

Verslag vergadering Centrale Cliëntenraad

Datum/Tijd:	Maandag 20 maart 2023 10:00 - 13:00
Locatie:	Rondeel 0.06
Deelnemers:	Cobie Weiden, Angélique Koevoets, Leen van Winkelhof, Leo Molendijk, Angeline Oranje, José Verhoef, Evelyn Lindeman, Huybert van Eck
Afwezig:	Geen
Verslag:	Hans Maliepaard

1. Opening en vaststellen agenda

José opent de vergadering en heet iedereen welkom. In het bijzonder Evelyn en Huybert, de leden van de Raad van Toezicht. Leen neemt deel aan de vergadering via Teams.

Er volgt een kort voorstelrondje.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Verslag vorige vergadering

De CCR heeft nog een vraag over de actie die men zou nemen bij het punt uit de Kwarap met de niet geleverde/te laat geleverde zorg. Dit is een optie binnen Triasweb, waar erg weinig op gemeld wordt. Medewerkers kunnen daar melden als er afgesproken zorg, behandeling of ondersteuning niet of te laat geleverd is om als verbeterpunt op te pakken. Per 1 mei is dit een onderdeel van de incidentmeldingen binnen Pluriform. Alle medewerkers worden momenteel voor het gebruik van Pluriform getraind. Ook krijgt de Kwarap een update en volgt er een toelichting op de inhoud, zodra dit gereed is.

De Greendeal wordt onderdeel van Duurzaamheid. Duurzaamheid komt onder de nieuwe manager Ondersteunende Diensten te hangen. Verslag wordt nog aangepast (actie HM).

Naar aanleiding van de discussie over innovatie heeft Leen van regio Voorne Putten een inventarisatie gekregen welke domotica er momenteel ingezet wordt op de Marrewijkpaden. Dit is ter beeldvorming gedeeld met de CCR-leden en wordt nog ter informatie gedeeld met de RvT (actie HM).

Daarmee wordt het verslag vastgesteld en kan het met de wijzigingen gepubliceerd worden op internet (actie HM).

3. Actielijst

20210125-234: Voor de volgende CCR vergadering zullen Bjorn en Roxanne (ervaringsdeskundigen) uitgenodigd worden (actie HM). Angeline meldt dat de CR Hoeksche Waard de volgende vergadering samen met de CR West Brabant zal houden i.v.m. de renovatiewerkzaamheden Haringvlietbrug/Heinenoordtunnel.

20220919-288: Binnen het bestuursoverleg is een nieuwe eenduidige manier voor de jaarverslaglegging afgesproken. Dit stuk ligt nu ter info bij de CCR.

20220919-293: De evaluatie crisiszorg wordt geagendeerd in het bestuursoverleg van juli 2023 en komt daarna richting CCR.

20220919-295: JN heeft Peter Nouwen gesproken. Hij gaat kijken of hij nog voldoende exemplaren heeft liggen van zijn boek en stuurt ze dan na zijn vakantie naar Zuidwester.

20221121-299: Medewerkers kunnen hierop melden als er afgesproken zorg of ondersteuning niet door is gegaan. Hier wordt niet vaak op gemeld, wat te zien is in de Kwarap.

Per 1 mei is dit een onderdeel van Pluriform en krijgt het een plek in het nieuwe ECD, waarin alle medewerkers momenteel geschoold worden.

De Kwarap krijgt binnenkort ook een update. Zodra gereed, volgt een toelichting naar de CCR-leden op de inhoud.

20221121-300: De definitieve stukken zijn gedeeld met de CCR.

20221121-301: De nieuwe brochure komt z.s.m. ter instemming naar de CCR (actie JN).

20221121-302: Het verslag van het gesprek met Zilveren Kruis volgt ook z.s.m. (actie JN).

4. Ingekomen en uitgaande stukken CCR

Bij de vergaderstukken is een overzicht gevoegd van alle ingekomen en verzonden stukken CCR. Er zijn geen vragen of opmerkingen hierover.

