



Cliëntenraad Jaarplan 2021

De afgelopen jaren is de zorg ingrijpend veranderd, zowel voor de cliënt als de zorgmedewerker en zorgorganisaties. De nadruk is meer en meer komen te liggen op zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Formele en informele zorgverleners moeten nauw met elkaar samen werken. Mantelzorgers en vrijwilligers spelen een steeds belangrijkere rol. Er wordt uitgegaan van wat mensen nog wél kunnen, samen met hun eigen netwerk. Deze ontwikkeling zal ook de komende jaren doorgaan. Dit sluit aan bij hetgeen waar ZuidZorg voor staat: zij ondersteunen als echte thuiszorgorganisatie haar cliënten bij het zo lang mogelijk zelfredzaam zijn, zelfstandig blijven wonen in hun eigen huis en de regie in eigen handen houden.

ZuidZorg heeft de afgelopen jaren meerdere bedrijfsonderdelen afgestoten c.q. verkocht (onder andere huishoudelijke hulp, kraamzorg en ConnectZorg) om zich meer en meer toe kunnen leggen op bovengenoemde kerntaak. Teneinde zorggelden maximaal te kunnen inzetten voor de daadwerkelijke zorg bij mensen thuis, is de organisatie “afgeplat” door het weghalen van managementlagen en het fors inkrimpen van ondersteunende- en staffuncties. Maar een van de meest zorgelijke zaken op dit moment is de steeds krappere wordende arbeidsmarkt. Ook de cliëntenraad vindt deze situatie zorgelijk. ZuidZorg heeft een extern bureau in de arm genomen voor het starten van een campagne om gekwalificeerd personeel te werven en investeert maximaal in het opleiden van nieuwe wijkverpleegkundigen.

Rol van de cliëntenraad ZuidZorg

De primaire taken van de cliëntenraad zijn:

- Opkomen voor het algemene belang aangaande de zorgverlening van alle cliënten van ZuidZorg;
- In gesprek zijn met de Raad van Bestuur en ad hoc met de Raad van Toezicht over belangrijke veranderingen in de organisatie en de mogelijke impact hiervan op cliënten;
- Bewaken van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening;
- Adviseren -gevraagd en ongevraagd- van het bestuur van ZuidZorg over alle aangelegenheden die de positie van cliënten raken.

Eind 2020 hadden wij te maken met het afscheid van onze notulist Karin van Brussel en van de raadsleden Joop Hunting en John Voorbraak. Met ingang van januari 2021 is tot ons groot genoegen een ambtelijk secretaris aan ons team toegevoegd, te weten Petra Rijnten. Van de zittende leden, te weten Monique Jacobs en John Geven, is hun termijn met ingang van 2021 met 4 jaar verlengd.

De cliëntenraad is ervan overtuigd hiermee een kwalitatieve bezetting voor de toekomst veilig gesteld te hebben en blijft zich onverdroten hard maken voor de hierboven beschreven primaire taken.

Afgelopen jaar heeft de cliëntenraad gevraagd om eerder betrokken te worden bij beleidsbeslissingen en heeft ook aan de bestuurder aangegeven dat wat hen betreft méér gebruik gemaakt kan worden van de deskundigheid van de cliëntenraad. De bestuurder heeft hierop positief gereageerd. Wij zullen meer en meer betrokken gaan worden in een vroeg stadium van beleidsvorming en de leden van de CR en OR zullen gerichter en efficiënter ingezet worden.

In het najaar 2020 hebben wij ook het Huishoudelijk Reglement (HHR) geactualiseerd met de huidige geldende norm. Daarnaast hebben wij onze visie op Medezeggenschap gepresenteerd aan de bestuurder. Verder is ook de Medezeggenschapsregeling (nieuwe Wmcz) door de ZuidZorg organisatie ter instemming voorgelegd aan de cliëntenraad waar wij mee ingestemd hebben.

De cliëntenraad gaat als participant ook deelnemen aan zogenaamde ronde tafel gesprekken met delegaties van medewerkers van ZuidZorg en andere vormen van (informeel) overleg tussen teams, leden van het Management Team, Raad van Bestuur en eventueel Raad van Toezicht leden.

BBeterZorg

De cliëntenraad van ZuidZorg fungeert ook voor BBeterzorg als cliëntenraad. BBeterzorg is hét expertise centrum in complexe wondzorg. Vanuit vijf vestigingen verspreid over Limburg en Brabant verlenen zij met een team vak professionals de zorg die nodig is.

