

JAARVERSLAG MEDEZEGGENSCHAP CLIENTEN EN VERWANTEN ZOZIEN

Voor de Raad van Toezicht Zozijn

Periode juni 2019 – mei 2020



JAARVERSLAG MEDEZEGGENSCHAP CLIENTEN EN VERWANTEN ZOZIJN

Voor de Raad van Toezicht Zozijn

Periode juni 2019 – mei 2020

Inhoudsopgave

Medezeggenschap bij Zozijn	3
Centrale cliëntenraad (CCR) en centrale verwantenraad (CVR)	3
Uitgebrachte adviezen	3
Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde geweest zijn	4
Bijeenkomst centrale cliëntenraad, centrale verwantenraad en OR	5
Bijeenkomsten centrale cliëntenraad en centrale verwantenraad	6
Cliëntenraden en verwantenraden ontmoeten elkaar	6
Samenstelling centrale cliëntenraad Zozijn	6
Samenstelling centrale verwantenraad Zozijn	7
Contact centrale cliëntenraad met de achterban	7
Regiobijeenkomsten cliëntenraden juni 2019– mei 2020	7
Contact centrale verwantenraad met de achterban	8
Aandachtspunten voor de komende periode	9
Coaches	9
Bureau Medezeggenschap	10

Medezeggenschap bij Zozijn

De organisatie van de medezeggenschap bij Zozijn is vastgelegd in een Reglement Medezeggenschap Cliënten en Verwanten. Dit is gebaseerd op de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ).

Centrale cliëntenraad (CCR) en centrale verwantenraad (CVR)

De CCR bestaat uit cliënten uit de verschillende regio's en de sector NAH. De cliëntenmedezeggenschap heeft geen regio- of sectorraden. De CCR bezoekt jaarlijks de drie regio's en de sector NAH. Bijna iedere RVE heeft een cliëntenraad (m.u.v. Kind & Jeugd). In de verwantenmedezeggenschap zijn er regionale verwantenraden. De sector Kind & Jeugd kent ook een sectorverwantenraad. Iedere RVE heeft in principe een verwantenraad (m.u.v. NAH).

Beide raden – CCR en CVR – bestaan naast elkaar en hebben van de Raad van Bestuur dezelfde rechten toegekend gekregen. De raden vullen elkaar aan.

Naast de reguliere vergaderingen waren diverse leden van de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad het afgelopen jaar lid van verschillende werkgroepen, zoals voor:

- Financiële zaken,
- Enquête voor achterban (door CCR en CVR)
- Medezeggenschapsregeling (nieuwe wet medezeggenschap, WMCZ 2018)
- Thema avond Wzd en de WMCZ 2018
- Rookbeleid

Uitgebrachte adviezen

De centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad hebben adviezen uitgebracht over de volgende onderwerpen:

Uitgebrachte adviezen in juni 2019	Gevraagd/ ongevraagd	Uitkomst	Advies door bestuurder
Reinigingskosten eigen kleding (waskosten)	Gevraagd	Positief (na een langlopend, intensief traject)	Overgenomen
Strategisch Beleidsplan	Gevraagd	Besproken met bestuurder	Punten zijn overgenomen in def. plan
Werving & Selectie (vervolg op advies 2018)	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Onderzoek Saxion Gezinshuizen	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Benoeming voorzitter Raad van Toezicht	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Begroting 2020	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Benoeming functionaris Wzd	Gevraagd	Positief, met opmerkingen	Loopt nog
Onderzoek Saxion Palliatieve Zorg	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Onderzoek Saxion Werkgeluk	Gevraagd	Positief	Overgenomen
Bezoekregeling i.v.m. Covid-19	Gevraagd	Positief	Overgenomen

Andere belangrijke onderwerpen die aan de orde geweest zijn

Bezoekregeling als gevolg van de maatregelen rondom Corona

Vanaf het moment dat de maatregelen in Nederland en in het bijzonder de 'Nee-tenzij' regeling van kracht was binnen Zozijn, is dit een belangrijk thema geweest voor de CCR en CVR. De CCR en CVR zijn betrokken bij het besluit van Zozijn om over te gaan op de 'Nee-tenzij' bezoekregeling. Daarna is er verschillende malen contact geweest met de bestuurder. O.a. over de communicatie naar verwanten, de impact van de regeling en hoe Zozijn tot een versoepeling van de maatregel kan komen.

Anoniem Cliëntervaringsonderzoek

Het laatste Cliëntervaringsonderzoek van Zozijn heeft in de zomer van 2017 plaatsgevonden. Uit het rapport bleek dat cliënten en verwanten tevreden waren over Zozijn. De percentages lagen zelfs hoger dan de benchmark GHZ.

