

Aan de vergadertafel bij de CCR

Cliënten van Zozijn denken, praten en beslissen mee over zaken die voor hen belangrijk zijn, bijvoorbeeld via de Centrale Cliëntenraad (CCR). Maar waar gaat het eigenlijk over tijdens zo'n vergadering? En hoe belangrijk is de inbreng van cliënten? De ZO! keek mee tijdens een overleg met de bestuurder.

Dinsdagmiddag in juli. Terwijl veel cliënten aan de warme maaltijd zitten en kantoormedewerkers richting huis zijn, druppelt de grote vergaderzaal van het dienstencentrum in Wilp vol. Eén voor één schuiven leden van de CCR aan, een map met de agenda en notulen onder de arm. Nog even een broodje en een kop soep wegwerken en dan kan de vergadering beginnen. Karin, Hendrik, Alex, Hennie, Dennis, Henk, Bert en Alexander gaan vanavond in gesprek met Marcel Wijnands (lid Raad van Bestuur) en Diane Onnink (bestuurssecretaris). De CCR-leden hebben de vergadering vorige week al voorbereid. Wat willen we zeggen of vragen, op welke lopende punten vinden we het belangrijk dat de bestuurder terugkomt?

Zoals altijd start de vergadering met een rondje langs de RVE-raden die de leden van de CCR vertegenwoordigen. Henk en Dennis vertellen over hun werkbezoek aan locaties in Heeten en Doesburg. Nog lang niet iedere cliënt is op de hoogte van de medezeggenschapsmogelijkheden en dat



Karin kaart aan dat de informatievoorziening richting ambulante cliënten beter kan.



Alex (midden) vertelt dat hij graag wil meedenken over het nieuwe dorpshuis op De Lathmer.

willen ze veranderen. Karin geeft aan dat ambulante cliënten niet allemaal de nieuwsbrief krijgen, waardoor ze belangrijke informatie missen. En Alex is een beetje verontwaardigd. Iedereen heeft al mee kunnen denken over het nieuwe dorpshuis op De Lathmer. Anderen mochten ook al kijken. Maar de medezeggenschapsraad van Dagcentrum IJsselvallei? Die is nog niets gevraagd. Vreemd vindt Marcel. "Ik ga het bespreken."

Als iedereen zijn verhaal heeft kunnen doen, neemt Marcel de CCR mee in belangrijke ontwikkelingen binnen Zozijn. Hij vertelt bijvoorbeeld over de reacties die binnen zijn gekomen op het bouwplan voor het nieuwe zorgpark Warmse Water in de Achterhoek. Mensen zijn onder meer bezorgd over de verkeersveiligheid in de omgeving. Dat snappen de cliënten wel. Henk wil weten of er bijvoorbeeld omheiningen rond het landgoed komen, zodat cliënten niet per ongeluk de weg op kunnen lopen.

Vinger aan de pols

Ook het huishoudboekje van Zozijn komt aan bod. 2023 is in financieel opzicht een lastig jaar, geeft Marcel aan. Zozijn is meer geld kwijt aan lonen van medewerkers en de inhuur van zzp'ers en uitzendkrachten. Verder zijn er cliënten in het sociaal domein die meer zorg nodig hebben dan verwacht, maar daarvoor hebben de gemeenten niet genoeg geld beschikbaar.

Daar willen de CCR-leden alles van weten. Gaat het om één of meer gemeenten? Komt het doordat Zozijn meer taken krijgt? En wat zijn de gevolgen als er niet meer geld bij komt? Moet Zozijn dan cliënten afstoten of kan het betekenen dat cliënten dan bijvoorbeeld 1 dagdeel minder dagbesteding krijgen? Goede vragen, geeft Marcel aan. "We moeten daar nog heel zorgvuldig naar kijken, dus dat kan ik nu niet zeggen. Ik kom er op terug."



