JAARVERSLAG
CENTRALE CLIENTENRAAD
CENTRALE VERWANTENRAAD
ZOZIJN 2021

zozijn medezeggenschap cliënten & verwanten

Inhoud

Beste lezer 3
Medezeggenschap voor cliënten en verwanten bij Zozijn 3
Schema van de medezeggenschap 4
Medezeggenschap in 2021 5
Uitgebrachte adviezen en reactie op instemmingsverzoeken 8
Enkele onderwerpen nader toegelicht 9
Contact met de achterban 12
Aandachtspunten 2022 13
Ondersteuning van cliëntenraden en verwantenraden 14

Beste lezer

Dit is het verslag van de centrale clientenraad (CCR) en de centrale verwantenraad (CVR).
Het verslag gaat over het jaar 2021. Welke onderwerpen waren belangrijk? Welke adviezen gaven de CCR en de CVR?
Je leest het hier.

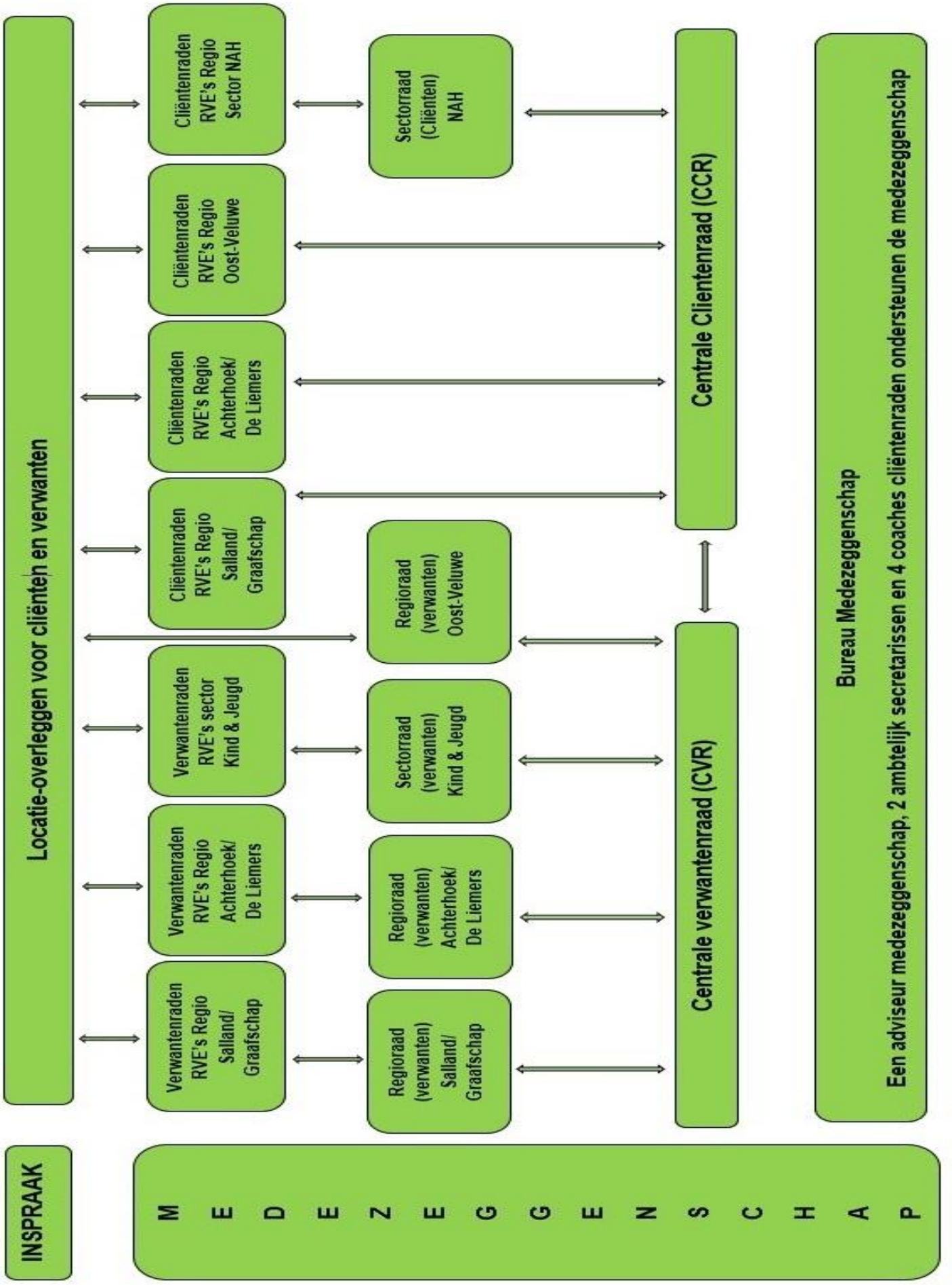
Medezeggenschap voor cliënten en verwanten bij Zozijn

