

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis 2021 (CCR Zorg Thuis)

1. Algemeen

De CCR Zorg Thuis vertegenwoordigt de cliënten van Vierstroom Zorg Thuis, Vierstroom Hulp Thuis, Vierstroom Verpleegkundig team, Vierstroom Verpleeg Thuis, Pluszorg en Zorgbrug. Vanuit de Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis zijn 3 leden afgevaardigd in de Centrale Cliëntenraad Holding. Op 1 januari 2021 bestond de raad uit 6 leden. Gedurende het jaar is de raad uitgebreid met 1 lid waardoor de raad per 31 december 2021 7 leden telt. Johan van Zuidam treedt op als voorzitter. Marijke Hamann is plaatsvervangend voorzitter. De raad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

2. Nieuwe wetgeving voor cliëntenraden

Nadat in 2020 een begin was gemaakt met de implementatie van nieuwe wetgeving voor cliëntenraden, de WMCZ 2018, heeft dit in 2021 een vervolg gekregen. Aan de hand van een discussienotitie, die is opgesteld door de voorzitter van de raad, is door de CCR Zorg Thuis gedurende het jaar van gedachten gewisseld over de veranderingen die de nieuwe wetgeving met zich meebrengt en de wijze waarop hieraan voldaan kan worden. De nieuwe wetgeving vraagt cliëntenraden expliciet om met een bepaalde regelmaat in contact te treden met de cliënten die zij vertegenwoordigen zodat de raad weet wat er speelt en welke wensen en behoeften er zijn. Ook dient de achterban op gezette tijden geïnformeerd te worden over de werkzaamheden en bereikte resultaten van de raad. De vraag die steeds centraal stond was; op welke wijze kun je dit het beste in praktijk brengen?

Het gehele jaar was dit onderwerp ook een terugkerend thema tijdens de vooroverleggen en de overlegvergaderingen. Samen met een delegatie van de directeurs van de thuiszorgbedrijven heeft de werkgroep WMCZ, waarin enkele leden van de raad zitting hadden, met elkaar een voorstel gemaakt voor een nieuwe aanpak.

Dit heeft geresulteerd in het definiëren van een viertal clientgroepen te weten 'reguliere verzorging en verpleging', 'specialistische verzorging en verpleging', 'ondersteuning bij huishouden' en 'ondersteuning bij welzijn, maaltijd en regie op het totaalpakket'. Het voornemen is om per overlegvergadering steeds één clientgroep centraal te stellen en de directeurs die met deze clientgroep te maken hebben te laten deelnemen aan de overlegvergadering alsmede een actieve rol te laten vervullen. Daarnaast zal ieder cliëntenraadslid portefeuillehouder worden van één clientgroep zodat zij buiten de vergaderingen om hierover nader contact kunnen houden met de betreffende directeur. Op deze manier hoopt de CCR Zorg Thuis intensiever betrokken te zijn bij actuele ontwikkelingen waardoor een beter beeld ontstaat van de zorg aan cliënten. De werkgroep communicatie van de CCR Zorg Thuis heeft in de tweede helft van 2021 de eerste hand gelegd aan een communicatieplan waarin diverse vormen van communicatie met cliënten beschreven is. Dit plan en alle andere voorstellen zullen vanaf januari 2022 daadwerkelijk in praktijk worden gebracht. Ook zal met ingang van die datum de CCR Zorg Thuis worden omgedoopt tot CCR Thuiszorg.

3. Contact met de directeur Zorg Thuis

De overlegvergaderingen hebben ook dit jaar als gevolg van Covid-19 weer gedeeltelijk op kantoor en gedeeltelijk digitaal via zoom plaatsgevonden. Van de vooraf geplande vergaderingen is gezamenlijk besloten één vergadering te laten vervallen omdat enkele leden verhinderd waren. Naast de WMCZ 2018 was het coronavirus en de gevolgen hiervan voor de cliënten en medewerkers een terugkerend onderwerp op de agenda. Gedurende de periodes waarin het aantal besmettingen opliep is de CCR Zorg Thuis door de directeur Zorg Thuis regelmatig tussentijds geïnformeerd over de situatie binnen de thuiszorgbedrijven en de eventuele gevolgen voor de cliënten.

In het jaarplan 2021 van Vierstroom Zorg Thuis waren een aantal speerpunten benoemd, te weten eigen regie en zelfredzaamheid, recht op technologie en innovatieve oplossingen, en gemotiveerde professionals. De voortgang van deze punten is tijdens iedere overlegvergadering aan de orde geweest. Ook projecten waaronder 'het potentieel pakken' en 'virtuele zorg' hebben geregeld aandacht gehad.

Het project virtuele zorg is reeds gestart in 2019 en zal op verzoek van de zorgverzekeraars ook komend jaar worden gecontinueerd. Doel hiervan is om met de inzet van één of meer slimme zorg hulpmiddelen bij de client de kwaliteit van zorg te verhogen.