5. Mededelingen CCR

Het begrip “Verwant” in de Medezeggenschapsregeling CCR blijft bij de CCR leden weerstand oproepen en zij willen hierover graag nogmaals in gesprek met de RvB. Inhoudelijk gesprek volgt onder punt 7. van de agenda.

De CCR wil graag in de volgende CCR vergadering het thema ECD/Pluriform agenderen en hierover inhoudelijk meer informatie ontvangen. Yvonne Schuppers zal gevraagd worden of zij hiervoor als gast kan komen naar de CCR. Of anders een korte workshop over dit thema (actie HM).

Cobie heeft zich vanuit de verwanten als testpersoon aangemeld voor de test met Pluriform. De testdagen zijn geweest en ze heeft niets vernomen. Angélique neemt dit mee (actie AK).

6. Mededelingen Raad van Bestuur

a. Meerjarenstrategie Koersvast Samenwerken en Jaarplan Zuidwester

Er is in de sessies met Van Montfoort veel voorwerk geweest om duidelijkheid te krijgen over de toekomst. In de eerste sessie werd duidelijk dat het advies van de externe partners is: zorg dat je er bent!. De tweede sessie was intern, met een (te) grote groep. De derde sessie is uitgesteld om eerst helder te krijgen hoe nu verder met elkaar. Er was tussen Zuidwester en Van Montfoort een discussie/verschil van inzicht over het vervolg. Zuidwester heeft aangegeven Van Montfoort nog zeker nodig te hebben om de “hoe-vraag” helder te krijgen.

Er zal eerst intern in klein verband gekeken worden naar wat er nodig is om helder te hebben. Dan moet gedacht worden aan het Structureel Personeelsplan, het percentage overhead dat gehanteerd wordt (of een andere mix), passende ZZP-tarieven, welke aansturing en besturing van de organisatie, optie differentiëren, alleen of samen met anderen verder en wat de regionale verschillen zijn. (De eerste vraag die beantwoord moet worden is hoe de opbrengsten die binnenkomen verdeeld worden over de verschillende organisatie onderdelen. Zuidwester heeft geconcludeerd dat zij zelf de

expertise in huis heeft om die vraag te beantwoorden).

Leo geeft aan dat het op orde hebben van het eigen personeel veel positieve invloed zal hebben op de inzet van PNIL in de toekomst. Het financiële resultaat wordt erg verstoord door de hoge inzet PNIL. Angélique geeft aan dat dit thema in klein verband uitgewerkt wordt.

E.e.a. zal in april resulteren in een beslisdocument, met wat Zuidwester in hoofdlijnen, met focus te doen staat. Een sessie met de medezeggenschap (OR en CCR) volgt later. Huijbert geeft aan dat advies van Van Montfoort gewenst is op een goede verdeling van de inkomsten en welke onderdelen in de toekomst samen met anderen of zelfstandig gedaan kunnen worden.

Later in 2023 zal Zuidwester overigens ook nog deelnemen aan een nieuw Benchmarkonderzoek.

b. Invoering Pluriform

De gebruikersvoorwaarden CVP (zie BO verslag 03) komen binnenkort naar de CCR ter instemming. Er wordt vaak gesproken over de 'sinaasappel' in Pluriform. Dit is een metafoor in de training (op het beeld een oranje bolletje) en is een online hulptool in het programma.

c. Update 50 jaar Zuidwester

Er is momenteel ruim 47K opgehaald aan sponsorgelden. Dit is een mooi bedrag om festiviteiten te organiseren voor cliënten en medewerkers. Zuidwester zal, mede door een onverwacht positief financieel resultaat over 2022 (mede door eenmalige meevallers), uit eigen middelen geld bijleggen om met zowel cliënten als medewerkers een jubileumwaardig feest te kunnen vieren.

Voor cliënten zal men in de regio's zelf aan de slag gaan met het uitwerken van festiviteiten. Voor medewerkers zal centraal een passend feest georganiseerd worden in de regio's, met diverse genodigden.