In mei 2021 is na een achterban raadpleging bij alle raden van Zozijn de Medezeggenschapsregeling vastgesteld. In deze regeling staan alle afspraken over de medezeggenschap voor cliënten en verwanten en Zozijn.
De Medezeggenschapsregeling en het boekje voor cliëntenraden ‘Zo werkt het!’ vind je op de website voor de medezeggenschap:
https://medezeggenschap.zozijn.nl/dowloads
De regeling is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018). Deze wet is in juli 2020 in werking getreden.

De medezeggenschap bij Zozijn vindt plaats op verschillende lagen in de organisatie: Op RVE-niveau (Resultaat Verantwoordelijke Eenheid), op regio- en sectorniveau en centraal.
Er zijn zowel cliëntenraden als verwantenraden.
Bij een RVE is er in principe zowel een cliëntenraad als een verwantenraad.
In totaal zijn er ruim 200 cliënten en verwanten actief voor de medezeggenschap cliënten en verwanten.

Bij de sector Kind&Jeugd zijn geen cliëntenraden. Bij de sector NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel) en Ambulante ondersteuning zijn geen verwantenraden.
Op de volgende pagina staat in een schema hoe de medezeggenschap georganiseerd is bij Zozijn.

Schema van de medezeggenschap



Uitleg bij het schema
De structuur van de medezeggenschap volgt de organisatie structuur van Zozijn. Zozijn bestaat uit drie regio's en twee sectoren. Er is nu geen sectorraad NAH.
Er is een cliëntenraad NAH Dagbesteding in Doetinchem. Daarnaast zijn er cliënten NAH die lid zijn van de cliëntenraad Ambulant. (lees meer over de cliëntenraad Ambulant op bladzijde 11)
Beide raden hebben tenminste één keer per jaar contact met de directeur. Op dit moment is er bij de cliënten NAH geen noodzaak voor het instellen van een sectorraad NAH.
Bij de eerstvolgende evaluatie van de medezeggenschap kan onderzocht worden of de structuur van de medezeggenschap aangepast moet worden.

Medezeggenschap in 2021

Ook dit jaar heeft corona weer een groot effect gehad op het leven van cliënten en verwanten. Ook voor de medezeggenschap betekende dit dat raden creatief gezocht hebben naar mogelijkheden om toch met elkaar te overleggen. Er is digitaal vergaderd en waar dit niet mogelijk was hebben bijvoorbeeld de coaches van de cliëntenraden telefonisch contact gehouden met de leden van de RVE-cliëntenraden.

Een goede samenwerking tussen cliëntenraden en verwantenraden is belangrijk. Verwantenraden zijn aanvullend aan de cliëntenraden.
De CCR en CVR werken naast elkaar en hebben dezelfde rechten.
Het contact tussen de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad is intensief en prettig. De beide voorzitters hebben regelmatig contact.
De CCR en de CVR reageren zoveel mogelijk samen op een adviesaanvraag of verzoek om instemming. In de reactie aan de bestuurder kunnen accenten gelegd worden vanuit ieders perspectief.
De beide raden treffen elkaar twee keer per jaar. In werkgroepen wordt zo veel mogelijk samen opgetrokken.