In 2021 hebben 7 overlegvergaderingen plaatsgevonden met de directeur Zorg Thuis. Tijdens de bijeenkomsten is naast de net genoemde onderwerpen ook regelmatig gesproken over:

- Algemene stand van zaken Vierstroom Zorg Thuis
- Zorgcontractering 2021 en 2022
- Kwaliteitsreviews en MIC-rapportage
- Clienttevredenheidsonderzoek
- Wet Zorg en Dwang
- Bezetting zorgteams/werving personeel

Daarnaast heeft in november een aparte bijeenkomst plaatsgevonden voor de toelichting op de begroting 2022 voor Vierstroom Zorg Thuis en Vierstroom Hulp Thuis.

Tot slot is vanuit de CCR Zorg Thuis een lid 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 2021 is de werkgroep enkele keren (digitaal) bijeen geweest.

4. Uitgebrachte adviezen en instemmingen

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

1. Sluiting ontmoetingscentrum Zilverplein in Schoonhoven per 1 april 2021
Dit ontmoetingscentrum was 2 jaar geleden opgericht voor mensen met dementie en hun mantelzorgers. Omdat deze locatie niet kostendekkend kon functioneren, onder meer als gevolg van onvoldoende deelnemers, heeft de directie de CCR Zorg Thuis gevraagd om in te stemmen met het voorgenomen besluit de begeleiding en opvang van de deelnemers over te dragen aan andere lokale ontmoetingscentra in de omgeving. De CCR Zorg Thuis heeft hiermee ingestemd. Voor alle betrokken cliënten is passende opvang gevonden.
2. Herziening klachtenregeling voor alle klantbedrijven van Fundis:
Omdat dit een Fundisbrede regeling betreft is dit instemmingsverzoek voorgelegd aan alle Centrale Cliëntenraden van Fundis. De CCR Zorg Thuis heeft instemming verleend. Hierbij is de opmerking gemaakt dat de raad ervan uit gaat dat zodra een client gebruik wil maken van deze regeling hierbij de gewenste ondersteuning geboden wordt door de klachtenfunctionaris of het betreffende zorgbedrijf.
3. Beleidsplan Pluszorg m.b.t. beleidsplan onvrijwillige zorg:
Met de ontwikkeling van dit beleidsplan voldoet Pluszorg aan het nieuwe wettelijk kader van de Wet Zorg en Dwang. De CCR Zorg Thuis heeft instemming verleend.

De uitgebrachte adviezen hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

4. Overname portefeuille Hulp bij Huish.ZorgSpectrum door Vierstroom Hulp Thuis per 1-7-21
Na de bespreking van deze adviesaanvraag is een positief advies uitgebracht. De CCR Zorg Thuis gaat ervan uit dat deze nieuwe groep cliënten kwalitatief goede hulp zal krijgen en dat de huidige cliënten in dit werkgebied hiervan geen hinder zullen ondervinden. De raad is vooral positief omdat met de overname van de portefeuille van ZorgSpectrum de continuïteit van hulp in deze regio beter wordt gewaarborgd, de onderhandelingspositie bij gemeenten wordt verstevigd en er voordelen ontstaan voor cliënten door verbreding van het zorgaanbod.
5. Inkrimping werkgebied regio Oudewater
Als gevolg van personele problemen in dit werkgebied was Vierstroom Zorg Thuis genoodzaakt te besluiten de activiteiten in Oudewater te staken. De raad heeft hiervoor een positief advies uitgebracht. Omdat de CCR Zorg Thuis het van groot belang acht dat de zorg aan alle cliënten wordt gecontinueerd is daarbij aangedrongen op een zorgvuldige overdracht van zorgtaken in samenspraak met de client. Communicatie speelt hier een cruciale rol. De directie is verzocht om de CCR Zorg Thuis goed op de hoogte te houden van het vervolg. Dit heeft plaatsgevonden.
6. (Concept) jaarrekening Vierstroom Zorg Thuis 2020
Na de bespreking van de financiële stukken is een positief advies uitgebracht. Hierbij is de opmerking gemaakt dat er diverse initiatieven zijn genomen die er hopelijk toe leiden dat het personeelsbestand weer op sterkte wordt gebracht, het cliëntenbestand weer wordt uitgebreid en het ziekteverzuimpercentage verder beteugeld kan worden. Tijdens de overlegvergaderingen zijn deze onderwerpen regelmatig besproken.
7. Begroting Vierstroom Zorg Thuis 2022
Deze adviesaanvraag is tijdens een aparte bijeenkomst mondeling toegelicht door de directeur Zorg Thuis. De CCR heeft vervolgens een positief advies uitgebracht. Hierbij zijn wel zorgen geuit over het evenwicht tussen enerzijds de ambitie en anderzijds de realiteit van de te behalen doelen. Toegezegd is dat de CCR Zorg Thuis gedurende 2022 op de hoogte zal worden gehouden van het verloop.
8. Begroting Vierstroom Hulp Thuis 2022
Ook deze begroting is tijdens een aparte bijeenkomst besproken en mondeling toegelicht door de directeur van Vierstroom Hulp Thuis. Vervolgens is door de CCR Zorg Thuis een positief advies uitgebracht.