De CCR en CVR vermoedden een verschil tussen de uitslagen van het onderzoek en de realiteit. Het niet anoniem kunnen invullen van de vragenlijst zou voor een aantal cliënten en verwanten een belemmering vormen om de vragen naar waarheid te beantwoorden.

Op initiatief van de CCR en CVR heeft er eind 2019 een anoniem Cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden. De bestuurder heeft daarbij ondersteund met geld en capaciteit. Een werkgroep, bestaande uit leden van de CCR en CVR, hebben met behulp van het Kwaliteitsbureau een vragenlijst samengesteld.

De CCR en CVR hebben vervolgens een extern bureau ingeschakeld om de vragenlijst te verbeteren.

In totaal is de anonieme enquête ingevuld door bijna 1300 cliënten/verwanten. Voor onderzoeken in vergelijkbare sectoren is dit een hoge respons.

Het vermoeden van de CCR en CVR dat het hoge tevredenheidscijfer uit het vorige onderzoek een gevolg was van het niet anoniem kunnen invullen bleek onjuist.

Ook uit het laatste anonieme Cliëntervaringsonderzoek kwam naar voren dat er een grote tevredenheid is van cliënten en verwanten over Zozijn.

Wel werden er een aantal verbeterpunten aangegeven:

- 1) Meer koken op de woningen,
- 2) Niet teveel wisselingen van medewerkers bij woningen en dagbesteding,
- 3) Meer vrijwilligers om te helpen bij activiteiten,
- 4) Ondersteunen van cliënten- en verwantenraden bij het bereiken van de achterban.

Onlangs hebben de CCR en CVR een brief met aanbevelingen gestuurd naar de bestuurder.

WMCZ 2018

De WMCZ 2018 zal vanaf juli 2020 in werking treden. In de nieuwe wet is Inspraak voor cliënten en verwanten een belangrijk uitgangspunt.

Als het gaat om zaken die voor een individuele cliënt, maar ook voor een groep cliënten gevolgen kan hebben is het ook van belang dat cliënten daarover mee kunnen praten. Daarvoor is er inspraak. Cliënten hebben recht op inspraak over zaken die direct van invloed zijn op het leven van cliënten.

Op veel woon- en werklocaties vinden er locatie-overleggen plaats voor cliënten. Bij de regio Oost-Veluwe loopt er vanaf eind 2018 een pilot m.b.t. de structuur van de medezeggenschap (verwanten). Deze pilot was tot eind 2019. Bij een woning-overleg worden alle verwanten uitgenodigd en zijn er medewerkers aanwezig (manager, CO-er). Uit de evaluatie bleek dat er grotere betrokkenheid en invloed (mogelijk) is van verwanten op het dagelijks leven van de cliënten. Deze uitkomsten worden meegenomen bij het opstellen van de nieuwe Medezeggenschapsregeling.

Een locatie-overleg en woningoverleg zijn een goed voorbeeld hoe inspraak vorm kan krijgen.

Belangen van een cliënt kunnen ook vertegenwoordigd worden door de cliënten-/verwantenraad. De WMCZ 2018 schrijft voor dat er een raad is die de gemeenschappelijke belangen van cliënten behartigt. De cliënten-/verwantenraad heeft medezeggenschap bij een groot aantal besluiten. Daarbij moet de raad een beeld hebben wat er leeft onder de cliënten van een zorgorganisatie. Door inspraak wordt duidelijk wat er leeft onder cliënten en naasten, vanzelfsprekend moet de cliënten-/verwantenraad dus goed in contact staan met de achterban.

Er komt een nieuwe Medezeggenschapsregeling, op basis van de WMCZ 2018, waarin staat hoe de medezeggenschap voor cliënten en verwanten geregeld is binnen Zozijn.

Tot 15 mei kan er door middel van een internetconsultatie gereageerd worden op de concept-Medezeggenschapsregeling.

Rond de zomer/herfst wordt het concept door de bestuurder ter instemming aangeboden aan alle cli

Kwaliteitsrapport 2018

De CCR en CVR zijn betrokken bij het tot stand komen van het Kwaliteitsrapport 2018 en 2019.

Resultaat uit regiobijeenkomsten cliëntenraden

De CCR heeft een stuk over de onderwerpen 'pesten' en 'privacy' aangeboden aan Peter Vriesema.

Bijeenkomst centrale cliëntenraad, centrale verwantenraad en OR

Twee keer per jaar ontmoeten leden van de OR, 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. Vanwege de maatregelen rondom Corona is het overleg in april niet doorgedaan.

