

# Jaarverslag cliëntvertrouwenspersoon 2019



## Hallo bewoner en deelnemer van S&L Zorg

Ik ben Esmeralda Dagelinckx cliëntvertrouwenspersoon bij S&L Zorg. Dit jaarverslag heb ik gemaakt. In dit verslag staat wat ik in 2019 gehoord en gezien heb.

Dit verslag heb ik gemaakt met spraakgestuurde domotica. Dit is een moeilijk woord voor een microfoon die opschrijft wat ik vertel. Dit is omdat ik blind ben en op deze manier kan ik typen.

Ik heb bij mijn werk als cliëntvertrouwenspersoon ondersteuning nodig, mijn ondersteuner is José Christianen.

Dit verslag is anoniem, anoniem betekent dat jij niet weet over wie het gaat. Er worden dus geen namen van bewoners of deelnemers genoemd. Dit is belangrijk voor de privacy van bewoners en deelnemers.

Ik praat ook met de bestuurder van S&L Zorg, Marjolijne Lewis. Ik geef haar ieder jaar een jaarverslag. Ik praat met Marjolijne over de onderwerpen die voor bewoners en deelnemers belangrijk zijn. Ook praat ik over deze onderwerpen met de bewonersraad van S&L Zorg. Samen bespreken wij wat belangrijke onderwerpen zijn om over verder te praten.

Dat jij zelf blijft praten is ook heel belangrijk. Dit verslag kan jij zelf lezen, maar je kan ook vragen of iemand het wil voorlezen. En je kan er samen over praten. Bijvoorbeeld op jouw woning of dagbesteding.

Iedereen mag dit verslag lezen.

Ik kan bij iedereen het verslag ook komen uitleggen.

Laat het horen als jij dit wil, ik kom graag.

Dit verslag staat ook op intranet en de website van S&L Zorg.

## Wat doet een cliëntvertrouwenspersoon?

Ben je bang, boos, verdrietig, heb je pijn of wordt je gepest? Ga praten en blijf praten!

Praat erover met je familie, met je vrienden, met je begeleider of teamleider. Kom je er dan niet aan uit en word je niet begrepen? Dan kun je terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon is er op de eerste vrijdag van de maand van 10.00 tot 12.00 uur op Lambertijenhof in Bergen op Zoom.

En de derde vrijdag van de maand op Sterrebos van 10.00 tot 12.00 uur in Roosendaal.

Een cliëntvertrouwenspersoon is er dus voor jou als bewoner of deelnemer. Heb jij een klacht, een probleem of vraag die jij met iemand anders wil bespreken dan kan dit.

Doe dit ook en blijf er niet mee rondlopen.

Praat erover met iemand die jij vertrouwt!

Dit lucht op, je gaat hier jezelf beter van voelen.

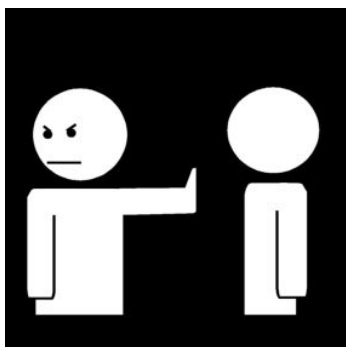
Eenvoudig uitgelegd? Zie [pictokaart](#)

## Wat is er allemaal gebeurd in 2019?

- Twee keer per maand spreekuur.
- Mailbox bijgehouden, dit jaar met de nieuwe techniek spraakgestuurde domotica.
- Cliëntvertrouwenspersoon gesprekken (9 gesprekken verdeeld over 7 personen).
- Presentatie jaarverslag 2018 aan Marjolijne Lewis, de Bewonersraad, de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht.
- Gewerkt met de eenvoudige versie van [Positieve Gezondheid](#), een aanrader!
- Vlogs gemaakt samen met de leerklas voor de successenmarkt.
- Workshop samen met de bewonersraad op de successenmarkt.
- Een persoonlijk verhaal over een goed leven, mijn leven, gedeeld op het symposium. Dit symposium ging over Positieve Gezondheid.
- Mensen van team Sport gesproken.
- Presentatie over mijn rol als cliëntvertrouwenspersoon aan externe bezoekers gegeven.
- Samenwerking met Rob (innovatieteam) over de de techniek spraakgestuurde domotica. Om zo zelfstandig een mail te kunnen lezen en schrijven.
- Kennismaken met nieuwe collega Suzanne Koedijk, geestelijk verzorger.
- In sommige gesprekken gebruik gemaakt van site Steffie.nl: <https://www.steffie.nl/eenvoudige-websites/>
- Bezoeken binnen S&L Zorg gedaan.

## Wat waren de onderwerpen van de gesprekken?

1.