5. De cliëntenraad in contact met:

De cliënten

Al vele jaren organiseren de cliëntenraadsleden jaarlijkse huisbezoeken om van cliënten te horen hoe zij de zorg ervaren en wat verbeterd zou kunnen worden. Helaas was het ook dit jaar als gevolg van het coronavirus niet mogelijk om cliënten thuis te bezoeken. Om toch in contact te treden met de cliënten heeft de CCR Zorg Thuis net als in 2020 belinterviews georganiseerd.

In mei 2021 zijn belinterviews georganiseerd voor cliënten van Vierstroom Hulp Thuis. Er zijn 80 cliënten aangeschreven met de aankondiging en het doel van een belinterview. Uiteindelijk hebben 68 cliënten deelgenomen. De uitkomsten zijn opgenomen in een korte samenvatting die in de zomer is besproken met de directeur van Vierstroom Hulp Thuis.

Over het geheel genomen zijn de cliënten zeer te spreken over de vaste hulp, de schoonmaakwerkzaamheden die worden verricht en de eigen regie op de werkzaamheden. De belangrijkste aandachtspunten hadden bijna allemaal betrekking op de vakantieperiode, de vervangende hulp en de communicatie hierover. Verder zijn de bereikbaarheid van de organisatie en het tussentijds peilen van de tevredenheid over de geboden hulp genoemd.

In juni 2021 hebben de belinterviews plaatsgevonden bij cliënten van Vierstroom Zorg Thuis. Hiervoor zijn ook 80 cliënten aangeschreven en hebben uiteindelijk 71 cliënten deelgenomen aan het interview. Uit de interviews is duidelijk naar voren gekomen dat de ondervraagde cliënten zeer tevreden zijn over de zorg en de wijze waarop ze bejegend worden. Belangrijkste bevindingen en aandachtspunten zijn verbetering van de communicatie over wijziging van het zorgmoment en de signalering van eenzaamheid. Opvallende punten waren verder dat het merendeel van de cliënten nooit kijkt in het ECD en dat de cliëntenraad slechts bekend is bij enkele cliënten.

Jaarlijks wordt door de CCR Zorg Thuis een nieuwsbrief per post verzonden aan alle cliënten van alle thuiszorgbedrijven. Omdat in het tweede halfjaar een voorstel in ontwikkeling was voor een nieuw communicatieplan is eind 2021 besloten de nieuwsbrief vooralsnog niet te verzenden, in afwachting van een definitief besluit over het communicatieplan. Mogelijke verzending volgt dan begin 2022.

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 hun bedrijf. Vierstroom Hulp Thuis heeft 2x deelgenomen aan de vergadering. Pluszorg, Zorgbrug en Vierstroom Verpleeg Thuis zijn 1x aanwezig geweest.

De regiomanagers van Vierstroom Zorg Thuis

Normaalgesproken gaat een delegatie van de raad 1 of 2x per jaar samen met de regiomanager in gesprek met een wijkteam. Als gevolg van het coronavirus was dit helaas niet mogelijk.

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 15 september 2021 in Kamerik. Tijdens deze bijeenkomst stonden de woonzorgconcepten centraal. Gedurende de middag is aandacht besteed aan diverse woonconcepten waaronder het Amadeushuis, het Amarehuis, de Dienstbode/Het Ouden Huis en de specialistische zorg van WelThuis. Ook was er gelegenheid voor het stellen van vragen en het voeren van discussie. Onder het genot van een hapje en een drankje is de informatieve middag afgesloten.

Door het aftreden van de commissaris, die op voordracht van de CCR Holding zitting heeft in de Raad van Commissarissen, is door deze commissaris geen vergadering meer bijgewoond van de CCR Zorg Thuis. In het najaar is in de CCR Holding de procedure gestart voor de werving van een nieuw lid dat op voordracht van de cliëntenraden zitting zal nemen in de Raad van Commissarissen. De procedure is eind 2021 positief afgerond. Vanaf 2022 zal de heer A. Warnar deze taak op zich nemen. Hij zal dan worden uitgenodigd voor een reguliere vergadering om samen met de CCR Zorg Thuis de meest actuele thema's in de zorg te bespreken en de wijze waarop het cliëntenperspectief door de Raad van Commissarissen steeds wordt 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. Het thema, de datum en locatie waren reeds gepland maar helaas bleek het organiseren van een fysieke bijeenkomst als gevolg van de dan geldende coronamaatregelen toch niet mogelijk. Omdat een fysieke bijeenkomst de voorkeur had is ervoor gekozen de themabijeenkomst te verplaatsen naar 2022.

8. Samenstelling Centrale Cliëntenraad Zorg Thuis per 31-12-2021

Op 31 december 2021 hadden de volgende leden zitting in de raad: Marja Baars, Maartje Bac, Hilda de Haan, Marijke Hamann, Joke van der Heijden, Wouter Ruberg en Johan van Zuidam (voorzitter).