



Jaarverslag Cliëntenraad 2017

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van cliënten die kraamzorg van Naviva (gaan) ontvangen. De CR denkt mee over onderwerpen die voor de cliënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder van Naviva. De missie van de CR is de bevordering van de kwaliteit van de geboden kraamzorg door Naviva. Voor de cliëntenraad staan cliënttevredenheid en geboden kwaliteit van zorg voorop.

Samenstelling

De CR bestaat op 31 december 2017 uit zes leden en wordt ondersteund door Annet Peters, directiesecretaresse Naviva Kraamzorg. Voorzitter is Marit IJpelaar. De overige leden zijn Richelle Gaakink, Caroline van Hövell, Tineke Jongsma, Elke Overmars en Ruth Schotborgh. Tineke Jongsma hebben we in april 2017 mogen verwelkomen als nieuw lid van de cliëntenraad. Lotte Beernink heeft in november 2017 te kennen gegeven te stoppen met haar deelname. Ten behoeve van een stabiele samenstelling en samenwerking zal er begin 2018 geworven worden voor een zevende lid.

Activiteiten

De cliëntenraad is meerdere keer bij elkaar geweest, waarvan vier keer voor een officieel overleg gezamenlijk met de bestuurder Naviva,

Daarnaast waren er meerdere afspraken ten behoeve van onderling overleg. Tijdens de overleggen met de bestuurder van Naviva Kraamzorg zijn de volgende onderwerpen besproken:

- ♥ Beleidsplannen, kwartaalrapportages, jaarplan en begroting
- ♥ Ontwikkelingen in de markt, integrale geboortezorg en de rol van Naviva daarin
- ♥ Interne ontwikkelingen

In Vogelvlucht

Op 28 februari heeft het eerste officiële overleg van het kalenderjaar 2017 plaatsgevonden. Halverwege maart 2017 vond er in het kader van de HKZ audit een gesprek plaats met twee leden van de cliëntenraad. Tijdens het overleg van 9 juni 2017 zijn we verder geïnformeerd over het al dan niet uitvoeren van de hielprik door kraamverzorgenden. Vóór het overleg op 12 september heeft er een gesprek plaatsgevonden met mevrouw Nods, voorzitter RvC en mevrouw Houtzagers, lid RvC. Op dezelfde avond was er een onderhoudend gesprek met een afvaardiging van de OR. Tot slot heeft er op 28 november 2017 nog een officieel overleg plaatsgevonden.

Communicatie en Marketing

We zijn goed geïnformeerd over het traject van de rebranding van Yunico Kraamzorg naar Naviva Kraamzorg in juli 2018. Onze mening is meegenomen in het opmaken van de nieuwe klachtenfolder.

Overige activiteiten

De CR voelt zich goed geïnformeerd, de volgende algemene onderwerpen zijn met de CR besproken; Begroting, strategie, jaarverslag, cliëntveiligheid, onderwerpen rondom client, websites/apps/folder materiaal, ontwikkelingen intern/extern, overige beleidsterreinen die de cliënt raken, dan voelt de CR zich goed geïnformeerd.

Op 30 december 2016 zijn we geïnformeerd dat de aandelen van Naviva zijn overgedragen naar Zorg van de Zaak. Vanaf dat moment is Naviva daadwerkelijk onderdeel van het Zorg van de Zaak Netwerk.

We hebben een huishoudelijk reglement opgesteld waarin de richtlijnen van de cliëntenraad staan beschreven. Ook hebben we, met ondersteuning van Annet Peters, een werkplan opgesteld. Hierin geven we aan dat we het contact met de achterban willen aanhalen en hen meer willen betrekken bij vragen die er spelen vanuit Naviva. In het najaar zijn we gestart met twee onderzoeken, namelijk het inventariseren van stopfactoren bij borstvoeding en daarnaast het uitvoeren van de hielprik door kraamverzorgende van Naviva. Onder 'Adviezen' wordt verder op deze twee onderzoeken ingegaan. Ook krijgen we structureel inzicht in alle belangrijke stukken zoals kwartaal- en kwaliteitcijfers en het auditrapport.

Adviezen

De CR ziet het bewaken van de kwaliteit van zorg binnen de organisatie als een van haar belangrijkste taken. Het uitbrengen van adviezen aan de directie dient om de dienstverlening en kwaliteit van zorg aan cliënten te verbeteren. In dit kader is ons over de volgende onderwerpen om advies gevraagd:

♥ *Marketing & Communicatie*

De CR heeft de instructievideo's op de website beoordeeld en nieuwe onderwerpen aangedragen (inbakeren, informatie over bakerdoeken, voorkeurshoudingen en slapen). Ditzelfde geldt voor de vernieuwde website van Naviva. We hebben het digitaliseren van het cliëntmagazine besproken. Marit Ijpelaar heeft vanwege haar achtergrond bij Stichting Lezen & Schrijven laaggeletterdheid aangekaart.

♥ *Moodapp*

De CR is enthousiast over de moodapp als onderdeel van de workflow app. Dit is een laagdrempelige beoordelingsmethode met drie kleuren (stoplicht) die tijdens de kraamweek ingezet kan worden. Helaas werd deze moodapp niet goed geïntroduceerd, waardoor het project niet langer voortgezet is.

♥ *Onderzoek stopfactoren borstvoeding*

Naviva wilt graag antwoord op de volgende vraag: Heeft onze lactatiekundige service een bijdrage kunnen leveren aan het geven van borstvoeding, wat zijn stopfactoren en wat kan Naviva doen om langer borstvoeding te kunnen geven? De cliëntenraad start met inventariseren voor een verdiepend onderzoek en verwacht in het voorjaar van 2018 antwoord te kunnen geven.

♥ *Chatkanaal op de website*

Naviva kijkt naar mogelijkheden om het klantcontactcentrum te ontlasten met telefoontjes met korte, simpele vragen. Wij adviseren echter geen chatfunctie op de site te plaatsen. Wij maken er zelf geen gebruik van, verwachten dat het beoogde doel er niet mee wordt behaald en vinden een chatfunctie onpersoonlijk.

♥ *Onderzoek hielprik door kraamverzorgenden van Naviva*

De CR is verbaasd dat in een aantal delen van het werkgebied het uitvoeren van de hielprik niet langer wordt verricht door kraamverzorgenden van Naviva maar door een andere partij. De CR wilt graag inzichtelijk maken hoe cliënten hierop reageren en wat onze rol eventueel kan zijn om de hielprik wel weer te laten uitvoeren door kraamverzorgenden Naviva. We hopen in het voorjaar van 2018 meer duidelijkheid te kunnen hebben.

Tot slot

De cliëntenraad kijkt terug op een mooi jaar dat we hebben nabesproken en afgesloten tijdens een gezellig diner in december 2017. De cliëntenraad heeft het gevoel onderdeel te zijn van Naviva. We hopen de CR in 2018 uit te breiden met één nieuw lid en op deze voet verder te gaan. Uiteraard horen wij graag wat jou als cliënt bezighoudt. Heb je een opmerking of een vraag? Laat het ons weten via clienraad@naviva.nl. Meer informatie over ons vind je hier: <https://www.naviva.nl/over-ons/clienraad>.