

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis 2020 (CCR Zorg Thuis)

1. Algemeen

De CCR Zorg Thuis vertegenwoordigt de cliënten van Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Hulp Thuis, Vierstroom Veilig Thuis, Vierstroom Verpleeg Thuis, Pluszorg en Zorgbrug.

Vanuit de Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis zijn 3 leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad Holding. Op 1 januari 2020 bestond de raad uit 8 leden. Gedurende het jaar hebben enkele wisselingen plaatsgevonden waarna het aantal leden per 31 december 2020 uitkwam op 7. In januari 2020 is Johan van Zuidam gekozen als nieuwe voorzitter. Marijke Hamann is plaatsvervangend voorzitter. De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

2. Nieuwe wetgeving voor cliëntenraden

Begin van het jaar heeft de CCR Zorg Thuis een aantal speerpunten benoemd die centraal stonden. Deze punten zijn vastgelegd in een jaarplanning. Naast de gebruikelijke activiteiten die verderop in het verslag aandacht zullen krijgen stond in 2020 ook de nieuwe wetgeving voor cliëntenraden centraal: de WMCZ 2018. De officiële invoering vond plaats op 1 juli maar na deze datum hebben cliëntenraden gelegenheid gekregen om de wetgeving zorgvuldig te implementeren en alle afspraken en werkwijze vast te leggen in een nieuwe medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement. Ter voorbereiding hierop heeft begin maart een training plaatsgevonden die is georganiseerd door het LOC. Ook de directeur Zorg Thuis is hierbij aanwezig geweest. Ook heeft de CCR Zorg Thuis een werkgroep in het leven geroepen die zich buigt over alle zaken die samenhangen met de invoering van de nieuwe wet. Om de voorgang goed te kunnen volgen was dit onderwerp een vast agendapunt tijdens het vooroverleg en de overlegvergadering gedurende het jaar. Ook is nagedacht over de visie op medezeggenschap. Doordat half maart het land getroffen werd door Covid-19 (ook wel coronavirus) heeft onder meer dit traject vertraging opgelopen. Fysieke bijeenkomsten waren plotseling niet meer mogelijk waardoor digitale zoom-bijeenkomsten het enige alternatief waren. Hierdoor was het niet mogelijk om de implementatie in 2020 af te ronden en krijgt dit traject begin 2021 een vervolg.

3. Contact met de directeur Zorg Thuis

De overlegvergaderingen hebben dit jaar gedeeltelijk op kantoor en gedeeltelijk digitaal via zoom plaatsgevonden. Helaas werd de CCR Zorg Thuis hiertoe gedwongen door de beperkende coronamaatregelen. Desalniettemin hebben alle vooraf geplande vergaderingen plaatsgevonden. Naast de WMCZ 2018 is tijdens iedere vergadering gesproken over corona en de gevolgen hiervan voor de cliënten en medewerkers. Tijdens de eerste coronagolf in het voorjaar van 2020 is de zorg aan cliënten tijdelijk noodgedwongen afgeschaald. Na enige tijd zijn de zorgmomenten aan cliënten gelukkig weer zoveel mogelijk gecontinueerd. Gedurende deze roerige tijd heeft de directeur ZT de raad regelmatig tussentijds geïnformeerd over de situatie.

Ook is dit jaar het project MIC 2.0, waarbij de CCR Zorg Thuis nauw betrokken is, verder gecontinueerd en afgerond. Doel van dit project was o.m. het in kaart brengen van het verhaal achter de cijfers en onderzoeken op welke wijze de werkprocessen verder geoptimaliseerd zouden kunnen worden zodat het leren van fouten binnen Vierstroom Zorg Thuis verder gestimuleerd zou kunnen worden. Namens de projectgroep zijn adviezen geformuleerd aan het MT die naar verwachting z'n vruchten gaan afwerpen. Per kwartaal is de MIC-analyse steeds besproken. Dit zal ook in 2021 worden gecontinueerd.

Ook is door Vierstroom Zorg Thuis weer een aantal projecten in gang gezet waarover de raad regelmatig tijdens de overlegvergaderingen is geïnformeerd. Dit betreft onder meer het project lean en mean en de strategische projecten m.b.t. virtuele zorg en het potentieel pakken. Daarnaast is een lid van de CCR Zorg Thuis afgevaardigd in een externe werkgroep Transmuraal Netwerk. Doel van deze werkgroep is om gezamenlijk met de grotere zorgaanbieders in Midden-Holland te onderzoeken welke vernieuwende oplossingen er zijn voor het blijven leveren van betaalbare en kwalitatief goede zorg.