Centrale cliëntenraad (CCR) en centrale verwantenraad (CVR)

De CCR bestaat uit cliënten uit de verschillende regio's en de sector NAH. De cliënten-medezeggenschap heeft geen regio- of sectorraden.

Centrale cliëntenraad

Boven (v.l.n.r.): Hennie Bannink, Hendrik Teeuwsen, Tonia Taankink

Onder (v.l.n.r.): Henk Rensink, Alex Frederiks, Bert Dijkman, Bianca Pollmann (lid tot 1 juli 2021)

"Medezeggenschap is belangrijk. In de centrale cliëntenraad komen we op voor de mensen die dat zelf minder goed kunnen"
(Hennie Bannink – voorzitter CCR)

De CVR is samengesteld uit leden vanuit de verschillende regioraden en de sectorraad Kind&Jeugd. Daarnaast kunnen 3 leden gekozen worden op basis van specifieke kennis (competentie). Bijvoorbeeld over communicatie, financiën, of juridische kennis.

Centrale verwantenraad

Boven (v.l.n.r.): Harrie Neerhof, Mathilde Bondt, Johan Wind
Midden (v.l.n.r.): Theo Rutten, Eric Krukkert, Arnold Biezeman, Monica Sluiseman
Onder (v.l.n.r.): Wim Bakker, Ria Eilander

“De mening van de client is belangrijk. De cliënt is de grote deskundige. De samenwerking tussen de cliënten en verwanten in de medezeggenschap is belangrijk voor het kijken naar de kwaliteit van zorg.”
(Wim Bakker – voorzitter CVR)

Uitgebrachte adviezen en reactie op instemmingsverzoeken

De volgende onderwerpen zijn door de bestuurder van Zozijn ter advies of ter instemming voorgelegd aan de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad:

Onderwerp	**Ter advies, ter instemming, of ongevraagd advies**	**Reactie CCR/CVR**
Communicatie met verwanten (CVR)	Ongevraagd advies	De CVR heeft afspraken gemaakt met bestuurder over vervolg. Dit loopt nog.
Uitvoeringsplan vaccineren cliënten met AVG	Ter instemming	Instemming
Beleidsplan Wet zorg en dwang	Ter instemming	Instemming
Concept-Medezeggenschapsregeling	Ter instemming	Instemming
Bereikbare dienst gedragswetenschappers	Ter instemming	Instemming
Onderzoek Saxion veilig internetgebruik door cliënten	Ter advies	Positief advies
Klachtenregeling	Ter instemming	Instemming
Aantoonbaar besproken Zorgplan	Ter instemming	Instemming
Saxion onderzoek Zozijn TV	Ter advies	Positief advies
Invoeren van 3e generatie domotica	Ter instemming	Instemming
Wijziging organisatietopstructuur Zozijn	Ter advies	Positief advies
Jaarrekening 2020	Ter advies	Ter kennisgeving aangenomen. De financiële cie. heeft een toelichting gekregen. De adviesaanvraag aan gehele CCR/CVR kwam na publicatie van jaarrekening in jaarverslag.
Profielschets nieuw lid Raad van Toezicht	Ter advies	Positief advies
Begroting Zozijn 2022, met Kaderbrief en Jaarplan 2022	Ter advies	Positief advies
Regeling Internet, TV en Telefonie (ITT)	Ter Instemming	Loopt nog

Naast de reguliere vergaderingen waren diverse leden van de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad het afgelopen jaar lid van verschillende werkgroepen en commissies, over onderwerpen als:

- Coronamaatregelen
- Financiële zaken,
- Cliëntervaringsonderzoek
- Medezeggenschapsregeling (nieuwe wet medezeggenschap, WMCZ 2018)
- Rookbeleid
- Kwaliteit en Veiligheid
- Zorgtechnologie
- Communicatie met de achterban
- Wat betaalt de client (financiële draagkracht cliënten)

Enkele onderwerpen nader toegelicht

Corona, maatregelen en medezeggenschap

In 2020 is er een commissie van wijzen (leden vanuit de CCR en de CVR) opgericht die regelmatig met de bestuurder sprak over de stand van zaken rondom corona. In de zomer van 2021 hebben we een rustige periode mogen ervaren, waarbij er minder overlegmomenten nodig waren. Helaas, in het najaar van 2021 liepen de besmettingen weer hoog op onder zowel cliënten als medewerkers en had de commissie van wijzen weer regelmatig overleg met de bestuurder.
Afhankelijk van de besmettingen en de woon- of werksituatie van cliënten kunnen maatregelen per locatie verschillen. Hierover vindt afstemming plaats tussen de betreffende RVE-raad en de manager.

Cliëntenportal

Zozijn heeft in september 2021 een enquête gehouden onder medewerkers, cliënten en verwanten over het Cliëntenportal.
Uit de uitkomsten onder cliënten en verwanten kwam het volgende naar voren:

- Een deel van de cliënten en verwanten die de enquête hebben ingevuld mist de naamsvermelding onder de dagrapportage,
- Wat wordt gemist is de mogelijkheid om met meerdere personen in te loggen op een account,
- Wat wordt gemist is de mogelijkheid om te reageren in Caren Zorgt,
- Belangrijke informatie in ONS is niet toegankelijk via het Cliëntenportal. Hier zijn veel opmerkingen over gemaakt.

Naar aanleiding van de enquête wordt er een advies opgesteld door Zozijn waarin bovenstaande onderwerpen aan de orde komen. (naamsvermelding medewerker, berichtenverkeer, het aantal meelezers en inzichtelijk zijn van dossiers in ONS).
De CCR en de CVR krijgen dit stuk als adviesaanvraag voorgelegd begin 2022.

Cliëntervaringsonderzoek

Vanuit het Kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) wil Zozijn dat de onderzoeken niet-anoniem zijn. In 2019 is er een anoniem onderzoek gehouden. De CCR en de CVR willen ook in de toekomst het initiatief nemen voor een anoniem Cliëntervaringsonderzoek.
Er is afgesproken dat er om en om een anoniem en niet-anoniem plaatsvindt.

Begin 2022 is het volgende onderzoek Dit is een niet-anoniem onderzoek.
De CCR en de CVR zijn betrokken bij de vraagstelling. Er is gekeken of de vragen in het volgende Cliëntervaringsonderzoek voldoende aansluiten bij het vorige. Enkele vragen zijn aangepast, zodat er goed vergeleken kan worden of er verbetering is over bijvoorbeeld:

- zelf koken op de woning,
- kunnen deelnemen aan activiteiten en
- minder personeelswisselingen.

Inspraak in het Locatie-overleg

Op 1 juli 2020 is de nieuwe wet voor de medezeggenschap (WMCZ 2018) in werking getreden. Bij de nieuwe wet hoort een nieuwe medezeggenschapsregeling.

In deze Medezeggenschapsregeling staan de afspraken tussen Zozijn en de cliënten- en verwantenraden over de medezeggenschap.

De nieuwe wet zegt dat er inspraak mogelijk moet zijn voor alle cliënten en verwanten op een locatie. Bij Zozijn is dit geregeld via het Locatie-overleg

In een Locatie-overleg worden onderwerpen besproken door en met cliënten, hun verwanten - apart of samen - en medewerkers van de locatie. Dit zijn onderwerpen die direct van invloed zijn op het leven van de cliënten op de locatie, zoals maaltijden, douchen, (her)inrichting van algemene leefruimte, dagbesteding, huisregels, verhuizing, activiteiten, ontspanningsmogelijkheden, mogelijkheid tot ontvangen bezoek, veiligheid.

