

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2023

‘Samen voor waardevolle zorg’

1. INLEIDING

In- en externe belanghebbenden moeten invloed uit kunnen oefenen op de zorg, dienstverlening en de koers van een zorgorganisatie. Dat is één van de zeven principes van de ‘Governance code Zorg 2022’. Medezeggenschap van cliënten en hun verwanten vindt de Code van groot belang voor de koersbepaling van de zorgorganisatie, het bewaken van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en het delen van normen en waarden.

Daarom dient een zorgorganisatie een actief en transparant beleid te voeren voor de omgang met medezeggenschaporganen. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de inrichting van de medezeggenschap en richt hiertoe een cliëntenraad op. De cliëntenraad geeft op basis van de landelijke kaders advies en verleent instemming op diverse onderwerpen die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening die door woon- zorgcentrum Groot Hoogwaak wordt uitgevoerd.

Deze landelijke kaders zijn:

- a. Het wettelijk kader van de ‘Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018)’. Deze wet regelt de medezeggenschap van mensen die zorg krijgen van een zorgorganisatie.
- b. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (incl. thuiszorg) vanuit het Zorginstituut Nederland geactualiseerd in 2021. Dit document:
 - Beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuis- en thuiszorg;
 - Biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken;
 - Vormt het kader voor extern toezicht.

In dit jaarverslag geeft de cliëntenraad een inkijkje in haar werkzaamheden in het jaar 2023. Ook leest u op welke onderwerpen de cliëntenraad advies en instemming heeft verleend. De raad legt met dit jaarverslag verantwoording af over haar werk in 2023.

2. HOE IS DE CLIËNTENRAAD GEORGANISEERD BIJ GROOT HOOGWAAK

De functie van de cliëntenraad is om de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de bewoners die zorg ontvangen van woon- zorgcentrum Groot Hoogwaak. Dat wil zeggen bewoners van het woon- zorgcentrum, van cliënten die wijkverpleging van Groot Hoogwaak ontvangen en de bewoners op het terrein van Groot Hoogwaak die zorg afnemen. De raad is hiermee gesprekspartner van de bestuurder en adviseert onder andere over huisvesting en de woonomgeving, kwaliteit van zorg, welbevinden en het woonplezier van de bewoners/cliënten.

De leden komen maandelijks bij elkaar en laten zich informeren door de bestuurder en het management en/of externe adviseurs en specialisten. De bestuurder is vaste deelnemer in de tweede helft van de vergadering. Hierdoor is er op frequente basis contact tussen de raad en de bestuurder. Maar als het nodig is, gebeurt dit ook buiten de vergaderingen om.

Naast de vaste overlegmomenten is er ook periodiek contact met leden van de raad van toezicht en de ondernemingsraad.

De cliëntenraad is lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), die haar leden ondersteuning biedt bij de werkzaamheden onder andere door workshops en bijeenkomsten te organiseren, zodat de cliëntenraad haar kennis op peil houdt.

3. ALGEMEEN - ACTUEEL IN 2023 EN VOORUITBLIK 2024

Het huishoudelijk reglement en de brochure zijn beschikbaar op de website www.groothoogwaak.nl. Cliënten en verwanten kunnen deze documenten ook opvragen bij de cliëntenraad via clienraad@groothoogwaak.nl.

Naar aanleiding van de vastgestelde vernieuwde Governance code Zorg 2022, is in 2023 bekeken welke consequenties hieruit voortvloeien voor het werk van de cliëntenraad en of aanpassing nodig is in het vastgestelde reglement en de medezeggenschapsregeling. Aanpassingen bleken niet nodig te zijn.

4. SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD IN 2023

De samenstelling van de cliëntenraad is zoveel mogelijk een afspiegeling van de bewoners/cliënten die zorg ontvangen van Groot Hoogwaak en bestaat uit een afvaardiging van alle gedefinieerde cliëntengroepen: zorg- wooncentrum, huurders en eigenaren op het terrein en cliënten in de wijk. In de raad nemen minimaal vijf en maximaal zeven leden zitting. Bij Groot Hoogwaak zijn dit zes leden.

