

JAARVERSLAG VAN DE CENTRALE CLIËNTENRAAD VAN ZORGGROEP MAAS & WAAL 2024

In 2024 hebben in de Centrale cliëntenraad (CCR) de volgende personen zitting gehad:

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

Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de heer van Sonsbeek (voorzitter) en de heer Timmer (vicevoorzitter). Er is een vacature voor een vertegenwoordiger van St. Elisabeth. Alle leden van de CCR –en ook van de lokale cliëntenraden- zijn vrijwilligers en ontvangen geen financiële vergoeding voor hun lidmaatschap, alleen een onkosten-vergoeding.

Aanspreekpunt voor de Centrale cliëntenraad binnen de Raad van Bestuur (RvB) is mevrouw S. Ermers (bestuurder). Binnen de Raad van Toezicht is mevrouw H. Scholte-Banis aanspreekpunt van de CCR.

De vergaderfrequentie van de CCR ligt op ongeveer een keer per 6 weken. Om de andere vergadering is de RvB bij de vergadering aanwezig (overlegvergadering). De vertegenwoordiger binnen de Raad van Toezicht heeft 2 vergaderingen bijgewoond. In 2024 heeft de Centrale cliëntenraad 10 maal vergaderd.

Ondersteuning cliëntenraden

De vier lokale cliëntenraden hebben samen een eigen ondersteuner die administratief ondersteunt bij voorbereiding, planning, verslaglegging en uitvoering van vergaderingen. De ondersteuner is tevens werkzaam als gastvrouw bij verpleeghuis Waelwick, wat maakt dat zij goed haar weg weet binnen de organisatie. Daarnaast zorgt de ondersteuning van de 4 cliëntenraden door één persoon voor een goed beeld van wat er op de 4 locaties binnen de cliëntenraden speelt. En vindt er kruisbestuiving plaats van de verschillende bijeenkomsten die er op de locaties door de cliëntenraden voor bewoners georganiseerd worden. Denk hierbij aan het kennismaken van de cliëntenraad met nieuwe bewoners en de herdenkingsbijeenkomst voor overleden bewoners.

De vergaderfrequentie van de diverse lokale raden ligt gemiddeld rond de eens per 6 weken.

De Centrale cliëntenraad wordt gemiddeld twaalf uur per week ondersteund door een ondersteuner die in dienst is van zorggroep Maas & Waal. Deze ondersteuning is administratief en inhoudelijk. De voorzitter van de Centrale cliëntenraad en de ondersteuner bereiden samen de vergadering van de Centrale cliëntenraad voor. Ter voorbereiding van de overlegvergadering vindt een werkoverleg plaats tussen de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris en de voorzitter en de ondersteuner van de Centrale cliëntenraad. De ondersteuner woont zoveel mogelijk de vergaderingen van de lokale cliëntenraden bij en diverse bijeenkomsten van de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) en NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg).

Voor de Centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden is een budget beschikbaar voor posten als het lidmaatschap van het LOC, reiskosten, representatie en scholing van de cliëntenraden.

Onderwerpen in 2024:

- In 2022 is het **project Huiskamerinrichting** gestart. 2 Leden van de CCR hebben deelgenomen aan de projectgroep die een visie op de huiskamerinrichting heeft voorbereid en bezoeken heeft gebracht aan de leverancier van de meubels. In het verslagjaar zijn op de locaties De Kasteelhof en Waelwick de nieuwe meubels voor de huiskamers geleverd. Ook zijn verschillende huiskamers voorzien van nieuw behang en zijn gangen opnieuw geschilderd. In 2025 volgt locatie Alde Steeg.
- 2 Leden van de CCR hebben meegedacht bij het formuleren van een **nieuwe Missie, visie & ambities** voor zMW. In meerdere bijeenkomsten is gebrainstormd over de inhoud ervan. Ook is nagedacht over de manier waarop zMW flexibel en dynamisch in kan spelen op de snel veranderende omgeving. In 2024 is het proces afgerond met een adviesaanvraag aan de CCR. In het verslagjaar heeft de CCR 2 maal meegedaan aan de bijeenkomst waarin de ambities zijn gepresenteerd en gebrainstormd is voor de ambities voor het volgende half jaar (zMW beraad).
- In 2023 is door zMW een nieuwe **certificerende instelling** gekozen. De CCR is bij het keuzetraject betrokken geweest. Voorafgaand aan de eerste audit in 2024 is een workshop georganiseerd die door de voorzitter van de CCR is gevolgd.
- Ook in 2024 heeft de CCR een reactie geschreven bij de **Kwalitatieve analyse Onvrijwillige Zorg** die daarna naar de Inspectie gestuurd is. Twee maal per jaar wordt de CCR bijgepraat over de ontwikkelingen op het gebied van de Wzd. Ook is het Wzd-beleid van zMW aangepast met de wijzigingen die in reparatiewetgeving is vastgelegd. De CCR heeft geadviseerd over dit aangepaste beleid.
- Daarnaast is de **visie op vrijheid** door zMW beschreven. Een lid van de lokale cliëntenraad van St. Elisabeth is betrokken geweest bij de formulering van deze visie. De CCR heeft ingestemd met de nieuwe visie. Ter uitvoering daarvan wordt gewerkt aan het instellen van leefcirkels voor bewoners zodat zij meer vrijheid kunnen ervaren. Eind van het verslagjaar zijn de leefcirkels bij locatie St. Elisabeth geïntroduceerd. De cliëntenraad van St. Elisabeth is hier bij betrokken geweest.
- In de januari vergadering is door bureau van Aarle & de Laat een toelichting gegeven bij het concept **strategisch vastgoedplan** (SVP).
- Verbouwplannen binnen zMW: de CCR, en waar dit speelt ook de lokale cliëntenraad, wordt geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot de (ver-) bouwplannen die er binnen zMW zijn.
- Op 19 maart heeft een **themabijeenkomst** plaatsgevonden over Samen zorgen (zMW en het sociale netwerk zorgen samen voor een client). Leden van de lokale en centrale cliëntenraden, de Ondernemingsraad, hoofden zorg, kwaliteitsmedewerkers, de bestuurder en andere medewerkers van zMW waren hiervoor uitgenodigd. Onder leiding van een gespreksleider werd er met een bewoner, haar familie en haar EVV-er gesproken. Aan de orde kwam hoe ieder Samen zorgen ervaart en wat dat van ieder vraagt. De familie vindt het normaal dat ze helpen bij de zorg, al is het wel een belasting als het gaat over tijd en energie die daar in gaat zitten. Ook met de EVV-er werd over Samen zorgen gesproken. Medewerkers vinden het fijn wanneer er een extra handje is, het is gezellig en het geeft een positieve sfeer op de afdeling/ huiskamer. Samen zorgen hoeft niet in 'grote dingen' te zitten: koffie schenken is ook Samen zorgen. Vastgesteld werd ook dat medewerkers het soms moeilijk vinden om aan familie te vragen om mee te helpen. Met dit gesprek in gedachten werd vervolgens in groepen van gedachten gewisseld over hoe zorg en informele zorg elkaar kunt versterken, welke hulp of stimulans nodig is om Samen te zorgen, welke belemmeringen ervaren worden en welke communicatie zou helpen. Het was een goed bezochte en zinvolle bijeenkomst
- In het eerste kwartaal van het verslagjaar bleek dat de **financiële situatie** van zMW aandacht vroeg. Onder andere aangekondigde bezuinigingen, verzuim, de inzet van zzp'ers en de lagere bezettingsgraad van de bedden zorgden voor hogere kosten en lagere opbrengsten. De CCR is steeds bijgepraat over de genomen maatregelen en resultaten van de maatregelen. De denkrichting van de maatregelen is doorgezet in de begroting van zMW voor 2025 waar de CCR positief over geadviseerd heeft.
- **Visie op eten en drinken.** Binnen het facilitair bedrijf van zMW is onderzocht hoe het facilitair bedrijf toekomstbestendig gemaakt kan worden. Onderdeel van het facilitair

bedrijf is het organisatiedeel dat voor het eten en drinken van de bewoners verantwoordelijk is. In een projectgroep is nagedacht over een visie op eten en drinken: wat vinden we belangrijk. Ook de CCR was in deze projectgroep vertegenwoordigd. In december van het verslagjaar is de visie beschreven en aan de CCR ter instemming voorgelegd. De CCR heeft ingestemd met de visie: 'Eten & drinken is een belangrijke stimulans voor welbevinden' (kort samengevat). Ook bij de uitwerking van de visie is de CCR betrokken.