Er zullen geen workshops AWVB georganiseerd worden tijdens de festiviteiten.

d. Governancedag

Op 28 maart is er een afstemmingsoverleg met de voorzitters OR, CCR, RvT en Jantien om met elkaar te bespreken welke thema's geschikt/gewenst zijn voor de Governancedag en op welke termijn de dag gepland wordt.

e. Overleg zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis

Op 20 april zullen Cobie en José deelnemen aan het overleg met de beide zorgkantoren.

Op 3 juli is de kwaliteitsdialoog met de zorgkantoren. José en nog een nader te bepalen lid zullen deelnemen namens de CCR aan dit overleg (actie HM).

Huybert oppert de optie dat de CCR een strak geregisseerde brief kan sturen naar de zorgkantoren, waarin de CCR haar zorgen/mening kan delen met de zorgkantoren. Mogelijk zijn zij gevoelig voor dit signaal. De CCR zal dit in overweging nemen (actie CCR).

Cobie heeft nog een vraag over zorgverzekering. Zorgverzekering is een ander gebied dan het zorgkantoor. Zorgkantoor heeft met de WLZ te maken, zorgverzekering met ons allen als privépersoon.

f. Verkeershinder Heinenoordtunnel en Haringvlietbrug

Er is een werkgroep met de gevolgen van de verkeershinder aan de slag gegaan. Er is geïnventariseerd wie wat kan verwachten de komende tijd en wat de gevolgen zijn voor medewerkers. Met de OR is/wordt gekeken hoe de back-up te organiseren. Bij incidenten is de bereikbaarheid nog lastiger en moet er iets van back-up zijn. Met de OR is tevens een afspraak

gemaakt over een financiële tegemoetkoming voor de meerkosten die medewerkers krijgen, door een toename in de woon-werk kilometers.

g. Brief waskosten pakket 1: onjuist tarief

In de brief die aan de ouders/verwanten is gestuurd zat een fout over het tarief van waspakket 1. Het juiste tarief is alsnog gecommuniceerd.

Cobie merkt op dat in de CR Zeeland het erg laat incasseren van de bijdrage aan de orde is geweest. De regiomanager Zeeland is hiervan op de hoogte en zou het oppakken. Angélique zal bij de regiomanager navragen wat de uitkomsten zijn.

h. Stand van zaken werving nieuw RvT-lid

Jan-Willem Meijer komt per 1 juni in de Raad van Toezicht. Formeel moet het nog wel afgerond worden. Huybert geeft de CCR een compliment voor de participatie in het proces. Eind 2023 zullen er weer nieuwe RvT leden gezocht worden.

i. Vervanging bestuursassistente

Miek Verdult is de nieuwe bestuursassistente. Zij wordt deze week nog ingewerkt door Ellis Melissant, die daarna uit dienst is.

j. Stand van zaken Herinrichting Ondersteunende diensten

De profielen van de functies zijn vastgesteld en de vacatures die ontstaan door de herinrichting staan uit. Met de kandidaten zullen nog gesprekken gevoerd worden.

7. Medezeggenschap: ingekomen aanvragen

a. Ter instemming

De instemmingsaanvraag wat betreft de MZ regeling is nog niet afgerond. Er is verschil van inzicht over de term 'Verwant'. De CCR ziet hier liever de term 'Vertegenwoordiger'. Binnen Zuidwester wordt 'verwant' gebruikt als zijnde iedere betrokkene bij de cliënt. Ook in de driehoekskunde wordt 'verwant' gebruikt. De CCR ziet 'verwant' meer in de lijn als zijnde bloedverwant en vindt 'vertegenwoordiger' een beter passende term.

Evelyn merkt op dat verwantschap in Wikipedia uitgelegd wordt als: verwantschap kan biologische (bloedverwantschap) en niet-biologische zijn en de erkenning kan informeel zijn.

Er wordt overeengekomen om in de MZ regeling de term verwant te gebruiken met een * verwijzing en uitleg wat Zuidwester hieronder verstaat: iedere betrokkene bij de cliënt.

i. B23-015 Procesbeschrijving overdracht bij ziekenhuisopname

Niet reanimeren mag alleen door de Arts VG opgenomen worden in het medisch dossier (zie ook agendapunt 9).