Inspraak is geen formele medezeggenschap waar advies en instemming wordt gevraagd. Dit gebeurt in de cliëntenraden en verwantenraden. Voor cliëntenraden en verwantenraden is het belangrijk om te horen wat er leeft bij cliënten en verwanten. Dit kan door het Locatie-overleg. De manager informeert de raden wat er besproken is in het Locatie-overleg.

De CCR en de CVR hoorden van cliënten en verwanten dat het Locatie-overleg nog niet op alle locaties geregeld is. In november is dit besproken met de bestuurder. Eind 2021 heeft de bestuurder aan de directeuren gevraagd te inventariseren op welke locaties er Locatie-overleg is en waar niet (voor cliënten én verwanten). Begin 2022 is deze inventarisatie gereed.

Nieuwe clientenraad Ambulant

Binnen de regio's Salland/De Graafschap en Achterhoek/De Liemers vindt er ambulante dienstverlening plaats.
Sinds maart 2021 is er een cliëntenraad Ambulant. Een actieve raad met enthousiaste leden die de medezeggenschap voor cliënten die ambulante dienstverlening ontvangen graag verder op de kaart wil zetten.

Onderzoek naar financiële draagkracht cliënten

Naar aanleiding van het Instemmingsverzoek over Internet, TV en Telefonie (ITT) is er vanuit de CVR een werkgroep opgesteld die gaat onderzoeken wat de financiële draagkracht is van een 'gemiddelde' client. Welke kosten zijn er voor cliënten en wat blijft er onder de streep over? Is dit voldoende om bijvoorbeeld activiteiten te ondernemen?
De werkgroep gaat hierbij input vragen bij de verwantenraden d.m.v. vragenlijst. Alle leden van de verwantenraden Wonen (volwassenenzorg) hebben deze vragenlijst ontvangen.
De cliëntenraden worden (waar mogelijk) geïnformeerd door de coaches over het onderzoek.
De coaches gaan een gesprek met de leden voeren over de vragen:

- Kom je uit met je geld?
- Is (een gebrek aan) geld een belemmering om het leven te leiden dat je wilt?

Commissie Kwaliteit en Veiligheid

De bestuurder heeft in maart 2021 de CCR en CVR het voorstel gedaan om een commissie Kwaliteit in te stellen.
Vanuit de Raad van Toezicht is er een commissie Kwaliteit en het leek een logische stap om ook vanuit de medezeggenschap cliënten en verwanten een commissie samen te stellen. De CCR en de CVR hebben uiteraard ingestemd met dit voorstel.
De commissie heet nu Commissie Kwaliteit en Veiligheid.
Punten die in deze commissie aan de orde kunnen komen zijn bijvoorbeeld: het kwaliteitsbeleid (zorgplannen, incidentmeldingen, medicatie, klachten, onvrijwillige zorg, etc.), hoe kijkt Zozijn naar cliënten: grondslag en zorgprogramma's, methodisch werken, opleidingsbeleid.

Hoe gaat het in de CVR?

Om meer inzicht te krijgen in het eigen functioneren heeft de CVR in november een bijeenkomst gehad om met elkaar te praten over hoe het gaat in de raad.
Punten die onder andere besproken zijn: Hoe is de samenwerking binnen de raad? Hoe wordt er vergaderd? Hoe komt de agenda tot stand? Is er voldoende invloed van de raad op de agenda? Wat is echt belangrijk voor de CVR? Hoe is ieders rol?
Een leerzame avond. De CVR gaat jaarlijks een moment plannen om met elkaar te bespreken hoe het gaat en wat er misschien beter kan.

Contact met de achterban

CCR

De CCR bezoekt jaarlijks de drie regio's en de sector NAH. Door corona zijn deze bijeenkomsten in 2021 helaas niet doorgegaan.
De CCR maakt twee keer per jaar een nieuwsbrief. Deze wordt uitgedeeld in de cliëntenraden. De nieuwsbrief wordt ook geplaatst op de website voor de medezeggenschap.