- In 2023 is gestart met de voorbereidingen van de **evaluatie van de medezeggenschapsregeling** van zMW die in 2021 is ondertekend. In de cliëntenraden (lokaal en centraal) zijn in het verslagjaar opmerkingen, aanvullingen en ervaringen opgehaald. Aan het eind van het verslagjaar waren ook de opmerkingen, aanvullingen en ervaringen van het middenkader en MT ontvangen

Uitgebrachte adviezen en instemmingen:

Over de volgende onderwerpen heeft de Centrale cliëntenraad in 2024 geadviseerd of mee ingestemd:

- De nieuwe missie, visie en ambities van zorggroep Maas & Waal;
- De keuze kwaliteitsindicatoren verslagjaar 2023;
- Het jaardocument zorggroep Maas & Waal 2023 inclusief jaarrekening 2023;
- Het aangepaste beleidsplan Onvrijwillige zorg;
- De visie op vrijheid;
- De profielschets voor een lid van de Raad van Toezicht (aandachtsgebied bedrijfsvoering);
- Het tarief dat in rekening gebracht kan worden voor gebruik woonruimte na 7 dagen na overlijden of vertrek bewoner;
- De benoeming van een kandidaat-lid Raad van Toezicht;
- De aanpassing van het schoonmaakrooster van de huishoudelijk dienst op zon- en feestdagen;
- De begroting van zorggroep Maas & Waal 2025;
- De gedragscode cliënten en bezoekers;
- De visie op eten en drinken.

Overige onderwerpen, centraal dan wel lokaal:

- Een CCR-lid is lid van de zorggroep-brede menucommissie. De commissie vergadert 4 keer per jaar en steeds op een andere locatie. Aan de vergadering neemt telkens een vertegenwoordiger van de cliëntenraad van de (vergader-) locatie deel. Op deze manier kunnen wensen en behoeften van bewoners over het menu aan het juiste adres geuit worden. Afgesproken is dat medewerkers van het Facilitair Bedrijf (zoals een kok of een coördinator Services) aansluiten bij de ronde tafelgesprekken op locatie zodat zij rechtstreeks bij de bewoners ervaringen op kunnen halen. Overigens lopen de koks ook geregeld een ronde tijdens de maaltijden om te horen wat bewoners van de maaltijd vinden. Ook is afgesproken dat bij de bijeenkomsten die lokale cliëntenraden organiseren om kennis te maken met nieuwe bewoners, ook de coördinator facilitair uitgenodigd wordt. De coördinator kan uitgeleggen waar het facilitair bedrijf voor is en eventuele vragen op facilitair gebied van bewoners beantwoorden.
- Gezien de zorgzwaarte van de bewoners die bij zMW komen wonen wordt het steeds moeilijker om bewoners of familie als lid voor de cliëntenraad te vinden. Familie heeft vaak lang bij de bewoner thuis mantelzorg geleverd en heeft even tijd nodig om daarvan bij te komen. Daarnaast verblijven bewoners korter bij zMW waardoor er voor het netwerk van bewoners weinig tijd is om binnen de organisatie bekend te raken en zich in te willen zetten voor een cliëntenraad. Gelukkig zijn er ook nog steeds vrijwilligers die naast hun vrijwilligerswerk ook in een cliëntenraad zitting willen nemen. Op de meeste locaties lukt echter nog steeds om de cliëntenraad redelijk bezet te houden, zelfs met een aantal bewoners. En daar zijn we trots op!

Leden van de lokale en/of centrale cliëntenraad of de ondersteuners hebben de volgende bijeenkomsten bezocht of bijgedragen aan:

- Het voorjaarsoverleg waarin het Kwaliteitsplan is besproken met de Raad van Bestuur en het Zorgkantoor; het zorginkoop overleg met Raad van Bestuur en het Zorgkantoor;
- De regionale bijeenkomst van LOC, georganiseerd bij verpleeghuis Waelwick over Leven in vrijheid;
- De film van Teun Toebees Human Forever;
- De voorstelling van Tiny & Tonny over Samen Zorgen.

Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden

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

Februari 2025