Zuidwester zal nog uitzoeken hoe het proces verloopt bij ontslag: wie informeert de wettelijk vertegenwoordiger? Actie JN.

Opmerking CCR: op het ontslagformulier ontbreekt een e-mailadres van de zorgapotheek, i.v.m. de overdracht medicatielijsten.

Met inachtneming van de opmerkingen en in afwachting van de actie kan de CCR wel al een positief antwoord geven op de instemmingsaanvraag.

b. Ter advies

Er zijn momenteel geen adviesaanvragen voor de CCR.

c. Ter informatie

Er zijn geen vragen over de stukken die de CCR ter informatie ontvangen heeft.

8. Strategisch Vastgoed Plan (SVP)

Er zijn voor het financieringstraject van het Strategisch vastgoed plan nog 3 banken in beeld, waarvan er één bank een gecommitteerd voorstel heeft gedaan. Met deze bank gaat Zuidwester sowieso in gesprek.

9. Presentatie Polikliniek ECZ door J. Jongsma

Jeanette Jongsma sluit aan als gast om een presentatie over en toelichting te geven op het ECZ. Er sluiten ook twee OR-leden aan bij dit onderwerp, zodat Jeanette in één keer alle

medezeggenschapsorganen kan informeren. O.a. onderstaande punten kwamen aan de orde

- de systeemtherapeut wordt vanuit de WMO gefinancierd. Zij is in dienst van Zuidwester. Een systeemtherapeut is iets anders dan een gezinstherapeut vanuit de gemeenten.

- Er zit een verschil in het aantal cliënten intra-/extramuraal met Fierit. Het is nog niet duidelijk hoe dit verschil ontstaat.

- M.u.v. een enkele functionaris ECZ is iedereen inzetbaar voor zowel intramurale als extramurale behandeling. Voor intramuraal geldt dat er altijd een gedragsdeskundige bereikbaar is via de clusterindeling.

- Er is een wachtlijst voor therapie/onderzoek extramuraal. Bijv. voor een IQ-test. De vergoeding is veelal vanuit de WLZ. Het verloopt bij alle gemeenten anders, wat het een complex geheel maakt.

- De externe poli werkt drempelverlagend wanneer men de stap gaat nemen naar intramurale zorg.

- Aan de behandeling via de zorgverzekering zit een budgetplafond. Dit plafond is mogelijk in april voor Zuidwester al bereikt. De verzekerde zal zelf actie moeten nemen naar de zorgverzekering voor extra middelen.

- De huisartsenzorg is het minst goed geregeld binnen regio Voorne Putten-Hoeksche Waard. Zo weigert de huisartsenzorg in Hellevoetsluis de cliënten te zien op de HAP.

- Voor de huisartsenzorg is er 1 dag in de week een ouderenzorgspecialist op Goeree Overflakkee op kantoor aanwezig.

- Een ziekenhuis kan niet bij de medische gegevens van een cliënt. Daarvoor moeten zij contact opnemen met de Arts VG.

- Binnen Zeeland levert Zuidwester een Arts VG, dus ook voor andere VG-instellingen.

- Crisiszorg is nog een knelpunt. Nadere informatie hierover volgt nog.

- Binnen de bereikbaarheidsdiensten is er altijd een Arts VG en een behandelaar 7 etmalen per week bereikbaar.

- Zuidwester heeft met STAR SHL een samenwerkingsafspraken. Zij doen laboratoriumonderzoek. STAR stuurt soms zelf ook brieven naar de cliënt (automatische oproep bijvoorbeeld), buiten de medische dienst om.

- Over de afstemming brieven en documenten: er mag maar op 1 plek in het dossier niet-reanimeren opgenomen zijn. Dat is in het medische dossier bij Zuidwester. Ziekenhuizen moeten dat dus met Zuidwester afstemmen.

Arts VG mag niet de begeleiding informeren over (privacygevoelige) medische informatie. De wettelijk vertegenwoordiger mag dit wel. Het beste is om in een MDO hierover afspraken te maken.

