

## Jaarverslag Centrale cliëntenraad zorggroep Maas & Waal 2021

Voor u ligt het Jaarverslag van de Centrale cliëntenraad van zorggroep Maas & Waal over het jaar 2021. De Centrale cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten van zorggroep Maas & Waal op concernniveau. De vier lokale cliëntenraden behartigen de belangen van cliënten als het gaat om onderwerpen die specifiek die locatie betreffen. Waar is de Centrale cliëntenraad in 2021 mee bezig geweest en welke adviezen en instemmingen zijn er gegeven? En hoe heeft de Coronasituatie het werk van de Centrale cliëntenraad beïnvloed? Welke lessen zijn er geleerd en wat nemen we daar van mee? U leest het hier onder.

### **Corona**

Ook in 2021 heeft het coronavirus de maatschappij bezig gehouden en dus ook iedereen die bij zorggroep Maas & Waal (zMW) betrokken is. Vergaderingen van de Centrale cliëntenraad (CCR) hebben zo veel mogelijk plaats gevonden, maar lang niet allemaal fysiek of op een van de locaties. Een afvaardiging van de CCR heeft geregeld een telefonisch bijpraat overleg met de Raad van Bestuur gehad. In dit overleg werd de stand van zaken op de locaties besproken, overleg gevoerd over te nemen maatregelen en werden ervaringen over en weer uitgewisseld. Het vastgestelde verslag werd naar de CCR-leden gestuurd die het weer deelden in hun lokale cliëntenraad. Daarnaast ontvingen alle cliëntenraadsleden de digitale Update van zMW die, eerst dagelijks en daarna 2-wekelijks, door zMW naar medewerkers wordt gestuurd. In deze Update staan alle actuele afspraken die betrekking hebben op corona, die gelden voor bewoners, medewerkers en contactpersonen. Ook de correspondentie over coronamaatregelen van zMW met bewoners en contactpersonen ontvangen de leden digitaal.

*Op deze plaats wil de CCR iedereen bedanken die zich heeft ingespannen om het dagelijks leven en het welzijn van de bewoners en contactpersonen, ondanks corona, zo aangenaam mogelijk te maken.*

### **Evaluatie eerste coronajaar**

Nadat tegen de zomer de verschillende versoepelingen hebben plaatsgevonden en er op de locaties weer ronde tafelgesprekken met de bewoners georganiseerd konden worden, is er in deze gesprekken vooral ingegaan op de ervaringen van bewoners in de coronatijd. Er zijn positieve en negatieve punten opgehaald en die zijn in de CCR vergadering gebundeld. Het is geen verrassing dat het eerste coronajaar heel nare kanten heeft gehad: verdriet, eenzaamheid, opgesloten zijn, isolement en geen grote activiteiten. Maar er zijn ook positieve punten geweest: lieve bejegening door medewerkers, vaste behandelaars, cliëntgerichtheid, saamhorigheid en samenwerking, kleinschaliger activiteiten en digitale vooruitgang zoals beeldbellen. Deze positieve ervaringen wil de CCR graag vasthouden en ze zullen worden meegenomen bij het beoordelen van beleidsvoorstellen.

Onder contactpersonen heeft een digitaal onderzoek naar de ervaringen in de coronatijd plaatsgevonden. Dit is in de CCR vergaderingen besproken. Uitkomsten van dit onderzoek worden door zMW meegenomen om verbeteringen door te voeren. Denk hierbij aan verbeteringen op het gebied van communicatie en praktische zaken.

Met de inventarisatie van de ervaringen van de bewoners uit de ronde tafelgesprekken en de ervaringen van de contactpersonen uit het digitale onderzoek, heeft de CCR vastgesteld dat er voldoende informatie is opgehaald. Daarom is besloten om niet zelf ook nog een evaluatie te houden.