Al enige jaren heeft de CCR de wens om te komen tot een tijdschrift voor cliënten. In 2021 heeft dit concreter vorm gekregen. Mede door een gift vanuit het hulpfonds. Het wordt een divers tijdschrift voor alle cliënten.
Bij het tot stand komen van het tijdschrift worden cliënten betrokken. De eerste uitgave wordt verwacht in 2022.

CVR

De CVR maakt na iedere vergadering een kort verslag. Dit verslag wordt via mail naar alle leden van de verwantenraden gestuurd. Er zijn ook andere verwanten die op verzoek het verslag ontvangen. De korte verslagen staan ook op de website voor de medezeggenschap.
De CVR heeft op 12 oktober 2021 een bijeenkomst georganiseerd voor de regioraden en de sectorraad van Kind&Jeugd. Door deze bijeenkomst hoort de CVR wat er in de andere regio's en sector speelt.
Dit jaar is er o.a. gesproken over de Locatie-overleggen en het bereiken van de achterban.

De CVR vindt communicatie met en naar de achterban heel belangrijk. Het is voor de CVR alleen ingewikkeld om contact te zoeken met verwanten die niet in een verwantenraad zitten. Maar ook deze verwanten behoren bij de achterban van de CVR. Zeker gezien de nieuwe wet (WMCZ 2018) is het van belang om de achterban goed te informeren, maar ook om informatie te verkrijgen. Dit geldt niet alleen voor de CVR, maar voor alle raden binnen Zozijn. Zozijn moet hierin de medezeggenschap faciliteren. De CVR heeft in een ongevraagd advies aan de bestuurder hiervoor aandacht gevraagd. Met de bestuurder zijn gesprekken geweest en afspraken gemaakt waardoor de CVR bijvoorbeeld via mail verwanten kan bereiken. Ook wordt er gekeken hoe verwanten met elkaar in contact kunnen komen, vragen kunnen stellen en aan de juiste informatie kunnen komen. Bijvoorbeeld via een forum of website met voor verwanten nuttige informatie.

De sectorraad van Kind&Jeugd heeft een online bijeenkomst georganiseerd over het onderlinge contact tussen de RVE raden van Kind&Jeugd. Het blijkt nog lastig te zijn om binnen de sectorraad alle raden te vertegenwoordigen.

Bijeenkomst voor alle cliëntenraden en verwantenraden

Helaas kon door corona de bijeenkomst voor alle cliëntenraden en verwantenraden in Vorden ook in 2021 niet doorgaan. We hopen dat we iedereen in 2022 weer kunnen ontmoeten. Er wordt nagedacht of het misschien op een andere locatie en andere periode kan, zodat we elkaar op een corona veilige manier wel kunnen ontmoeten.

Andere ontmoetingen

Contact met de Ondernemingsraad (OR)

Twee keer per jaar ontmoeten leden van de Ondernemingsraad, een delegatie vanuit de CCR en CVR elkaar. OR, CCR en CVR brengen allen een onderwerp in. Het is goed om met elkaar van gedachten te wisselen en achtergronden te weten.

Contact met de Raad van Toezicht

De CCR en de CVR hebben in 2020 de Raad van Toezicht gevraagd om het contact te intensiveren, zodat de Raad van Toezicht goed op de hoogte is van wat er leeft bij cliënten.
Notulen van de CCR en de CVR gaan, na goedkeuring, naar de Raad van Toezicht.
In oktober zijn twee leden van de Raad van Toezicht als toehoorder aanwezig geweest bij een vergaderingen van de CCR en de CVR.
De CCR en CVR vinden het belangrijk dat de Raad van Toezicht bij hun kwaliteitsbeoordeling meer gebruik maken van de ervaringen van cliënten en hun verwanten.