Begin 2023 waren er vier openstaande vacatures op een normale bezetting van zeven personen. Er is Actie geworven en de cliëntenraad heeft vier nieuwe leden mogen verwelkomen in 2023.

Momenteel bestaat de cliëntenraad uit zes personen en er is nog één openstaande vacature.

De cliëntenraad streeft ernaar de vacature op te vullen met cliënten die zorg afnemen van Groot Hoogwaak. Ook worden partners en/of familieleden en contactpersonen van cliënten gevraagd.

De bezetting van de cliëntenraad in 2023:

Naam	Periode indien van toepassing	Vertegenwoordiging cliëntengroep:
Dhr. W.T. Hollart (voorzitter)	2023 – 2026 2 ^e termijn	-
Dhr. H.S.J. van Vliet (secretaris)	2024 – 2027 2 ^e termijn	Specialisatie: bouwzaken Koopappartementen
Dhr. G.N. Hermans	2023 – 2026	Huurappartementen
Mw. F. Hellemans-Tobback	2023 – 2026	Huurappartementen
Mw. van der Meij-Ockhuijsen	2023 – 2026	Huurappartementen
Mw. C.G. Erades	2023 – 2026	Wijkverpleging
Vacature		Woon- zorgcentrum

5. OVERLEG IN 2023

De cliëntenraad heeft in 2023 tien keer vergaderd. De raad nodigt op eigen initiatief gasten uit in de vergadering om zich te laten informeren over de dagelijkse gang van zaken of specifieke onderwerpen. Dit waren in 2023 zowel managementleden, staffunctionarissen en ingehuurde of externe partijen. In de volgende hoofdstukken leest u met welke partijen de cliëntenraad aan tafel heeft gezeten.

6. MEDEZEGGENSCHAPSORGANEN: RAAD VAN TOEZICHT EN ONDERNEMINGSRAAD

Raad van toezicht

Volgens de plichten van de zorginstelling (wet WMCZ 2018) overlegt de raad van toezicht tenminste één keer per jaar met de cliëntenraad. Binnen de cliëntenraad is afgesproken om dit tenminste twee keer per jaar te doen. In 2023 stonden er twee bezoeken gepland. In juni met als vertegenwoordiger van de raad van toezicht Mw. Moens en in september is bij verhindering van mw. Moens gesproken met mw. Koppen-Kreyne (voorzitter raad van toezicht). Mw. Moens is het aanspreekpunt voor de cliëntenraad vanuit de raad van toezicht. Zij schuift twee keer per jaar aan bij de cliëntenraad om bij te praten met de raad. Tijdens een van deze vergaderingen staat het jaarverslag van de raad van toezicht over het jaar 2022 op de agenda. Mw. Moens stelde zich in de cliëntenraad persoonlijk voor. Zij is vanaf januari 2020 toegetreden tot de raad van toezicht van Groot Hoogwaak. Zij werkt als interim bestuurder in diverse organisaties, bijna altijd in de zorgbranche. In deze functie doet zij veel ervaring op die zij ook kan delen met de raad van toezicht van Groot Hoogwaak.

De raad van toezicht Groot Hoogwaak heeft vier formele taken:

1. Toezichthouder ziet toe op juiste besturing van de organisatie door de bestuurder. Na het nemen van een besluit ziet de raad van toezicht toe op juiste uitvoering van het besluit;
2. Sparringpartner van de bestuurder: zij denkt mee met de bestuurder en geeft suggesties. De raad van toezicht is een divers gezelschap waar verschillende expertises in vertegenwoordigd zijn: denk aan financiële expertise, zorgexpertise, personeelexpertise, kwaliteit;
3. Ambassadeur van de organisatie: zij dragen Groot Hoogwaak uit in hun netwerken;
4. Werkgever van de bestuurder: ten aanzien van arbeidsvoorwaarden en het functioneren van de bestuurder.

