

## **Werkplan 2018 van de Cliëntenraad van ZuidZorg**

### **Inleiding**

#### **Ontwikkelingen in het Zorglandschap**

De ingrijpende veranderingen in de zorgwet van 2015 hebben ook in 2017 hun sporen nagelaten. Dat betreft met name het grote tekort aan personeel als gevolg van de noodgedwongen uitstroom in de twee jaren daarvoor. Dit heeft tot gevolg dat er wachtlijsten zijn ontstaan in de thuiszorg.

Daarnaast gaat het afslankingsproces bij ZuidZorg verder. Onder druk van de financiën wil de organisatie zich steeds meer focussen op de 'kerntaak' Thuiszorg: complexe en langdurige zorg. De overige activiteiten c.q. zorgverlening wordt vervreemd (verkocht of stopgezet). Door meer te specialiseren op de kerntaak, is het de bedoeling dat zowel de kwaliteit van de zorg toeneemt als ook de continuïteit in deze dienstverlening. Dat zou een resultaat zijn waar cliënten en de cliëntenraad achter kunnen staan.

Belangrijk is dan wel dat de cliënten, die nu overige activiteiten afnemen - die in de toekomst niet meer door ZuidZorg geleverd gaan worden- op een goede manier hierover worden geïnformeerd en dat zij waar mogelijk begeleid worden naar een alternatief. In geval een bedrijfsactiviteit verkocht wordt aan een 3e partij dan kan er in elk geval direct een passend alternatief worden geboden. In geval een bedrijfsactiviteit niet wordt overgenomen door een andere partij maar noodgedwongen stopgezet moet gaan worden, is het een ander verhaal. De cliëntenraad wil dan nadrukkelijk betrokken worden in de wijze waarop de cliënten van ZuidZorg worden benaderd en met welke boodschap.

#### **Rol van de cliëntenraad ZuidZorg**

De primaire taak van de Cliëntenraad is en blijft:

- Opkomen voor het algemene belang van alle cliënten van ZuidZorg;
- In gesprek zijn met het bestuur 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.

De Cliëntenraad onderhoudt – naast de contacten met de bestuurder en de cliënten – contacten met de Zorgkantoren en de directie Zorg Thuis m.b.t. innovatie en verbeterpunten, die bij de inkoopgesprekken worden afgesproken.

Het bijwonen van symposia en congressen biedt de mogelijkheid aan de leden van de Cliëntenraad om bij te blijven met de actuele ontwikkelingen in de thuiszorg. De Cliëntenraad onderhoudt indirect de belangen van de cliënten van ZuidZorg door middel van het lidmaatschap van de landelijke belangenvereniging LOC. Tevens is er regelmatig overleg tussen de voorzitters van de Cliëntenraden in de regio Eindhoven.

De reorganisaties binnen ZuidZorg waren lange tijd de oorzaak dat de focus van de cliëntenraad meer intern gericht was. De leden van de raad zijn mede hierdoor minder vaak dan gewenst echt in gesprek geweest met hun achterban. Er worden mogelijkheden gezocht om meer met de cliënten in contact te komen. Het delen van praktijkervaringen van cliënten met leden van de Cliëntenraad, helpt de Cliëntenraad om de bestuurder van ZuidZorg beter te adviseren over wat goed gaat en wat beter kan. Een cruciale rol hierbij is het bij kunnen wonen van de cliëntpanels, die worden gehouden.

Helaas is de Consumer Quality meting komen te vervallen. Deze meting onder de ZuidZorg cliënten gaf naast de feedback uit de cliëntpanels goede aanvulling op de perceptie van de cliënt op de dienstverlening geleverd door ZuidZorg. Het alternatief, de Zorgkaart Nederland, levert informatie op een hoger abstractieniveau.

**Vergroten bereikbaarheid met de achterban**

Mogelijkheden de achterban beter te bereiken zijn o.a.:

- Zo veel mogelijk bijwonen van de cliëntpanels, die door de wijkteams worden georganiseerd.
- Meelopen met de wijkverpleegkundigen.
- Een vorm van een nieuwsbrief aan alle cliënten.