Aandachtspunten 2022

Welke onderwerpen komen weer terug in 2022?

- Hoe gaat het verder met het Locatie-overleg? De CCR en de CVR volgen de ontwikkelingen en de uitkomsten van de inventarisatie,
- Contact met achterban. Wordt het voor de CVR makkelijker om de achterban te bereiken?
- Hoe gaat het verder met de krant voor cliënten?
- Hoe gaat het als er twee bestuurders zijn?
- Hoe gaat het verder met het meer zelf koken op de woningen?
- Financiele draagkracht cliënten; wat zijn de uitkomsten van de vragenlijst aan de leden van de verwantenraden?
- Regeling voor het Internet, Tv en Telefonie; wat wordt de reactie van de CCR en de CVR op het Instemmingsverzoek?
- Wat komt er uit het volgende Cliëntervaringsonderzoek? Wat vinden de cliënten van Zozijn?

Ondersteuning van cliëntenraden en verwantenraden

Medezeggenschap door cliënten en verwanten is belangrijk voor Zozijn. Om ervoor te zorgen dat de raden goed hun werk kunnen doen is er op verschillende manieren ondersteuning mogelijk via het Bureau Medezeggenschap en de vakgroep Coaches.

De vakgroep Coaches

Voor de cliëntenraden zijn de coaches belangrijk.
De coaches:

- ondersteunen de cliëntenraden van Zozijn (de voorzitter, de notulist, de secretaris en de overige leden),
- maken de leden bewust van het feit dat ze recht hebben op medezeggenschap,
- maken moeilijke informatie begrijpelijk voor cliënten in de raad,
- maken daarbij gebruik van hulpmiddelen, zoals picto's, foto's, flap-overs, IPad,
- ondersteunen de raad bij het bespreken van en komen tot een (ongevraagd) advies.

De vakgroep heeft 4 maal per jaar werkoverleg en 1 maal per jaar een scholingsdag. Zij brengen elkaar op de hoogte van wat er speelt bij de cliëntenraden.

Vanuit het bureau medezeggenschap worden de coaches op de hoogte gehouden over de situatie bij Zozijn en de landelijke wetgeving.

Coaches
V.l.n.r. achter: Jolanda Kieftenbeld, Jacqueline Wiegerinck
V.l.n.r. voor: Ans Sessink, Angela Steenbreker (coördinerende taken voor vakgroep coaches)

Bureau Medezeggenschap

Het Bureau Medezeggenschap ondersteunt en adviseert cliënten, verwanten en medewerkers ten behoeve van de medezeggenschap cliënten en verwanten bij Zozijn. Bij Bureau Medezeggenschap werken een adviseur medezeggenschap en 2 ambtelijk secretarissen.

Taken van Bureau Medezeggenschap zijn o.a.

- ondersteunen van de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad in alle aspecten van hun werkzaamheden en activiteiten,
- adviseren en begeleiden cliëntenraden en verwantenraden,
- bezoeken en ondersteunen (waar nodig) van verwantenraden en regioraden en sectorraad,
- ontwikkelen van hulpmiddelen ten behoeve van de medezeggenschap.

Alle verwantenraden, cliëntenraden en medewerkers van Zozijn die te maken hebben met medezeggenschap voor cliënten en verwanten, kunnen rechtstreeks contact opnemen met Bureau Medezeggenschap voor vragen of ondersteuning. (medezeggenschap@zozijn.nl)

Medewerkers Bureau Medezeggenschap v.l.n.r.:
Debora van Vliet (Adviseur medezeggenschap)
Freeke Claessens (Ambtelijk secretaris)
Monique Mulder (Ambtelijk secretaris)

Bureau Medezeggenschap cliënten en verwanten Zozijn
Molenallee 50
7384 AN Wilp

Tel. 088 575 32 96
E-mail: medezeggenschap@zozijn.nl
Website: medezeggenschap.zozijn.nl
F: facebook.com/medezeggenschapzozijn