Ten aanzien van de besluitvorming heeft de cliëntenraad meer invloed op besluiten dan de raad van toezicht. De cliëntenraad heeft formeel advies- en instemmingsrecht op diverse onderwerpen. Het rooster van aftreden is bij de raad van toezicht hetzelfde als bij de cliëntenraad: men kan maximaal acht jaar zitting nemen in de raad van toezicht.

Met de raad van toezicht is gesproken over de profielschets voor het nieuw te werven lid.

Ook werd er gezocht naar leden van de raad van toezicht met de aandachtsgebieden 'kwaliteit en veiligheid' en 'mens & organisatie'. Er zijn drie kandidaten vanuit de raad van toezicht aangesteld die voldoen aan dit profiel en deze sluiten drie maal per jaar aan bij de cliëntenraadvergadering. De aangewezen personen in deze zijn: mw. Putters, mw. Moens en dhr. Van Kraaij.

Mw. Koppen merkte in de cliëntenraad op dat de raad van toezicht heel blij is met de vooruitgang op financieel gebied. Deze vooruitgang is ingezet in de 2^e helft van 2022 en in het 1^e halfjaar van 2023 heeft dit in positieve zin doorgezet. Deze positieve lijn komt door het dalen van het ziekteverzuim van 18% naar 5% en er zijn geen dure uitzendkrachten ingezet. Verder zijn we heel blij met de extra 6 appartementen, welke per 15 oktober 2023 in gebruik zijn genomen.

Met woningcorporatie Stek is door Groot Hoogwaak een intentieovereenkomst ondertekend.

Mw. Koppen geeft aan dat de raad van toezicht de jaarrekening 2022 heeft vastgesteld en de samenwerking met de accountant voor weer een jaar heeft verlengd.

Dhr. Roos werkt op allerlei werkvlakken samen met organisaties in de regio. Dit is handig op het gebied van bijvoorbeeld medewerkers inlenen en kennis delen.

Ondernemingsraad;

De cliëntenraad heeft twee keer overleg gevoerd met de ondernemingsraad. Op 10 augustus nam de voorzitter van de ondernemingsraad, mw. Speel, deel aan de vergadering van de cliëntenraad en op 16 november is de voorzitter van de cliëntenraad aangeschoven bij het overleg van de ondernemingsraad.

Mw. Speel heeft, op advies van de heer Roos, kennis gemaakt met de ondernemingsraad van Roomburgh.

De ondernemingsraad bij Groot Hoogwaak is goed bezig om zichzelf op de kaart te zetten bij de medewerkers en zichzelf te ontwikkelen.

Mw. Speel deelt mee dat de frequentie van de vergaderingen aangepast is. De vergadering met de Directeur-bestuurder vindt nu één keer per 6 weken plaats.

De ondernemingsraad bestond voorheen uit 7 leden, maar dat is gewijzigd in het reglement naar 5 leden. De samenstelling van de OR is divers: er zijn leden vanuit de zorg en vanuit de ondersteuning. Mw. Speel complimenteert de leden van de cliëntenraad over de wijze waarop zij zich inzetten voor de bewoners en cliënten van Groot Hoogwaak.

7. MANAGENT EN STAFFUNCTIONARISSEN

Gedurende het jaar zijn volgende managers aangeschoven bij de cliëntenraad;

Mw. De Graaf, manager Facilitair en Wijkverpleging, in februari.

Mw. Caspers, manager Zorg (intramuraal), in april.

Mw. Methorst, manager welzijn & (informele) zorg, in november.

En tevens twee leden van de raad van toezicht;

Mw. Moens, afvaardiging van de raad van toezicht, in juni.

Mw. Koppen-Kreijne, voorzitter van de raad van toezicht, in september.

