

**Voor opmerkingen en vragen:
centraleverwantenraad@zozijn.nl**

De centrale verwantenraad vergadert ongeveer twaalf keer per jaar. Zes keer met de bestuurder van Zozijn (Peter Vriesema) en zes keer 'eigen' overleg. De centrale verwantenraad bestaat uit voorzitters van de regio- en sectorraden aangevuld met een aantal verwanten die in de CVR zitten vanwege specifieke kwaliteiten; op bijvoorbeeld financieel of juridisch gebied. Twee keer per jaar is er een gezamenlijk overleg met de centrale cliëntenraad. Jaarlijks ontmoeten Raad van Toezicht, CCR en CVR elkaar. Een delegatie vanuit de CCR en CVR heeft twee keer per jaar een ontmoeting met de Ondernemingsraad.

Om alle verwantenraden op de hoogte te houden van wat er in de bijeenkomsten van de centrale verwantenraad wordt besproken ontvangt iedere verwant uit een raad een kort verslag van deze bijeenkomsten voor zover de onderwerpen van belang zijn voor de raden. Het is dus geen volledig overzicht van alles wat er is besproken.

Kort verslag vergadering centrale verwantenraad Zozijn van 13 april 2021

Kwaliteitsrapport 2020

Zozijn werkt volgens het [Kwaliteitskader van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland \(VGN\)](#).

Dit kader is opgebouwd uit vier bouwstenen:

- Zorgproces rond de individuele cliënt
- Onderzoek naar cliëntervaringen
- Zelfreflectie in teams
- Kwaliteitsrapport en visitatie

Net als vorig jaar worden de centrale cliëntenraad en de centrale verwantenraad betrokken bij de totstandkoming van dit rapport. Beide raden kunnen over elke bouwsteen ook gevraagd of ongevraagd advies geven.

Het Kwaliteitsrapport van Zozijn wordt samengesteld door het Kwaliteitsbureau van Zozijn. René Rorije (Kwaliteitsbureau Zozijn) is, net als in februari, aanwezig geweest bij het overleg om de tweede conceptversie van het Kwaliteitsrapport te bespreken. De CVR ziet graag nog wat aanvullingen in het rapport. Gaat het over de kwaliteit van zorg of over de kwaliteit van de organisatie Zozijn? De ervaring en beleving van cliënten over de kwaliteit van zorg zouden meer naar voren moeten komen.

Medezeggenschapsregeling

Peter Vriesema, bestuurder Zozijn, heeft de voorstellen voor de aanvullingen (van de raden) voor de Medezeggenschapsregeling besproken met de zorgdirecteuren. De directeuren en de bestuurder gaan akkoord met de voorgestelde aanvullingen. Mondeling is daarmee de Medezeggenschapsregeling nu vastgesteld. Naar aanleiding van de reacties van alle raden is via een brief aan de bestuurder aandacht gevraagd voor een aantal belangrijke punten, zoals het kunnen bereiken van de

achterban, het bieden van hulp bij het vinden van nieuwe leden en het houden aan afspraken in de Medezeggenschapsregeling. Op deze brief moet de bestuurder nog reageren. De schriftelijke akkoordverklaring en reactie op de aandachtspunten worden naar alle raden gestuurd, zodra deze binnen zijn. Het bureau medezeggenschap kan nu verder met het informeren van managers over de nieuwe wet en nieuwe afspraken en met het vormgeven, het laten drukken en het (digitaal) verspreiden van de Medezeggenschapsregeling.

Toekomst Cliëntervaringsonderzoek

De CCR en de CVR hebben samen met Zozijn een manier gevonden waarop én het Kwaliteitskader gevolgd kan worden én er een anoniem onderzoek gehouden kan worden. Om de drie jaar is er een niet-anoniem Cliëntervaringsonderzoek volgens het Kwaliteitskader. En daar tussenin vindt een anoniem Cliëntervaringsonderzoek plaats. Dit betekent dat er ieder 1,5 jaar een onderzoek zal zijn.