### **Waar heeft de CCR zich mee bezig gehouden in 2021?**

- In de live vergadering van april is de **nieuwe medezeggenschapsregeling** op basis van de Wmcz 2018 ondertekend door de voorzitters van de lokale en centrale cliëntenraden en de Raad van Bestuur. Een hoogtepunt! In 2020 is door alle cliëntenraden van zMW, de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de ondersteuners van de raden samen gewerkt aan de totstandkoming van deze regeling. Hierbij is inhoudelijke ondersteuning en begeleiding ontvangen van LOC adviseur mevr. J. Broers. Een aantal onderdelen van de medezeggenschapsregeling wordt nog verder in de praktijk uitgewerkt. Onder ander het onderdeel inspraak. Binnen zMW bestaan al verschillende vormen van inspraak zoals de ronde tafelgesprekken. Er wordt nu nog gezocht naar een digitale aanvulling hierop. Met een leverancier is een proeftraject doorlopen. Daarnaast wordt onderzocht welke mogelijkheden de huidige applicaties die zMW gebruikt, hebben om digitale vormen van inspraak mogelijk te maken. Deze applicaties zouden daarnaast misschien ook ingezet kunnen worden om cliënten en hun contactpersonen te voorzien van de vastgestelde verslagen van cliëntenraadsvergaderingen.
- **Maaltijdconcept na corona:** met het hoofd Facilitair Bedrijf en een van de hoofden Services is besproken wat er is geleerd van de maaltijdvoorziening tijdens de coronaperiode. Er wordt voorgesorteerd op een hybride vorm van maaltijdverzorging op de woningen en de appartementen. Bewoners kunnen daarbij zelf kiezen waar (op het eigen appartement of in het restaurant) en wanneer (tussen de middag of aan het eind van de dag) zij de warme maaltijd willen gebruiken. Daarnaast is het aantal koks in dienst van zMW uitgebreid tot 100%. Dat maakt een beter contact mogelijk tussen de kok en de bewoners van de locatie. Daardoor kan de kok dus beter op de hoogte zijn van de wensen en behoeften van de bewoners. De CCR juicht deze ontwikkeling toe. Het Facilitair Bedrijf gaat de mogelijkheden verder onderzoeken.
- **Implementatie van de Wet zorg & dwang (Wzd)** en de rapportage Wzd: de CCR is in de vergadering van september bijgepraat over de stand van zaken rondom de implementatie van de Wzd. Ook is de rapportage Wzd, zoals die naar de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd is gestuurd, met de CCR besproken. Zodra de coronasituatie het toe laat zal de CCR kennis maken met de cliëntvertrouwenspersoon voor de Wzd.
- Bijpraat- en kennismaking met de **geestelijk verzorgers** van zMW: in het najaar heeft de CCR, voor zover dat nog niet gebeurd was, uitgebreid kennis gemaakt en bijgepraat met de geestelijk verzorgers van zMW. Gesproken is over de activiteiten die ze ontplooiën om cliënten geestelijk welzijn te kunnen bieden en waar ze tegen aan lopen in de uitvoering van hun werk.
- **Verbouwplannen** binnen zMW: de CCR is geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de (ver-) bouwplannen die er binnen zMW zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om die voor Waelwick, Huize Henricus, De Hey-Acker en interne verbouwingen op de andere 3 locaties.
- **Meerjarenbeleidsplan zMW 2020-2023:** in de laatste CCR overlegvergadering van 2021 is het bijgewerkte Meerjarenbeleidsplan (het Addendum 2022) besproken. Dit Addendum bevat de voornemens van zMW voor 2022 en hierin zijn ook de onderwerpen opgenomen die voorheen in het Kwaliteitsplan waren opgenomen.

- Helaas heeft corona de agenda van veel vergaderingen beïnvloed. Onderwerpen die zich niet lenen voor een telefonisch overleg zijn vooruit geschoven (zoals de medezeggenschapsregeling), andere onderwerpen konden niet opgepakt worden omdat corona te veel aandacht vergde van de organisatie (zoals het lokaal aanklaarten van de afspraken over (in-) continentie en toiletgang).
- In 2020 heeft het tweejaarlijkse **cliënttevredenheidsonderzoek** (CQ Index) plaats gevonden. De coronasituatie zorgde er echter voor dat sommige onderdelen geen betrouwbaar onderzoeksresultaat opleverden. Deze onderdelen zijn in het najaar van 2020 opnieuw uitgevoerd. De rapportages zijn in 2021 besproken in de CCR.
- Samen met de OR is een bijdrage geleverd aan het **Kwaliteitsverslag 2020**.
- Vanwege de coronasituatie is de CCR ook in 2021 niet aangesloten bij een **OR vergadering**.
- Een CCR-lid is lid van de zorggroep-brede **menucommissie**. De commissie vergadert normaal gesproken steeds op een andere locatie. Aan de vergadering neemt dan een vertegenwoordiger van de cliëntenraad van de vergaderlocatie deel. Op deze manier kunnen wensen en behoeften van bewoners over het menu aan het juiste adres geuit worden. In het verslagjaar zijn verschillende vergaderingen niet door gegaan vanwege de coronasituatie. Soms is telefonisch of online vergaderd.
- Gezien de zorgwaarde van de bewoners die bij zMW komen wonen, wordt het steeds moeilijker om bewoners als lid voor een cliëntenraad te vinden. Er wordt daardoor een steeds groter beroep gedaan op familie of vertegenwoordigers van bewoners en vrijwilligers. Op de meeste locaties lukt het echter nog steeds om de cliëntenraad bezet te krijgen, zelfs met een aantal bewoners. En daar zijn we trots op! In de CCR is nog plaats voor een extra lid.