Gesproken is onder andere over:

- De manager zorg, mw. Caspers, had zowel intramuraal (woon- zorgcentrum) als extramuraal (wijkverpleging) onder haar hoede. Dit was een te grote groep medewerkers om te ondersteunen, waardoor de keuze is gemaakt om dit op te splitsen en daarom is mw. De Graaf sinds 1 januari 2023 in de functie van manager facilitair en wijkverpleging aan de slag gegaan. Ook met het oog op de verdere groei binnen de wijkverpleging is dit wenselijk.
- Het Grand Café. Voor de toekomst gelooft dhr. Roos in de functie van het restaurant die maatschappelijk en sociaal gezien belangrijk is.
- Er wordt veel aandacht besteed aan trainingen voor de medewerkers; de teams groeien en vormen steeds meer een hecht team met elkaar. Het stukje welzijn voor de bewoners wordt nu opgepakt.
- Hierbij wordt goed gekeken naar waar de individuele bewoner blij van wordt.
- Per 1 mei 2023 is heel Groot Hoogwaak gebruik gaan maken van een behandelteam met een arts/specialiste ouderengeneeskunde, fysiotherapie, ergotherapie, psycholoog en diëtiste.
- De werving van kandidaten voor de cliëntenraad vanuit het woon- zorgcentrum.

In februari, augustus en september heeft de controller, dhr. Kossen, deelgenomen om de financiële cijfers, de jaarrekening 2022 en de begroting 2023 nader toe te lichten.

In maart, september en december zijn de kwaliteitsonderwerpen besproken met de kwaliteit-beleidsadviseur, mw. Verbaan en de kwaliteitsadviseur, mw. Ramselaar; zoals de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken, klachtenrapportages, het kwaliteitsverslag over 2022 en het kwaliteitsplan voor 2023 waarin de speerpunten voor het komende jaar zijn opgenomen.

8. EXTERNE SAMENWERKENDE PARTIJEN

Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen is ook regelmatig contact met externe partijen belangrijk. De cliëntenraad neemt hiertoe zelf initiatief of dit wordt vanuit de bestuurder geïnitieerd:

In november is gesproken met Mw. Van der Meer, coach waardigheid en trots voor de toekomst.

Mw. Van der Meer geeft aan dat er vanuit de overheid een plan ligt, genaamd WOZO.

Er zijn een paar kernitems die hier bij horen:

- Hoe betrekken we de familie meer bij de zorg, we kunnen het niet meer alleen;
- We hebben niet genoeg verpleegplekken, extramurale zorg is een groot focuspunt;
- Het zorgzwaartepakket wordt zwaarder;
- Mensen moeten langer thuisblijven, hoe ontlasten we de mantelzorgers, wat kunnen wij de mantelzorgers bieden.

Waardigheid en trots voor de toekomst is een ondersteuningsprogramma van de overheid om organisaties te helpen deze ontwikkelingen door te maken.

Het kwaliteitskader is een kompas voor de ouderenzorg. Volgend jaar is dit kompas de vervanger voor het kwaliteitskader. Als het kompas goedgekeurd wordt, gaan we binnen Groot Hoogwaak uitvoering geven aan dit kompas.

In december is gesproken met Mw. Stam, projectleider “Anders Leren”. Mw. Stam legt uit dat zij in Avant verband verbonden is voor de hele regio voor ongeveer 16 uur per week voor de duur van het project. Groot Hoogwaak is onderdeel van Avant, samen met Marente, Activite, Alrijne Zorggroep, Libertas, Roomburgh, Hozo, DSV, Topaz en Wijdezorg.

In februari gaat Groot Hoogwaak, in samenwerking met ROC Mondriaan de eerste mensen opleiden. De mensen krijgen wij binnen via social media, kranten, markten, zij-intromers etc.