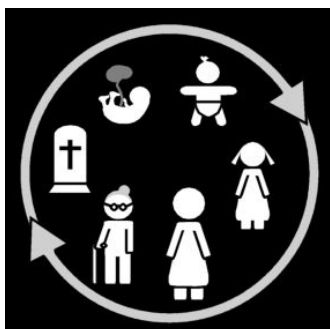


Aandacht op de woongroep eerlijk verdelen.  
Niemand afwijzen.

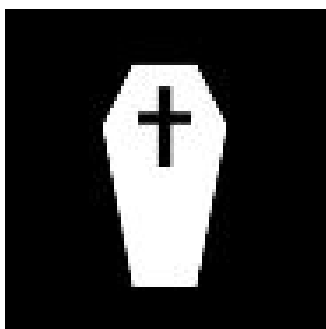


Hier samen met de groep afspraken over maken.

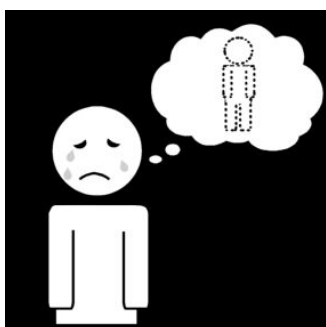
2.



Vragen over fases in het leven.



Vragen en verdriet bij overlijden ouder.



Omgaan met het missen van een voor mij belangrijk persoon.

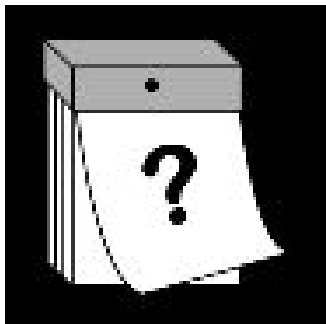
3.



Sporten is leuk, het is fijn voor je lichaam.

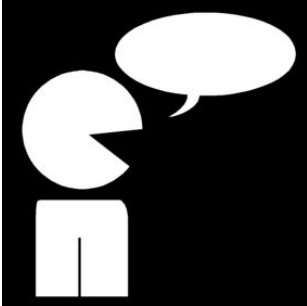


Veel bewoners zwemmen graag.



Bewoners willen weten wanneer je moet sporten.  
Laat het op tijd weten als sport niet doorgaat.  
Bewoners balen als er geen sporten is.  
De bewoner wil hierin begrepen worden.  
Mogen meedenken in wat beter kan gaan bij sport.

4.



Het delen van een goede afloop van iets spannends.



Jezelf trots voelen over wat jij gedaan heb.



Samen praten over dit succes en daarmee het succes vieren!





5.

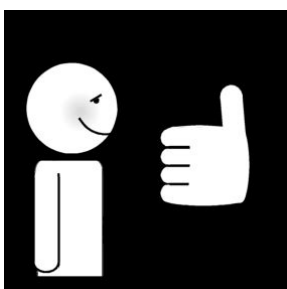


Privacy, respect hebben voor het privé van een ander.

6.



Zelf nadenken over jouw eigen leven en dromen.  
Opschrijven welke stappen jij wil zetten.

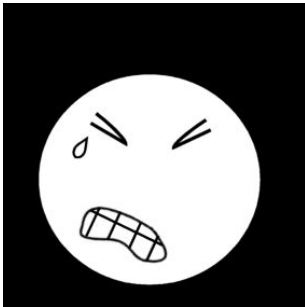


Hier complimenten voor krijgen.



Samen afspraken maken over een Goed Leven Plan.

7.



Serieus genomen worden met pijnklachten.



Luister liefdevol en waardevrij naar de bewoner

8.

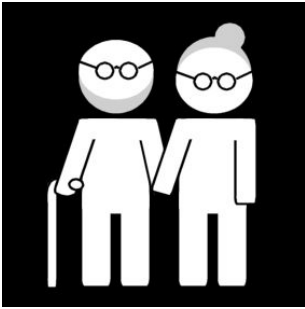


Iedereen die taken heeft moet deze doen.  
Dus ook als je geen zin of tijd heb.

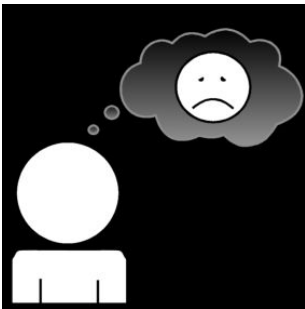


Taken mag je wel ruilen. Of dat iemand het overneemt omdat jij dit netjes vraagt.  
Wij ruilen taken op een eerlijke respectvolle manier.

9.



Zorgen om ouder wordende ouders.



Verdrietige en sombere gedachten als de bewoner hierover nadenkt.



De tijd nemen om hierover te praten.