In 2020 hebben 7 overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur Zorg Thuis (al dan niet digitaal). Tijdens de bijeenkomsten is regelmatig gesproken over:

- Algemene stand van zaken Vierstroom Zorg Thuis
- Ontwikkelingen op het gebied van Covid-19 en gevolgen hiervan voor cliënten
- Zorgcontractering 2021
- Kwaliteitsreviews en MIC-rapportage
- Voortgang expeditie
- Wet Zorg en Dwang
- Visie van Vierstroom Zorg Thuis

Daarnaast heeft in november een aparte bijeenkomst plaatsgevonden voor de toelichting op de begroting 2020 voor Vierstroom Zorg Thuis en Vierstroom Hulp Thuis.

4. Uitgebrachte adviezen

Gedurende het jaar zijn een 5-tal adviezen uitgebracht. Iedere adviesaanvraag is tenminste één keer besproken met de directeur tijdens een overlegvergadering.

De uitgebrachte adviezen zijn:

1. Project Diamant Wereld Thuis: Toekomst van de virtuele thuiszorg
De eerste resultaten uit de pilot virtuele thuiszorg vanuit diverse perspectieven waren zeer bemoedigend. Om een echt goed beeld te krijgen van de resultaten heeft de directeur Zorg Thuis de CCR Zorg Thuis gevraagd om de pilot uit te breiden naar een grotere groep cliënten, naar meerdere wijkteams en met financiering door meerdere zorgverzekeraars. De CCR ZT heeft hiervoor een positief advies uitgebracht. Gedurende het jaar is de CCR Zorg Thuis op de hoogte gehouden van de resultaten.
2. Jaarrekening en bestuursverslag 2019
Tijdens de overlegvergadering zijn deze stukken mondeling nader toegelicht aan de CCR-leden. Vervolgens heeft de raad positief geadviseerd.
3. Begroting 2021 Zorg Thuis
De directeur heeft samen met de financieel deskundige de begroting en het jaarplan voor het komende jaar mondeling toegelicht tijdens een aparte bijeenkomst. Deze mondelinge toelichting was verhelderend zodat een positief advies kon worden uitgebracht. Wel heeft de CCR Zorg Thuis in het advies gevraagd om in het jaarplan de kwaliteit van zorg nadrukkelijker tot uiting te laten komen.
4. Begroting 2021 Hulp Thuis
De directeur van Hulp Thuis heeft tijdens een aparte vergadering de stukken voor Vierstroom Hulp Thuis nader toegelicht. Nadat alle vragen naar tevredenheid zijn beantwoord heeft de raad ook voor deze begroting een positief advies uitgebracht.
5. Implementatie Wet Zorg en Dwang
Deze wet heeft betrekking op onvrijwillige zorg. Ter voorbereiding op de implementatie heeft Vierstroom Zorg Thuis gedurende het jaar de nodige stappen genomen. Tijdens de overlegvergadering is de adviesaanvraag met de nodige informatie nader toegelicht.

De CCR Zorg Thuis heeft allereerst de organisatie gecompliceerd met de wijze waarop deze nieuwe wetgeving is vertaald in beleid van Vierstroom Zorg Thuis. Dit geldt ook voor de wijze waarop medewerkers en cliënten hierover zijn geïnformeerd en geïnstrueerd. Er is een positief advies uitgebracht voor het beleid, de benoeming van de Wzd-functionaris en de klachtenregeling onvrijwillige zorg.

5. De cliëntenraad in contact met:

De cliënten

Helaas was het door de uitbraak van het coronavirus niet mogelijk om cliënten thuis te bezoeken zoals al vele jaren werd gedaan. Om toch in contact te komen met de cliënten heeft de CCR Zorg Thuis ervoor gekozen om belinterviews te houden. In de zomermaanden hebben de CCR-leden in totaal 80 cliënten van Vierstroom Zorg Thuis telefonisch gesproken. Deze mensen zijn vooraf schriftelijk geïnformeerd over het voornemen van de CCR. Dit heeft weer veel waardevolle informatie opgeleverd. Opvallende punten die meerdere keren in gesprekken naar voren kwamen waren dat cliënten grote waarde hechten aan een vast team/vaste medewerkers, dat tijdsdruk bij de medewerker wordt ervaren en dat de meeste cliënten alles kunnen bespreken met de zorgmedewerker en dat daarvoor ook de tijd wordt genomen. Over het geheel genomen waren alle cliënten zeer tevreden over de zorg die ze kregen. Bijzonder was dat het coronavirus bijna geen rol speelde tijdens de gesprekken. Alle bevindingen zijn gedeeld met de directie van Vierstroom Zorg Thuis.