ZuidZorg voert met regelmaat een cliënttevredenheidsonderzoek uit met een PREM-vragenlijst. PREM staat voor Patiënt Reported Experience Measurement en is een landelijk afgestemde meetmethode om cliënt-ervaringen te meten. Een PREM is een korte vragenlijst die de cliënten van ZuidZorg invullen en waarin wordt gevraagd hoe patiënten hun zorg (hebben) ervaren.

De cliëntenraad zal in 2021 betrokken worden bij het cliënttevredenheidsonderzoek en de resultaten daarvan. De wijze waarop dat gebeurt is momenteel onderwerp van gesprek.

De cliëntenraad geeft ook in 2021 een brochure uit met als doel het bestaan van de cliëntenraad onder de aandacht te brengen bij nieuwe cliënten en hun families. Zij zullen direct bij aanmelding informatie krijgen over wat de cliëntenraad doet, waarvoor, hoe en wanneer de cliëntenraad het beste benaderd kan worden. Het daadwerkelijk bereiken van de cliënten zal ook in 2021 een lastige zijn, maar de cliëntenraad gaat ervan uit doordat deze brochure ook in 2021 aan elke nieuwe cliënt wordt gegeven hierdoor ook meer bekendheid te krijgen.

Elk cliëntenraadslid zal ook in 2021 minimaal één dagdeel meelopen met een wijkverpleegkundige van Zuidzorg om op die manier zoveel als mogelijk informatie van de cliënten, maar ook van de wijkverpleegkundige te verkrijgen. Het delen van praktijkervaringen van cliënten helpt de cliëntenraad om de bestuurder van ZuidZorg beter te adviseren over wat goed gaat en wat beter kan.

Wisselingen in de samenstelling van de cliëntenraad houdt ook automatisch in dat de commissies voor het grote deel uit andere leden bestaan. In 2021 zal elke commissie haar primaire taak op zich nemen en de overige cliëntenraadsleden informeren over behaalde resultaten.

Samenstelling van de cliëntenraad 2021



Harry van Will
voorzitter



Paul Hoogenberk
vicevoorzitter



Petra Rijnten
ambtelijk secretaris



Monique Jacobs
lid



José van Bree
lid



Theo van Stiphout
lid



John Geven
lid

Commissies	Taken
Dagelijks Bestuur	
Harry van Will <i>voorzitter</i> Paul Hoogenberk <i>vicevoorzitter</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Het directe aanspreekpunt voor de RvB, de stafleden en de externe stakeholders. Begeleiden van adviesaanvragen. • Verantwoordelijk voor de agenda in samenspraak met de bestuurder.
Financiële- en juridische zaken	
Paul Hoogenberk	<ul style="list-style-type: none"> • Vanuit cliënten perspectief beoordelen van: doelmatigheid, jaarrekening, begroting en de directe bestedingen aan zorg. • Inzicht verkrijgen in de risico's en mitigerende maatregelen die hierop van toepassing zijn. • Het financiële gedeelte in samenspraak met de OR. • Het controleren van statuten, juridische aspecten, contracten, overeenkomsten en governance code.
Cliënten contacten	
José van Bree <i>commissievoorzitter</i> John Geven Theo van Stiphout	<ul style="list-style-type: none"> • Herhaling van het jaarlijks event Bloem & Tuin in Nuenen. • Mogelijk nieuwe actie via ZieZo richting personeel. Wel dient nader bepaald te worden wat focus moet zijn. • Onderzoeken op welke wijze succes kan worden behaald bij benaderen van specifieke cliëntgroepen. • Een nieuwsbrief naar alle cliënten van ZuidZorg.
Kwaliteit & Innovatie	
Theo van Stiphout <i>commissievoorzitter</i> Monique Jacobs Paul Hoogenberk	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeelt - in de ruimste betekenis - dat deel van het primaire proces van ZuidZorg dat betrekking heeft op de cliënten. • Stand van zaken doorspreken met betrekking tot tevredenheid cliënten (trends uit enquêtes en metingen) en terugkoppeling in de CR. • Overleg met betrokkenen van ZuidZorg over de vervanging van de CQ meting. Hoe komen we aan input nu deze meting vervalt (recht op enquêtering).
Algemeen	
Allen	<ul style="list-style-type: none"> • Het opstellen van het werkplan en jaarverslag. • De deskundigheid van de leden van de cliëntenraad zal op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voortdurend onder de aandacht zijn. • Indien nodig zal bijscholing plaatsvinden, mede door het bijwonen van symposia en congressen. • Alle leden streven er naar om zo veel mogelijk de cliënten panels die door de wijkteams worden georganiseerd bij te wonen en één keer per jaar een dagdeel met de wijkverpleegkundige mee te gaan.