Bijeenkomsten centrale cliëntenraad en centrale verwantenraad

In oktober 2019 kwamen de beide raden bij elkaar. De raden hebben o.a. met elkaar gesproken over innovatie, de anonieme enquête, de nieuwe wet op de medezeggenschap en het cliëntenportal.

Cliëntenraden en verwantenraden ontmoeten elkaar

Op RVE-niveau ontmoeten op veel plekken de cliëntenraden en verwantenraden elkaar.

1 of 2 x per jaar is er een gezamenlijk overleg. Daarnaast is er de jaarlijkse bijeenkomst voor cliëntenraden en verwantenraden van Zozijn. Deze avond staat vooral in het teken van elkaar ontmoeten, met muziek en het bekende stampotbuffet, maar ook is er ieder jaar kort aandacht voor een thema of onderwerp. 25 september 2019 was dit de nieuwe wet voor de medezeggenschap (WMCZ 2018).

Naast de uitleg over de nieuwe wet werd er gezongen door de medewerkers van bureau medezeggenschap.

Speciaal voor deze avond is er door de medewerkers van bureau medezeggenschap en de coaches een lied gezonden om de nieuwe wet te introduceren bij cliënten en verwanten.

Vervolgens is de nieuwe wet kort uitgelegd.



Samenstelling centrale cliëntenraad Zozijn

Samenstelling centrale cliëntenraad juni 2019 tot heden		
Naam	Resultaatverantwoordelijke Eenheid	Regio /Sector
Mw. H. Bannink (<i>voorzitter</i>)	Werken De Graafschap	Salland / De Graafschap
Dhr. B. Dijkman	Wonen Neede	Salland / De Graafschap
Dhr. W. Kock <i>Overleden 30 april 2020</i>	Wonen Achterhoek en Ambulant Zuid	Achterhoek & De Liemers
Dhr. H. Teeuwsen	Wonen Doetinchem	Achterhoek & De Liemers
Mw. B. Pollmann	Dagbesteding en Werken De Liemers Didam	Achterhoek & De Liemers
Dhr. A. Frederiks	Lathmerraad Vanaf 1-1-20: Dagbesteding Oost-Veluwe	Oost-Veluwe Oost-Veluwe
Dhr. H. Rensink	Op Pad	NAH
Mw. T. Taankink	Lathmerraad	Oost-Veluwe

De centrale cliëntenraad heeft een technisch voorzitter: Mevrouw A. Wolters.

Tot onze schrik is Willy Kock onverwacht in zijn slaap overleden op 30 april 2020. Willy was een man van niet veel woorden, maar de woorden die hij zei, raakten mensen. Hij heeft 10 jaar actief meegedaan in de medezeggenschap op zijn eigen, soms ondeugende manier.

Samenstelling centrale verwantenraad Zozijn

Samenstelling centrale verwantenraad juni 2019 tot heden		
Regio / Sector	Leden vanuit regio- of sectorraad	Leden vanuit het competentiegebied
Achterhoek & De Liemers	Dhr. H. Neerhof	
Salland / De Graafschap	Dhr. T. Rutten Dhr. J. Wind (vicevoorzitter)	
Oost-Veluwe	Dhr. A. Biezeman Dhr. E. Krukkert	Dhr. W. Bakker; financiën, voorzitter Mevrouw M. Sluiseman; communicatie Mevrouw R. Eilander, vanaf september 2019; communicatie
Kind & Jeugd	Dhr. P. Meijer	
	6	3

Contact centrale cliëntenraad met de achterban

Om het contact met cliëntenraden van de RVE's te onderhouden bezoekt de centrale cliëntenraad (voor zo ver mogelijk) iedere regio en de sector NAH 1 keer per jaar.

Twee keer per jaar verstuurt de CCR een Nieuwsbrief naar alle cliëntenraden, directeuren en de Raad van Toezicht. In deze nieuwsbrieven staan de belangrijke onderwerpen die de CCR besproken heeft in haar vergaderingen.

Cliëntenraden hebben via de coach toegang tot de notulen van de centrale cliëntenraad. De directeuren ontvangen maandelijks de vastgestelde notulen van de centrale cliëntenraad.

Regiobijeenkomsten cliëntenraden juni 2019– mei 2020

Bij alle bijeenkomsten vertelt de regiodirecteur wat er speelt in de regio. Ook worden er ieder jaar bij alle bijeenkomsten thema's besproken. De CCR vraagt aan de cliëntenraden wat de ervaringen zijn m.b.t. bepaalde onderwerpen. Deze keer waren de onderwerpen:

- Hoe denken de cliënten over het schoonmaken van hun woning en/of werkplek?
- Agressie binnen de groep, hoe ga je daarmee om?
- Welke cliëntenraden hebben een eigen nieuwsbrief? (Hoe bereik je de achterban?)