Bij de evaluatie kwam naar voren dat CCR-leden een persoonlijk bezoek prettiger vinden en veel meer informatie oplevert omdat de client dan in de eigen leefomgeving is. Desalniettemin is het als prettig ervaren dat ondanks de beperkende coronamaatregelen toch contact kon worden gelegd met cliënten. Ook zijn belinterviews veel minder tijdsintensief. Mogelijk wordt deze optie in het vervolg gecombineerd met huisbezoeken.

In november 2020 is de jaarlijkse nieuwsbrief per post aan alle cliënten van alle aangesloten bedrijven gestuurd. Dit betreft ruim 7.000 mensen. Hierop zijn geen noemenswaardige reacties ontvangen.

De aangesloten bedrijven

Vaste gesprekspartner van ieder overlegvergadering is de directeur Zorg Thuis. Daarnaast zijn tijdens een aantal vooroverleggen directeuren van de aangesloten bedrijven aangeschoven om verslag te doen van de actuele stand van zaken binnen het eigen bedrijf. Vierstroom Hulp Thuis is 2x aangesloten, Pluszorg en Verpleeg Thuis zijn 1x aangesloten.

De regiomanagers van Vierstroom Zorg Thuis

Het is gebruikelijk dat een delegatie van de CCR Zorg Thuis jaarlijks 2x per jaar een afspraak inplant met de regiomanagers. Deze gesprekken vinden plaats ergens in het werkgebied bij één van de wijkteams. Helaas hebben de beperkende maatregelen t.b.v. het coronavirus ertoe geleid dat in het eerste halfjaar geen bezoek heeft plaatsgevonden. In september heeft een delegatie van de CCR Zorg Thuis het wijkteam Stolwijk bezocht. Inhoudelijk is onder meer gesproken over het stimuleren van zelfredzaamheid van cliënten. Ook is dit jaar voor het eerst een bezoek gebracht aan de domeinmanager dementie van Vierstroom Zorg Thuis. Voor komend jaar is gevraagd of zij met een bepaalde regelmaat wil aanschuiven bij de vergadering van de raad zodat zij de ontwikkelingen op het gebied van dementie nader kan bespreken.

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) stond gepland voor oktober 2020 maar helaas was het door de beperkende coronamaatregelen niet mogelijk om de bijeenkomst te laten doorgaan.

Op voordracht van de CCR Holding is de heer C. van Schelven in 2014 toegetreden tot de Raad van Commissarissen. Op 23 oktober 2020 heeft de heer Van Schelven een (digitale) vergadering van de CCR Zorg Thuis bijgewoond. Tijdens deze vergadering heeft de heer Van Schelven verslag gedaan van de meest actuele onderwerpen die het afgelopen jaar behandeld zijn door de Raad van Commissarissen en de wijze waarop het cliëntenperspectief hierin is meegenomen.

7. Jaarlijkse themabijeenkomst cliëntenraden

Zoals is vastgelegd in het convenant is de CCR Holding verantwoordelijk voor de organisatie van de jaarlijkse themabijeenkomst voor alle cliëntenraden van Fundis. Deze bijeenkomst was bij aanvang van het jaar gepland voor april niet wetende dat een fysieke bijeenkomst door de beperkende coronamaatregelen onmogelijk zou zijn. Vervolgens is de bijeenkomst verplaatst naar donderdag 12 november 2020. De bijeenkomst is uiteindelijk georganiseerd via zoom zodat iedereen vanuit eigen locatie digitaal kon aansluiten. Er waren ruim 40 deelnemers aanwezig en na afloop is de digitale versie verspreid onder alle cliëntenraadsleden zodat degenen die niet konden deelnemen alsnog kennis konden nemen van de inhoud. Het programma bestond uit een korte update van de actualiteiten op het gebied van Covid-19 door Miranda Schouten, directeur WelThuis en voorzitter van het Fundisbrede crisisteam. Daarna heeft de bestuurder een beeld geschetst van actuele ontwikkelingen in de zorg en binnen Fundis. De voorzitter van de CCR Holding heeft tot slot een update gegeven van de voortgang van het project WMCZ 2018 binnen WelThuis.

8. Samenstelling Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis per 31-12-2020

Gedurende het jaar is afscheid genomen van José Vermeer (voorzitter) en de leden Joan Prins en Hans Kruidenier.

Op 31 december 2020 hadden de volgende leden zitting in de raad: Marja Baars, Maartje Bac, Hilda de Haan, Marijke Hamann, Joke van der Heijden, Sylvia Tuin en Johan van Zuidam (voorzitter).