### ***Uitgebrachte adviezen en instemmingen***

Over de volgende onderwerpen heeft de CCR in 2021 geadviseerd of mee ingestemd:

- ✓ Jaardocument zorggroep Maas & Waal 2020
- ✓ Kwaliteitsverslag 2020
- ✓ Clienttevredenheidsonderzoek 2020
- ✓ Verschillende Corona-bezoekregelingen
- ✓ Ontwikkeling formatie koks in eigen dienst
- ✓ Profiel vacature Raad van Toezicht
- ✓ Begroting zorggroep Maas & Waal 2022
- ✓ Keuze kwaliteitsindicatoren verslagjaar 2021

### ***Leden van de CCR hebben de volgende bijeenkomsten bezocht of bijgedragen aan:***

- Het voorjaarsoverleg van de Raad van Bestuur en het Zorgkantoor waarin het Kwaliteitsplan is besproken
- Het zorginkoop overleg met Raad van Bestuur en het Zorgkantoor
- De Reflectiegroep van 'Doen wat nodig is'.

### ***Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden***

Zorggroep Maas & Waal is via het LOC aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden.

### **Organisatie van de CCR**

De CCR bestaat uit afgevaardigden van de vier lokale cliëntenraden en een onafhankelijk voorzitter.

In 2021 hebben in de CCR de volgende personen zitting gehad:

- ✓ Mevrouw E. Bruisten, mevrouw R. Nijssse en de heer W. de Waal namens Alde Steeg in Beuningen,
- ✓ Mevrouw R. Nijssse namens Waelwick in Ewijk,
- ✓ De heer H. Timmer en de heer H. Vissers namens De Kasteelhof in Druten,
- ✓ Mevrouw M. van Leeuwen en mevrouw M. de Ruiters-Coppes namens St. Elisabeth in Beneden-Leeuwen,
- ✓ De heer J. van Sonsbeek, onafhankelijk lid en voorzitter.

Het dagelijks bestuur werd gevormd door de heer J. van Sonsbeek (voorzitter), de heer W. de Waal (vicevoorzitter) en mevrouw M. van Leeuwen (secretaris en penningmeester).

Alle leden van de CCR –en ook van de lokale cliëntenraden- zijn vrijwilligers en ontvangen geen financiële vergoeding voor hun lidmaatschap, alleen een onkostenvergoeding.

Aanspreekpunt voor de CCR binnen de Raad van Bestuur is mevrouw S. Ermers (bestuurder). Binnen de Raad van Toezicht is de heer T. Rebholz (lid) het aanspreekpunt van de CCR. In de zomer van 2021 heeft zorggroep Maas & Waal, dus ook de CCR, afscheid genomen van de heer B. van Lingen, tot dat moment voorzitter van de Raad van Bestuur, die met pensioen ging. De CCR kijkt terug op een prettige en constructieve samenwerking.

De vergaderfrequentie van de CCR ligt op ongeveer een keer per zes weken. De vergaderingen hebben dit jaar telefonisch, op een externe locatie en sporadisch op locatie plaatsgevonden. Om de andere vergadering is de Raad van Bestuur bij de vergadering aanwezig. Ook de bestuurssecretaris sluit dan aan. De vertegenwoordiger binnen de Raad van Toezicht heeft twee vergaderingen bijgewoond. In 2021 heeft de CCR negen maal vergaderd. Daarnaast heeft nog een aantal 'bijpraat overleggen' plaatsgevonden tussen een afvaardiging van de CCR, de Raad van Bestuur en de bestuurssecretaris over de stand van zaken en ontwikkelingen rondom corona bij zMW.

Jaarlijks dient de CCR, mede namens de lokale cliëntenraden, een begroting in bij de Raad van Bestuur. Op deze begroting staan posten als het lidmaatschap van het LOC, reiskosten, representatie, scholing, herdenkingsbijeenkomsten en jaarvergaderingen van de lokale raden.

De CCR wordt gemiddeld 12 uur per week administratief en inhoudelijk ondersteund door een ondersteuner die in dienst is van zMW. De voorzitter van de CCR en de ondersteuner bereiden samen de vergadering van de CCR voor. Ter voorbereiding op de overlegvergadering vindt een werkoverleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de voorzitter en ondersteuner van de CCR. De ondersteuner woont zoveel mogelijk de vergaderingen van de lokale cliëntenraden bij en ook diverse bijeenkomsten van LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) en NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg).

Maart 2022