Bij beide vormen van onderzoek worden de CCR en de CVR betrokken bij de vraagstelling. Het stellen van vragen voor een specifieke sector/doelgroep is mogelijk.

Gesprek (delegatie vanuit) CCR, CVR met de Ondernemingsraad (OR)

Op 31 maart was de bijeenkomst met een afvaardiging van de CCR, CVR en de OR. Het was de laatste bijeenkomst in de huidige samenstelling. Er zijn op dit moment verkiezingen bij de OR. De voorzitter van de OR heeft zich niet verkiesbaar gesteld. De CCR en de CVR willen ook graag in de toekomst de gesprekken met de OR op de huidige manier voortzetten.

Er is o.a. gesproken over de gevolgen van corona. Veel cliënten zijn nu ingeënt, waardoor de rust wat terugkeert. Het vaccineren voor medewerkers is nog volop bezig. Dit brengt wel druk met zich mee rondom de werkroosters. Sommige medewerkers melden zich enkele dagen ziek, omdat zij last hebben van de Astra Zeneca-vaccinatie.

Net als de CCR en de CVR heeft ook de OR aangegeven meer contact met de Raad van Toezicht (RvT) te willen.

Klachtenregeling Zozijn

De CCR en de CVR hebben een Instemmingsverzoek ontvangen van de bestuurder over de nieuwe Klachtenregeling bij Zozijn.

Sinds 1 januari is de Wet Zorg en Dwang (Wzd) in werking getreden. Hiermee verviel de Wet BOPZ en de klachtenregeling die daarbij hoorde.

De Wzd heeft een eigen regeling voor klachten over onvrijwillige zorg en opname.

Klachten op grond van de Wzd moeten voorgelegd worden aan een externe klachtencommissie. Zozijn is aangesloten via de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ).

Zozijn heeft de Klachtenregeling aangepast aan de Bepalingen die de Wzd stelt.

Naast de twee vertrouwenspersonen die er al bij Zozijn waren, is er nu ook een vertrouwenspersoon voor klachten die gerelateerd zijn aan onvrijwillige zorg.

De CCR en de CVR stemmen in met de nieuwe Klachtenregeling van Zozijn.

U kunt meer lezen over de Klachtenregeling via deze link:
<https://www.zozijn.nl/over-zozijn/bij-klachten-en-problemen>

Digitale ondertekening Zorgplan

Vanwege een wettelijke wijziging is een handtekening onder een Zorgplan niet langer verplicht. Wel moet aantoonbaar zijn dat het Zorgplan is besproken. Dit kan via een digitale akkoordbevinding. Als dit goed ingeregeld wordt, scheelt het een heleboel administratief werk voor C(P)O-ers (printwerk, verzending, correctiewerk, weer verzending, etc.).

In augustus 2020 hebben de CCR en de CVR hierover een adviesaanvraag ontvangen van de bestuurder. Deze adviesaanvraag bleek niet duidelijk genoeg opgesteld en is daarom weer ingetrokken door de bestuurder.

Onlangs is een delegatie vanuit de CCR en de CVR uitgenodigd om mee te praten over hoe een digitale akkoordbevinding in zijn werk gaat. De delegatie heeft in dit gesprek de voorwaarden kunnen aangeven waar een digitale akkoordbevinding aan moet voldoen vanuit cliënten- en verwantenperspectief. Binnenkort volgt er een nieuwe adviesaanvraag.

Tijdens dit gesprek hebben de leden ook kenbaar gemaakt dat, vanuit de achterban, zowel cliënten als verwanten aangeven niet tevreden te zijn over wat zichtbaar is in het cliëntenportal CarenZorgt. De informatie die in het cliëntenportal beschikbaar wordt gesteld, wordt als te beperkt ervaren.