En het verbeteren van de mogelijkheden voor cliënten om makkelijk in contact te komen met de CR:

- Cliënten benaderen met enquête en vragen wat ze van ons verwachten en hoe we het voor hen eenvoudig kunnen maken ons te benaderen
- Nieuwe cliënten en familie direct bij aanmelding informatie geven over wat CR doet, waarvoor, hoe, wanneer CR het beste benaderd kan worden.

**Aandachtspunten in 2018**

Het voorliggende werkplan/aandachtspunten vormt de basis voor de activiteiten van de cliëntenraad in 2018. Het werkplan zal mede langs de lijn van de onderstaande commissies worden uitgevoerd.

<b>Commissie</b>	<b>Taken</b>	<b>Planning</b>
<b>Audit</b>		
<u>Jan van de Rijt</u> John Voorbraak  * <i>Geert de Beer</i>	- 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.	Afhankelijk van de actuele situatie.  4 <sup>e</sup> kwartaal
<b>Dagelijks Bestuur</b>		
<u>Simone Nijhof</u> Godert-Jan van Meijl  * <i>Charles Laurey</i>	- Het directe aanspreekpunt voor de RvB, de stafleden van ZuidZorg en de externe stakeholders. Begeleiden van adviesaanvragen. - Verantwoordelijk voor de agenda, het werkplan en het jaarverslag.	Afhankelijk van de actuele situatie.  Vergaderingen, 4 <sup>e</sup> resp. 1 <sup>e</sup> kwartaal
<b>Cliënten contacten</b>		
<u>Ed Holtzer</u> John Geven Joop Hunting Harry van Will  * <i>Jozanneke van Lutterveld</i>	- Herhaling van Bloem & Tuin (handig, realistisch, wat heeft het opgeleverd)? - 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 i.p.v. generieke benadering. - Een vorm van nieuwsbrief naar alle cliënten via het adressenbestand van ZuidZorg.	Juli.  Voorjaar.  Verspreid over het jaar.  Voorjaar.
<b>Kwaliteit &amp; Veiligheid</b>		
<u>Jan van de Rijt</u> Monique Jacobs John Voorbraak	- Beoordeelt, in de ruimste betekenis, dat deel van het primaire proces van ZuidZorg dat betrekking heeft op de cliënten. - We nemen de meningen, (kritische) vragen en ervaringen van de overige leden van de CR als inbreng in het overleg. <u>Actie 1</u> 2 x per jaar stand van zaken doorspreken m. b. t. tevredenheid cliënten (trends uit enquêtes en metingen) en terugkoppeling in de CR. <u>Actie 2</u> In het agendaoverleg voor de eerste bijeenkomst worden concrete agendapunten voor het hele jaar bepaald zodat de voortgang van de activiteiten nog beter gevolgd kan worden. Te denken valt onder andere aan: - Resultaten en trends teamborden	Actie 1 Februari en augustus.  Actie 2 Nader te bepalen.

<p>* Chantal Haazen Nina Vos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultaten cliënttevredenheid (panels, indicatoren teambord en Zorgkaart)</li> <li>- Activiteiten die ontwikkeld zijn naar aanleiding van de metingen en het resultaat daarvan</li> <li>- Tevredenheid over (nieuwe) producten</li> <li>- MIM en MIC incidenten, trends en acties</li> </ul>	
<p><b>Algemeen</b></p>		
<p>Allen</p> <p>* Contactpersoon voor de RvT is Hetty van Velzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Indien nodig zal bijscholing plaatsvinden, mede door het bijwonen van symposia en congressen.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>Continu</p>

### Samenstelling van de Cliëntenraad

De heer John Geven, lid.

De heer Ed Holtzer, lid.

De heer Joop Hunting, lid.

Mevrouw Monique Jacobs, lid.

De heer Godert-Jan van Meijl, vicevoorzitter.

Mevrouw Simone Nijhof, voorzitter.

De heer Jan van de Rijt, lid.

De heer John Voorbraak, lid.

De heer Harry van Will, lid.