

# Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Thuiszorg 2022 (CCR Thuiszorg)

## 1. Algemeen

De CCR Thuiszorg vertegenwoordigt de cliënten van Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Hulp Thuis, Vierstroom Verpleeg Thuis, Veilig Thuis Verpleegkundig Team, Pluszorg, Palet Welzijn en ZorgBrug. Op 1 januari 2022 bestond de raad uit 7 leden. Gedurende het jaar heeft de raad afscheid genomen van 1 lid. Een wervingscampagne heeft ertoe geleid dat in de tweede helft van het jaar 4 nieuwe leden zijn toegetreden waardoor de raad aan het einde van het jaar 10 leden telt. Johan van Zuidam treedt op als voorzitter. Marijke Hamann is plaatsvervangend voorzitter. De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Vanuit de Centrale Cliëntenraad Thuiszorg zijn 2 leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad van Fundis Holding.

## 2. Nieuwe wetgeving voor cliëntenraden

In 2021 zijn reeds voorbereidingen getroffen voor een nieuwe invulling van de medezeggenschap. Dit naar aanleiding van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018). De CCR Thuiszorg heeft samen met een aantal directeuren van de thuiszorgbedrijven nagedacht over effectievere medezeggenschap. Hoofddoel van de CCR Thuiszorg was meer contact met de directeuren van de aangesloten bedrijven en de cliënten. Voorheen sloot de directeur van Vierstroom Zorg Thuis iedere overlegvergadering aan. De directeuren van de andere aangesloten bedrijven waren jaarlijks slechts één keer aanwezig. Daarom is vanaf 2022 gekozen voor een andere aanpak. Er zijn een viertal clientgroepen gedefinieerd: 'reguliere verzorging en verpleging', 'specialistische verzorging en verpleging', 'ondersteuning bij huishouden' en 'ondersteuning en regie'. Afsproken is dat tijdens iedere overlegvergadering steeds één clientgroep centraal staat. De directeuren die cliënten hebben in de desbetreffende cliëntengroep nemen dan deel aan de vergadering. Tijdens iedere overlegvergadering staan ook enkele stellingen en/of dilemma's centraal die betrekking hebben op de clientgroep. Alle afspraken zijn vastgelegd in de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement die begin 2022 door alle partijen zijn ondertekend. Gedurende het jaar zijn nog enkele aanpassingen gedaan waardoor eind van het jaar een goed werkbaar model is ontstaan. Medio 2023 vindt een uitgebreide evaluatie plaats.

## 3. Contact met de directeuren van de thuiszorg-bedrijven

Er hebben dit jaar 8 overlegvergaderingen plaatsgevonden. Omdat tijdens iedere overlegvergadering één van de 4 clientgroepen centraal stond, heeft gedurende het jaar iedere clientgroep tweemaal aandacht gekregen. Er zijn algemene onderwerpen besproken, zoals: de stand van zaken van ieder zorgbedrijf, kwartaalrapportages, de zorgcontractering, het Integraal Zorgakkoord (IZA), passende zorg, kwaliteitsreviews en de arbeidsmarktproblematiek. Daarnaast is tijdens iedere overlegvergadering een thema en/of een dilemma centraal gesteld. Onderstaand hiervan een weergave:

<b>Clientgroep:</b>	<b>Behandelde thema's/ dilemma's:</b>	<b>Aangesloten bedrijven</b>
Specialistische verzorging en verpleging	+ Regiefunctie wondzorg + Casemanagement dementie + 'Kunnen infuuspoli's in gezondheidscentra op termijn 'verplicht' gesteld worden voor mobiele cliënten in de thuissituatie?'	Vierstroom Zorg Thuis Veilig Thuis Verpleegkundig Team Pluszorg ZorgBrug
Ondersteuning Huishouden	+ 'Hoe kunnen cliënten meegenomen worden in de cultuuromslag naar minder beschikbare hulp?' + 'Hoe kan een medewerker professioneel blijven ondanks enorme betrokkenheid bij de client?'	Vierstroom Verpleeg Thuis Vierstroom Hulp Thuis
Ondersteuning en regie	+ A.d.h.v. 4 praktijkvoorbeelden wordt de CCR Thuiszorg gevraagd om mee te denken over de beste aanpak. +begeleiding bij dementie	Vierstroom Hulp Thuis Vierstroom Verpleeg Thuis Pluszorg Palet Welzijn
Reguliere verzorging en verpleging	+ 'Hoe om te gaan met ongewenst gedrag van client naar medewerker?' + 'Heeft de medewerker in de onplanbare zorg ook een signaleringsfunctie?'	Vierstroom Zorg Thuis Vierstroom Verpleeg Thuis Veilig Thuis Verpleegkundig Team Pluszorg

#### 4. Uitgebrachte instemmingen en adviezen

Gedurende het jaar zijn 3 instemmingsverzoeken en 5 adviesaanvragen voorgelegd aan de CCR Thuiszorg. Tijdens de overlegvergaderingen zijn de onderwerpen steeds mondeling toegelicht door de betreffende directeur. De uitgebrachte instemmingen hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

Instemmingsverzoeken:

1. Beleidsplan meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling Pluszorg;
2. Beleidsplan meldcode huiselijk geweld en ouderenmishandeling Veilig Thuis;
3. Aanpassing medezeggenschapsregeling CCR Thuiszorg op verzoek van Fundis i.v.m. uitbreiding adviesrecht.

Adviesaanvragen:

4. Overname Hulp bij Huishouden AxionContinu;
5. Jaarrekening Vierstroom Zorg Thuis 2021;
6. Voorgenomen benoeming directeur Vierstroom Hulp Thuis;
7. Begroting Vierstroom Zorg Thuis 2023;
8. Begroting Vierstroom Hulp Thuis 2023.