CarenZorgt is echter een groeimodel. Nedap (de leverancier van deze applicatie) levert op dit moment volgens de minimale wettelijke eis, maar blijft het systeem verder ontwikkelen en aanpassen.

De leden van de CCR en de CVR hebben in het gesprek aangegeven dat goede communicatie van Zozijn naar cliënten en verwanten daarom heel belangrijk is. Maak duidelijk dat het cliëntenportal een groeimodel is.

Tijdens het overleg van 13 april geeft de bestuurder aan dat er in september een brede evaluatie gaat plaatsvinden. De CCR en de CVR worden betrokken bij de vragen die aan cliënten en verwanten gesteld gaan worden voor deze evaluatie.

Nieuwe vorm van familieondersteuning

Zozijn wil een nieuwe vorm van ondersteuning gaan bieden aan familie van cliënten door het instellen van een familieondersteuner.

Het team van externe vertrouwenspersonen is gekwalificeerd en bereid om dit op te starten bij wijze van pilot van tenminste een jaar. Mochten er meer vragen van verwanten komen, dan wordt versterking gezocht.

Dit traject is mogelijk vanaf de kennismaking met Zozijn en ook in de loop der tijd.

Onderstaande tekst wordt binnenkort op de website van Zozijn geplaatst:

“Als je zoon of dochter, broer of zus bij Zozijn gaat wonen of werken, is dat een grote gebeurtenis in jullie leven. Heel veel aandacht gaat uit naar hoe de zorg eruit moet zien en naar wie deze nieuwe jongere/cliënt is. Maar wat betekent deze stap nu voor jezelf, als vader of moeder, als verwant? Bij Zozijn hebben we de ervaring dat het soms niet makkelijk is om op een andere manier invulling te geven aan het ouderschap, je blijft de moeder, de vader, broer of zus, maar tegelijk laat je een stuk van de zorg los.

*Om over die vragen en gevoelens te kunnen spreken hebben we bij Zozijn de **familieondersteuner**. Deze persoon is een luisterend oor, regelt niks, maar kan hopelijk wel veel voor je betekenen.*

De gesprekken met de familieondersteuner worden kosteloos door Zozijn aangeboden; de familieondersteuner is onafhankelijk van Zozijn en rapporteert of registreert de inhoud van de gesprekken niet. Een veilige plek om je verhaal kwijt te kunnen en even stil te staan bij wat er allemaal verandert in je leven.”

(gegevens contact persoon volgen op de site)

Er wordt een flyer van gemaakt die via de zorgbemiddelaars (kennismakingsgesprekken) en gedragswetenschappers (intakegesprekken) meegegeven kan worden.

Geïnteresseerden kunnen contact opnemen met een familieondersteuner. Het team van externe vertrouwenspersonen monitort zorgvuldig en anoniem hoeveel mensen gesprekken willen voeren, hoeveel gesprekken per persoon, en wat een gesprek betekent voor de verwant.

In de zomer van 2022 wordt de familieondersteuning geëvalueerd.

De CVR vindt het instellen van een familieondersteuner een waardevolle toevoeging aan de zorg die Zozijn biedt.

Volgend overleg van de CVR:

- ✓ 11 mei (overleg zonder bestuurder)
- ✓ 19 mei Bijeenkomst van CCR, CVR met de Raad van Toezicht
- ✓ 19 mei Bijeenkomst van CCR met de CVR

Bent u geen lid van een verwantenraad maar wilt u het korte verslag rechtstreeks ontvangen, dan kunt u zich aanmelden voor de mailinglist door een e-mail te sturen naar centraleverwantenraad@zozijn.nl. De centrale verwantenraad vindt het belangrijk dat verwanten op de hoogte zijn van de besproken onderwerpen en informeert haar achterban daar graag over. De korte verslagen kunt u ook nalezen op de website medezeggenschap cliënten en verwanten: <http://medezeggenschap.zozijn.nl>