Op 25 juni 2019 ontmoette de CCR de cliëntenraden van Oost-Veluwe en Bert de Lange. Bert de Lange is vanaf januari 2019 directeur van Oost-Veluwe en voor veel cliënten was dit de eerste ontmoeting met Bert. Het was een fijne ontmoeting.



De cliëntenraden van regio Salland kwamen 4 september bij elkaar samen met regiodirecteur Jan Andriessen. De CCR wil graag weten of cliënten van de Kemphaan contact hebben met de mensen uit de buurt. Erik Bötzel, manager dagbesteding, vertelt dat

er vanaf het begin goed contact is met de buurt. Zo hebben de cliënten van 'Groen en Dier' vorig jaar kerstbomen gemaakt van hout, voor alle burens.



Op 26 november was het de beurt aan regio de Graafschap om bij elkaar te komen.

Bij deze bijeenkomst was, naast de 3 thema's, ook de kant en klare maaltijden een belangrijk onderwerp. Meerdere cliëntenraden uit deze regio hebben dit onderwerp besproken met de manager

Contact centrale verwantenraad met de achterban

Alle leden van de regioraden en sectorraad Kind en Jeugdhulp zijn door de CVR uitgenodigd voor een bijeenkomst op 23 april jl. Helaas kon dit niet doorgaan i.v.m. de maatregelen rondom het coronavirus.

Doel van deze avond is uitwisselen van informatie.

Om de achterban binnen de verschillende lagen van de medezeggenschap te bereiken, ontvangen de leden van de regioraden, de sectorraad en de RVE-raden de korte verslagen van de overleggen van de CVR. Deze worden ook geplaatst op de website van de medezeggenschap. Ook verwanten die niet in een raad zitten kunnen zo kennis nemen van wat er besproken wordt in de overleggen van de CVR (met en zonder bestuurder). Tevens is er een bescheiden mailinglist van verwanten die niet in een raad zitten, maar wel op de hoogte gehouden willen worden van de activiteiten van de CVR.

Het kunnen bereiken van de achterban en zichtbaar zijn voor verwanten die niet in een raad zitten is een aandachtspunt voor de komende periode en komt ook op de agenda bij het overleg met de bestuurder.

Aandachtspunten voor de komende periode

Bezoekregeling i.v.m. Coronamaatregelen; hoe verder in de toekomst?

met de bestuurder is sinds de Corona maatregelen een overleg geweest over de bezoekregeling. Ook voor de nabije en verdere toekomst zal dit een belangrijk onderwerp zijn.

Cliëntervaringsonderzoek

Bespreken van aanbevelingen n.a.v. Cliëntervaringsonderzoek met bestuurder en concretiseren verbeterpunten door Zozijn.

Openstellen cliëntenportal

De CCR en CVR hebben positief advies gegeven m.b.t Zorgdossier ONS en het Cliëntenportal Carenzorgt.

Het cliëntenportal is na een langlopend traject nog niet beschikbaar voor cliënten en verwanten. De CCR en CVR hebben meerdere malen aandacht gevraagd bij de bestuurder voor dit knelpunt en vinden dat het hele proces teveel tijd in beslag neemt.

Informatie voor cliënten in eenvoudige taal

De CCR blijft aandacht vragen voor informatie voor cliënten in eenvoudige taal. Onder andere over het ECD, de mogelijkheden voor Carenzorgt en de Wet zorg en dwang (Wzd).

Nieuwe wijze van procedure begroting Zozijn

Zozijn maakt vanaf 2020 alleen nog een Zozijn-brede begroting. Op regio/sector en RVE-niveau niet meer. Een aandachtspunt voor de medezeggenschap. De raden zullen ook nu voldoende meegenomen moeten worden in financiële besluiten op RVE- regio en sector niveau.

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.



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 van Zozijn ondersteunt de cliënten- en verwantenraden daar waar nodig. Dit kan zijn bij administratieve en secretariële taken, bij het coördineren van adviesaanvragen. Ook ondersteunt het bureau medewerkers van Zozijn (bijv. managers) wanneer er vragen zijn over medezeggenschap cliënten en verwanten.

Bureau Medezeggenschap cliënten en verwanten Zozijn
Molenallee 50
Wilp.

Tel. 088 575 32 96

E-mail: medezeggenschap@zozijn.nl

Website: medezeggenschap.zozijn.nl

F: [facebook.com/medezeggenschap zozijn](https://www.facebook.com/medezeggenschap-zozijn)