In februari heeft dhr. Van Vliet, architect/stedenbouwkundige, een stedenbouwkundige lay-out gepresenteerd aan dhr. Roos, directeur-bestuurder, in aanwezigheid van een delegatie van projectontwikkelaar FAME en dhr. W. Hollart, voorzitter van de cliëntenraad. Daarna is het plan, voorzien van planfilosofie d.d. 15 maart 2023 digitaal verzonden naar dhr. Roos en FAME.

9. DEELNAME OVERIGE BIJEENKOMSTEN EN COMMISSIES

De cliëntenraad, of een vertegenwoordiging namens de cliëntenraad, heeft in 2023 naast de reguliere vergaderingen ook deelgenomen aan diverse andere bijeenkomsten/gesprekken:

- Afsluiting project Waardigheid en Trots op Locatie.
- Start nieuw project Waardigheid en Trots voor de Toekomst.

10. BESPROKEN ONDERWERPEN MET DE BESTUURDER

De cliëntenraad bespreekt onderwerpen met de bestuurder en doet suggesties, adviseert, evalueert en stemt in met plannen die de bestuurder voor ogen heeft.

De cliëntenraad heeft de volgende (beleids-) onderwerpen besproken:

- In januari heeft er een controle van Dekra voor de HKZ-certificering plaatsgevonden. (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). De HKZ-certificering is in maart 2023 verleend en wordt jaarlijks verlengd met herhaal audit.
- Het tarief vanuit het Zorgkantoor is een stuk hoger geworden, waardoor Groot Hoogwaak ruimte krijgt om dingen op orde te brengen.
- De kamer voor het eerstelijns verblijf (Elv) op de eerste etage wordt een appartement in de Wlz (Wet langdurige zorg), waarvoor Groot Hoogwaak een financiële vergoeding zal ontvangen van het Zorgkantoor.
- De wijkverpleging zal in 2023 een hoger uurtarief vergoed krijgen voor de zorg die zij levert aan cliënten.
- Volledig Pakket Thuis (VPT) zal het model voor de toekomst worden. Groot Hoogwaak start in februari 2023 met een pilot met vijf cliënten.
- De cliëntenraad sluit aan bij de Governancecode Zorg 2022. Leden zijn één keer herkiesbaar en kunnen maximaal 8 jaar zitting nemen in de raad.
- Projectontwikkelaar FAME ontwerpt een nieuwbouwplan. De cliëntenraad heeft formeel advies- en instemmingsrecht over de lay-out van de plattegronden van de woningen en de stedenbouwkundige lay-out ten behoeve van de nieuwbouw.
- Dhr. Roos informeert de cliëntenraad over het locatiebezoek van Actiz bij Groot Hoogwaak.
- Per 1 mei 2023 is Groot Hoogwaak geheel over op de WLZ (Wet langdurige zorg). Het betekent dat Groot Hoogwaak een behandelteam heeft voor alle bewoners binnen het woon- zorgcentrum
- Groot Hoogwaak heeft het beheer en onderhoud van het terrein in handen gegeven van Fintec.
- Het leerplatform (REIN) wordt geïntroduceerd bij de cliëntenraad.
- De Intentieverklaring met woningbouwvereniging Stek is door Groot Hoogwaak ondertekend.
- “De visie op wonen, zorg en welzijn Noordwijk” is samen met alle welzijn- en zorgorganisaties, inclusief de Gemeente, opgesteld en ondertekend.
- Volgens dhr. Roos kunnen we constateren dat het een overwegend heel succesvol jaar is geweest voor Groot Hoogwaak en dankt de cliëntenraad voor de energie, de tijd en de manier waarop de leden van de cliëntenraad hun rol kritisch en altijd constructief hebben ingevuld.

