bezochten leden van de Cliëntenraad, binnen hun mogelijkheden, groepsactiviteiten op de locaties van Deel de Dag en Goede dag.

Uitgebrachte adviezen

In haar adviezen hanteert de Cliëntenraad het uitgangspunt dat bij te maken (beleids)keuzes binnen Sterker ouderenwerk de kwaliteit van de dienstverlening altijd voorop zou moeten staan. Het gaat in alle gevallen om verbetering van de kwaliteit dan wel waarborging van de geleverde kwaliteit. Daarbij gaat het met name om de dienstverlening aan de meest kwetsbare ouderen.

De adviesfunctie van de Cliëntenraad krijgt vooral vorm tijdens de gedachtewisselingen in de bijeenkomsten zelf en tijdens georganiseerde of informele ontmoetingen met medewerkers van Sterker of andere professionals die werkzaam zijn met of voor ouderen. Er wordt regelmatig de mening gevraagd van de Cliëntenraad over een onderwerp, plan of (voorgenomen) maatregel en er is alle ruimte om in openheid een onderwerp gezamenlijk te verkennen en adviezen en aanbevelingen te geven. Ook worden afzonderlijke leden soms gevraagd om namens de Cliëntenraad hun mening over een onderwerp te geven.

- Vanuit de cliëntenraad is de Communicatie-adviseur geadviseerd over de nieuwe website van het Ouderenwerk.
- Een deel van de cliëntenraad is bij een brainstormsessie van de afdeling Communicatie geweest. Brainstorm betrof de aanspreektoon van (potentiële) cliënten.
- Er is meegedacht over het soort ontmoetactiviteiten die binnen Sterker Ouderenwerk ontwikkeld kunnen worden.

In december is de Cliëntenraad gevraagd om mee te denken over het proces en de communicatie rondom het stopzetten van de maaltijdvoorziening. Begin 2025 zal hierover nader overleg zijn.

Vergaderpunten

De belangrijkste punten die daarnaast tijdens de vergaderingen in 2024 aan de orde kwamen waren:



1. Ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op het ouderenwerk en de dienstverlening aan klanten zoals het werken in gebiedsteams, het vrijwilligersbeleid en de samenwerking met partners.
 - In 2024 was er opnieuw aandacht voor veranderingen in de interne organisatiestructuur.
 - Kennisname en bespreken van belangrijke landelijke beleidsstukken/adviezen zoals adviezen van de Raad van Ouderen en de nieuwsbrieven van o.a. Beter Oud.
 - De pilot van het Thuiskomarrangement i.s.m. CWZ is besproken.
2. In maart 2024 heeft de Cliëntenraad een evaluatiebijeenkomst gehad waarin het functioneren en positioneren van de Cliëntenraad zelf op de agenda stond. Omdat er veel nieuwe leden waren én Sterker als organisatie de afgelopen jaren veel veranderingen heeft ondergaan is een moment van zelfevaluatie ingebouwd. Er is meteen actie gekomen op de aandachtspunten die tijdens de evaluatie werden geformuleerd. Bijv. met betrekking tot de interne en externe zichtbaarheid.
3. De zoektocht naar nieuwe leden: Het afgelopen jaar namen 2 leden afscheid van de Cliëntenraad dus zijn we weer op zoek gegaan naar een opvolger. Het nieuwe lid heeft een paar keer ter oriëntatie deelgenomen aan de overleggen en is eind 2024 officieel gestart.

De Cliëntenraad wordt waar nodig geïnformeerd over actuele thema's en ontwikkelingen binnen Sterker ouderenwerk. De relatie met de directeur, manager Ouderenwerk, manager Deel de dag en andere medewerkers is open en wordt gekenmerkt door wederzijds respect. De Cliëntenraad heeft het jaarbeeld van 2023 en de halfjaarcijfers van Sterker Ouderenwerk ontvangen en besproken met de manager Ouderenwerk.

Ondersteuning Cliëntenraad

Conform de afspraken wordt de Cliëntenraad door een medewerker van Sterker ondersteund bij het opstellen van de agenda, de praktische voorbereiding van de agendapunten en het bewaken van de uitvoering van de besluiten. Daarnaast verzorgt de ondersteuner de notulen, besluitenlijst en het jaarverslag. De Cliëntenraad is in 2024 ondersteund door Conny van der Aalsvoort. Zij rondde haar taken eind van 2024 af en heeft deze overgedragen aan Tineke Roorda, die m.i.v. januari 2025 als ondersteuner van de CR zal optreden.

Vooruitblik naar 2025

Naast doorlopende activiteiten zoals het contact onderhouden met cliënten van het ouderenwerk, het bezoeken van voor ouderen relevante (interne en externe) bijeenkomsten en activiteiten, het volgen van en meepraten over ontwikkelingen in het ouderenwerk, bespreken van en adviseren over veranderingen in de dienstverlening en de bijeenkomsten met de ondernemingsraad en de directeur, zal de Cliëntenraad in 2025 speciale aandacht hebben voor:

- De communicatie met en informatievoorziening naar de organisatie via de managers van het Ouderenwerk. Nu de nieuwe ondersteuner minder op de hoogte is van de inhoud van het



Ouderenwerk wordt die lijn voor de Cliëntenraad veel belangrijker.

- Wat de consequenties zijn voor de cliënten van de experimenten met de verschillende vormen van dagbesteding en Ontmoeten.
- Wat de opbrengsten zijn van nieuwe pilots en projecten binnen Sterker Ouderenwerk zoals 'de zorgcirkels', het project 'Ontmoeten voor oudere migranten in Dukenburg' en het ZonMW-project om te komen tot dagbesteding voor Arabisch sprekende mannen met/zonder dementie.

Activiteiten die voor 2025 gepland zijn:

- De positionering van de Cliëntenraad binnen Sterker ouderenwerk
- Bewerkstelligen dat deze meer gaat 'leven' binnen de organisatie, zodat zij vaker als 'kritische meedenkers aangesproken wordt.
- Het aanpassen van het reglement.
- Het organiseren van een inhoudelijke bijeenkomst over preventie taken met een vertegenwoordiging van de Seniorenraad van de gemeente Nijmegen en het Doelgroeppanel van Netwerk 100/NOEL.

Namens de Cliëntenraad,

Gerda Geerdink, voorzitter