## Hoe was de sfeer in de gesprekken?

Het verliep goed dit jaar. De sfeer van de gesprekken vond ik fijn. Bewoners en deelnemers geven terug dat zij zelf de gesprekken ook fijn vinden.

Al kunnen onderwerpen best verdrietig en pijnlijk zijn.

Door er samen over te praten ontdekken we wat misschien oplossingen kunnen zijn. Of wat iets kan betekenen of juist niet.

Het is fijn dat ik in de gesprekken het vertrouwen van bewoners en deelnemers krijg. Zij vertrouwen mij hun verhaal en informatie toe.

Ik mocht meedenken in hun belangrijke onderwerpen.

Ik vind het fijn dat ik hierin wat kan betekenen.

Dit doet mij heel erg goed.

## **Wat vond de cliëntvertrouwenspersoon van het jaar 2019?**

Ik ben vergroot van spreekuur. Van 1 keer in de maand naar 2 keer in de maand. Dit was een goede keuze.

Ik heb hierdoor mijzelf beter kunnen inzetten in een agenda die beter bij mij past. Ik wil ook blijven genieten van dit werk, door meer ochtenden te werken lukt dit.

Ik voelde me overal welkom en dat is belangrijk. Mensen gaan me steeds meer herkennen.

Het is belangrijk dat bewoners mij weten te vinden.

Dus hoor jij als zij dit willen, stuur ze maar naar mij door.



## Signaalfunctie

Als cliëntvertrouwenspersoon heb ik ook de verantwoordelijkheid om dat wat meer dan normaal opvalt bespreekbaar te maken.

Dit jaar heb ik één keer gebruik gemaakt van mijn signaalfunctie.

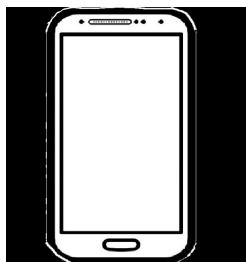
Het gaat over sporten en bewegen. Het valt mij op dat veel bewoners graag sporten en bewegen. Het valt deze sportieve bewoners tegen als er geen sportactiviteit is.

Voor deze bewoners heb ik vragen aan sport gesteld:

- Kan sport ingehaald worden als deze niet doorgaat?
- Kan er iets anders gedaan worden?
- Kunnen bewoners op tijd geïnformeerd worden als sport niet doorgaat?
- Kan sporten doorgaan tijdens vakanties?
- Kan er voor sport tijdens vakantieperiodes een vakantieprogramma komen?

Ik heb sport het advies gegeven hun achterban te betrekken bij het zoeken naar antwoorden op de vragen. Zij denken graag mee in oplossingen.

## Wat gaan we doen in 2020?



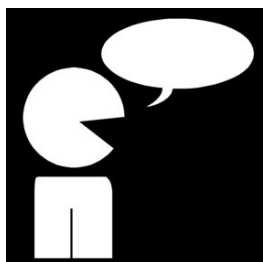
Wij blijven bereikbaar met de telefoon.  
Telefoon: 0641724017



Wij blijven bereikbaar met de mail.  
Mail: [clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl](mailto:clientvertrouwenspersoon@slzorg.nl)



Het spreekuur:  
Iedere eerste vrijdag van de maand op Lambertijnenhof  
en iedere derde vrijdag van de maand op Sterrebos.



En we blijven praten met elkaar.



In vertrouwen!

En in 2020 gaan we net als vorige jaar samen voor een goed leven!



Liefdevol



Vertrouwd



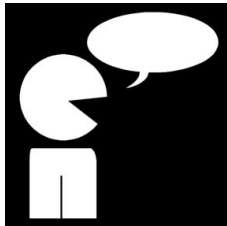
Deskundig



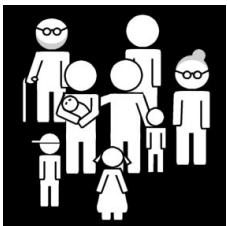
Uitdagend



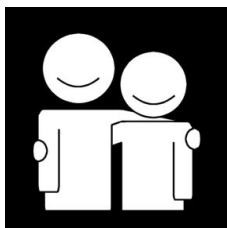




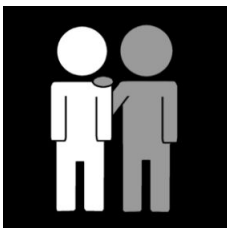
Wil je iets vragen of vertellen door dit verslag?  
Dat mag!  
Je mag zelf kiezen met wie.



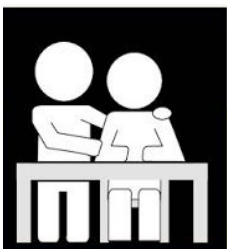
Jij kan praten met je familie.



Met vrienden.



Met je begeleiding.



Met de cliëntvertrouwenspersoon.