Maar zo makkelijk laat de CCR de bestuurder niet weggomen. Geldzaken zijn belangrijk en dus wil de raad er bovenop zitten. "We krijgen de financiële cijfers nu met een paar maanden vertraging", kaart Karin aan. "Waarom duurt het zo lang en kan dat niet sneller? Ik begreep dat de Raad van Toezicht ze ook eerder heeft."

Nog zo'n moment dat de raad er bovenop zit, is als het gaat om de klachten over vervoer. De CCR wil een overzicht met de aantallen klachten uit eerdere jaren, zodat er goed vergeleken kan worden. "Daar is al eerder om gevraagd", geeft technisch voorzitter Anita (zie kader) aan. "En dat willen we echt hebben. We willen serieus genomen worden."

Verhoging zorgtarief gecorrigeerd

Even later gaat het over de verhoging van de zorgtarieven voor cliënten met een persoonsgebonden budget. De CCR heeft in een eerdere vergadering al aangekaart dat de verhoging voor sommige cliënten erg hoog uitvalt, terwijl het pgb gelijk is gebleven. Dat wilde de raad uitgezocht hebben. Marcel komt er deze vergadering op terug. Hij geeft aan dat Zozijn het tarief elk jaar aanpast met hetzelfde percentage als voor cliënten die zorg in natura ontvangen, maar dat het ministerie het met de CCR eens is. De verhoging is te hoog, dus Zozijn gaat dat corrigeren voor de cliënten die het betreft.

Het laat zien hoe belangrijk inspraak door cliënten is. "Ik zit in de CCR omdat ik op wil komen voor cliënten die dat zelf niet kunnen", geeft voorzitter Hennie na afloop van de vergadering daarover aan. "Ik vind het belangrijk dat iedereen goede zorg krijgt, dat Zozijn deskundige medewerkers heeft en dat de personeelsbezetting op orde is."

Ook dat thema komt deze avond uitgebreid aan bod. De nieuwe M&O-directeur Merel Boers schuift namelijk aan om kennis te maken. De CCR-leden delen graag hun visie op



Over de CCR

In de centrale cliëntenraad (CCR) zitten cliënten van alle regio's en sector NAH. Ze vormen zo een goede afspiegeling van de 4.000 cliënten aan wie Zozijn zorg en ondersteuning biedt. De CCR overlegt met de bestuurders en denkt en beslist mee over zaken die heel Zozijn aangaan. De raad krijgt ondersteuning van het Bureau Medezeggenschap, bijvoorbeeld door de cliëntencoach. Voorafgaand aan de vergadering geeft de cliëntencoach een toelichting op de onderwerpen en bespreekt de coach deze met de cliënten. Ook is er een technisch voorzitter die de vergaderingen leidt. Zo kunnen alle leden van de raad zich richten op wat ze willen zeggen.

de personeelsuitdagingen waar Zozijn mee te maken heeft. Alexander geeft aan dat hij zich zorgen maakt. Toen hij bij Zozijn kwam wonen waren er allemaal vaste medewerkers, nu zijn er steeds meer uitzendkrachten. Dennis vraagt zich af of Zozijn niet cliënten in dienst kan nemen, al is Henk daar een beetje huiverig voor. Want wat betekent dat voor je uitkering? En wat doet Zozijn om te voorkomen dat medewerkers vertrekken? De tijd vliegt en na een goed gesprek sluit de CCR af met drie tips voor de nieuwe M&O-directeur. Probeer de administratieve lasten voor medewerkers te verminderen. Neem cliënten mee als je op school gaat vertellen over het werk bij Zozijn. En probeer de arbeidsvoorwaarden zo aantrekkelijk mogelijk te maken.

Weten hoe cliënten denken

Twee uur vergaderen? Dat is best lang en intensief, maar Dennis doet het graag. Hij vindt het belangrijk dat Zozijn-medewerkers weten hoe cliënten ergens over denken. "Ik heb vroeger in de sales gewerkt, daar draait alles om de klant. Uiteindelijk is het in de zorg ook zo. Je moet weten wat cliënten fijn vinden en wat niet, zodat je zorg op maat kan leveren."



Dennis maakt zich sterk voor een inclusief personeelsbeleid.