Voor alle onderwerpen is instemming verleend en positief advies uitgebracht. Gedurende het jaar zijn enkele onderwerpen opnieuw geagendeerd zodat de voortgang gevolgd kon worden.

## **5. De cliëntenraad in contact met:**

### De cliënten

Voorheen waren huisbezoeken dé manier om contact te hebben met cliënten. Als gevolg van Covid-19 is enkele jaren geleden besloten om niet meer thuis op bezoek te gaan bij cliënten. In plaats daarvan wordt een groep cliënten telefonisch benaderd met een aantal vragen. Zo is het belinterview ontstaan. Het doel is om van cliënten te horen hoe zij de zorg ervaren en wat eventueel verbeterd zou kunnen worden.

In oktober 2022 zijn belinterviews georganiseerd met cliënten van Vierstroom Hulp Thuis. In totaal hebben 80 cliënten van de CCR Thuiszorg een brief ontvangen waarin het belinterview is aangekondigd met een korte uitleg. Iedere client heeft uiteraard de mogelijkheid om af te zien van een interview. Gelukkig was het merendeel bereid om hieraan medewerking te verlenen zodat uiteindelijk 69 cliënten zijn gesproken. Over het geheel genomen waren de cliënten zeer positief over de vaste hulp, de schoonmaakwerkzaamheden die worden verricht en de bejegening. De belangrijkste aandachtspunten hadden bijna allemaal betrekking op de vakantieperiode, de vervangende hulp en de communicatie hierover. Er is behoefte aan een vast aanspreekpunt op kantoor die bekend is met de client. Ook is er behoefte aan het tussentijds peilen van de tevredenheid over de geboden hulp. De uitkomsten van de interviews zijn vervolgens samengevat in een korte rapportage die in november is besproken met de directeur van Vierstroom Hulp Thuis. Het komend jaar zal de CCR Thuiszorg in gesprek blijven met de directeur over de voorgestelde verbeteringen.

De belinterviews bij cliënten van Vierstroom Zorg Thuis volgen in het voorjaar van 2023. Aanleiding hiervan is het grote aantal nieuwe leden dat in de 2<sup>e</sup> helft van het jaar zitting heeft genomen in de CCR Thuiszorg. Zij krijgen eerst een inwerkperiode waarna zij ook met de belinterviews aan de slag kunnen.

Ter vervanging van de jaarlijkse nieuwsbrief heeft de CCR Thuiszorg besloten een folder te ontwikkelen die zal worden toegevoegd aan de cliëntenmappen. Dit zal in 2023 worden geconcretiseerd.

In een communicatieplan heeft de CCR Thuiszorg diverse vormen van communicatie met cliënten beschreven.

### De regiomanagers van Vierstroom Zorg Thuis

Dit jaar heeft een delegatie van de CCR Thuiszorg een bezoek gebracht aan de wijkteams Meerzicht, Buytenwegh en Woerden. Tijdens deze bezoeken gaan de leden in gesprek met medewerkers van de wijkteams. Dit levert altijd weer veel waardevolle informatie op.

## **6. Contact Raad van Commissarissen**

De jaarlijkse bijeenkomst met de Raad van Commissarissen, de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraden (het gremia-overleg) heeft plaatsgevonden op 16 juni 2022 op de nieuwe locatie van verpleeghuis de State/Transmitt Revalidatie te Rotterdam. Tijdens deze bijeenkomst stond het onderwerp 'arbeidsmarktontwikkeling' centraal. Er is een beeld geschetst van de huidige situatie en de verwachte ontwikkelingen de komende jaren. Aansluitend is discussie gevoerd en nagedacht over mogelijke oplossingsrichtingen.

De heer A. Warnar heeft zitting in de Raad van Commissarissen op voordracht van de CCR Holding. Daarom heeft hij gedurende het jaar van iedere Centrale Cliëntenraad een vergadering bijgewoond. Op 21 oktober 2022 is hij aanwezig geweest bij de vergadering van de CCR Thuiszorg. Tijdens het vooroverleg heeft de raad met hem gesproken over de wijze waarop hij zijn rol in de Raad van Commissaris invult en aandacht besteedt aan het cliëntenperspectief.

## **7. Jaarlijkse themabijeenkomst cliëntenraden**

Jaarlijks organiseert de CCR Holding voor alle cliëntenraden van Fundis een themabijeenkomst. De bijeenkomst stond dit jaar gepland op 18 november 2022. Als gevolg van het oplopend aantal Covid-19-besmettingen is in september besloten de bijeenkomst te verplaatsen naar het voorjaar van 2023. De verwachting is dat dan een fysieke bijeenkomst kan plaatsvinden.

## **8. Samenstelling Centrale Cliëntenraad Thuiszorg**

Medio 2022 is de CCR Thuiszorg actief op zoek gegaan naar nieuwe leden. In de digitale nieuwsbrief van Vierstroom Ledenservice is een oproep gedaan. In de 2<sup>e</sup> helft van 2022 zijn 4 nieuwe leden verwelkomd. Ter introductie is voor de CCR Thuiszorg in nieuwe samenstelling op 10 november 2022 een interactieve kennismakingsdag georganiseerd. Ook is eind 2022 een nieuwe voorzitter gekozen; Joke van der Heijden. In verband met het vertrek van Johan van Zuidam zal zij met ingang van 2023 het stokje van hem overnemen.

Op 31 december 2022 bestond de raad uit:

Maartje Bac, Hilda de Haan, Marijke Hamann, Joke van der Heijden, Peggy van Oort, Wouter Ruberg, Petra Snoep, Pieter van der Steen, Wil van Zelm en Johan van Zuidam (voorzitter).