10. Kwarap Q4 2022

In de Kwarap scoort de zorgcyclus op MDO allemaal rood. Dat is zorgelijk en is voor de bestuurder ook reden om dit maandelijks in haar gesprekken met de regiomanagers terug te laten komen en te sturen op verbetering. Argumenten voor de slechte score: er wordt slecht geregistreerd. Dus er is wel overleg maar dit wordt niet als zodanig geregistreerd. Dit zou in Pluriform beter/eenvoudiger zijn. Medicatiemeldingen blijven stijgen. Is daar een reden voor? Daarin zitten regionale verschillen. Met elkaar (ook CR-en met de regiomanagers) het gesprek voeren over de redenen die gegeven worden en te zoeken naar verbetering. Er wordt ook veel geprobeerd (hesjes dragen bij medicatie uitdelen), het is erg situatie afhankelijk.

11. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

a. Stand van zaken IGJ meldingen

Er loopt een onderzoek door de IGJ naar aanleiding van een melding suïcide. De IGJ heeft al teruggekoppeld dat de gesprekken met alle betrokkenen respectvol, transparant en open zijn verlopen. Het waren prettige gesprekken. De IGJ moet nog wel feitelijk reageren. Alle betrokkenen krijgen eerst van hun gesprek een persoonlijk verslag. Daarna volgt het rapport met de conclusies. Qua nazorg blijft Zuidwester met de betrokkenen in gesprek

b. Diploma en VOG fraude

Dit heeft de aandacht van Zuidwester. Er zijn afspraken met de externe bureaus. Blijft wel een complex gebeuren om dit te tackelen. Bij diploma of VOG fraude wordt passende actie ondernomen.

c. (Gedrags)regels externe medewerkers

Geen vragen meer hierover. Het bestand is voor medewerkers terug te vinden op "Zo werken wij".

12. MZ regeling en huishoudelijke reglementen

a. MZ regeling CCR

Zie agendapunt 7 in dit verslag. Wordt afgerond.

b. MZ regeling CR'en

Komt de volgende vergadering aan de orde. Actie JN.

c. Huishoudelijke reglementen CCR en CR'en

Komt de volgende vergadering aan de orde. Actie JN.

13. Nieuws vanuit ...

a. De regio's

i. Goeree Overflakkee

Het is nog steeds niet gelukt om de CR van regio GO voltallig te krijgen. De vacature staat op de website. Wordt ook nog gepubliceerd in de regio Nieuwsbrief.

ii. Voorne Putten

Er komen vragen en opmerkingen over de integratie wonen en dagbesteding. Wanneer is het kosten gedreven en wanneer vanuit de cliëntvraag?

Op de Governancedag zal er aandacht komen voor een verdieping in medezeggenschap. Wat is medezeggenschap, wanneer is er sprake van inspraak en zeggenschap.

iii. Hoeksche Waard - Rotterdam

De CR West Brabant is bezig met het ontwikkelen van een flyer, met ondersteuning vanuit Marketing & Communicatie. De CR gaat samen optrekken met West-Brabant.

iv. Zeeland

Geen mededelingen

v. West-Brabant

Zie Hoeksche Waard

b. Platform Wetenschappelijk Onderzoek

Op 2 juni organiseert het Landelijk Platform Cliëntenraden voor het eerst na de Corona-periode een fysieke bijeenkomst in een ruimte van de VGN in Utrecht. José en Angelina zullen hieraan deelnemen.

14. Rondvraag

De overgang naar SLTN gaat nog niet vlekkeloos. Via het KCC loopt het applicatiebeheer. Er wordt soms nog gezocht waar een vraag thuis hoort. Angélique geeft aan dat de kinderziektes in beeld zijn. Backup en service werkt nog niet zoals bedoeld. Verbetering is onder de aandacht. Het blijft belangrijk dat storingen en problemen gemeld worden.

15. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering, met dank aan alle aanwezigen voor de inbreng. Met name de RvT leden worden bedankt. Huijbert dankt de CCR voor de inzichten en dat zij onderdeel mochten zijn van deze vergadering.