De volgende onderwerpen hebben in goed overleg tot besluitvorming geleid:

Instemming is verleend op:

- Mw. Moens van de raad van toezicht wordt de contactpersoon voor de cliëntenraad;
Aanstelling van vier nieuwe leden binnen de cliëntenraad; mw. van der Meij-Ockhuijsen, mw. Erades, mw. Hellemans en dhr. Hermans;
Dhr. Hermans en mw. Erades vertegenwoordigen de cliëntenraad in de ledenvergadering van de coöperatie;
- De cliëntenraad stemt in met de actualisatie van de medezeggenschapsregeling, waarna dhr. Roos (directeur-bestuurder) de regeling vaststelt.
- Het uitbesteden van de maaltijdservice naar “Maaltijd Thuis”.
- De prijzen voor de linnenservice voor 2024 en de raad neemt daarnaast de prijslijsten 2024 van de particuliere zorg, restaurant, kapsalon en verhuur van ruimten voor kennisgeving aan; deze zijn in lijn met de markt en zelfs lager;
- Ingestemd wordt met de genoemde speerpunten voor het jaarplan 2023 waarbij de focus ligt op het versterken van de informele zorg, het leren en ontwikkelen van het personeel met de juiste deskundigheid, samenwerking binnen de regio en een financieel gezonde en veilige organisatie;

Positief advies is gegeven op:

- De aanstelling van de kandidaten van de raad van toezicht voor de kwaliteitscommissie en voor Mens & Ontwikkeling;
- Kwaliteitsverslag 2022 en kwaliteitsjaarplan 2023;
- Vaststelling van de geconsolideerde jaarrekening 2022;
- Vaststelling van de begroting 2023;
- Klachtenrapportage en tips & tops vanaf maart 2023.

De Cliëntenraad heeft vastgesteld:

- Jaarverslag Cliëntenraad 2022 en toestemming publicatie op website;
- Vergaderschema 2023;
- Jaarlijks wordt het jaarverslag van de raad van toezicht geagendeerd ter bespreking met de vertegenwoordiger van de raad van toezicht in de vergadering van de cliëntenraad;
- Geactualiseerd rooster van aftreden.

11. DE CLIENTENRAAD: IN CONTACT MET HAAR ACHTERBAN

De communicatie van de cliëntenraad is in 2023 verder geprofessionaliseerd.

De algemene brochure met informatie over het werk van de cliëntenraad is opgenomen in de Informatiemap van Groot Hoogwaak die nieuwe bewoners/cliënten van het woon- zorgcentrum en op het terrein ontvangen. Ook is de cliëntenraad opgenomen in de nieuwsbrief Groots Hoogwaak. Via een toestemmingsformulier kunnen nieuwe bewoners/cliënten o.a. toestemming geven of de cliëntenraad ze mag benaderen. Dit is verplicht in verband met de wet op de privacy (AVG).

Een nieuwe flyer met foto's van de leden van de cliëntenraad zal in 2024 gemaakt worden zodat bewoners/cliënten ook een 'gezicht' bij het raadslid hebben. Daarnaast stellen nieuwe leden van de cliëntenraad zich voor in de nieuwsbrief 'Groots Hoogwaak'. Hierin vertellen zij meer over hun persoonlijke leven en wat hen inspireert om zitting te nemen in de cliëntenraad. De raad hoopt hiermee de drempel te verlagen voor bewoners/cliënten om bij vragen één van de leden van de cliëntenraad te benaderen. De drempel is laag en de raad is er immers voor het algemeen belang van de bewoners/cliënten.

Tot slot blijft de cliëntenraad op de hoogte van alle ontwikkelingen door de ontvangst van Nieuwsbrieven per etage vanuit Groot Hoogwaak, personeelsniewsbrieven en informatie vanuit de ondernemingsraad en raad van toezicht. En neemt zij deel aan bijeenkomsten binnen Groot Hoogwaak.

Wij hopen u een waardevolle terugblik te hebben gegeven over het werk van de cliëntenraad in het jaar 2023. Mocht u vragen hebben? U kunt deze stellen via cliëntenraad@groothoogwaak.nl of u kunt één van de leden persoonlijk benaderen.