

Verslag vergadering Centrale Cliëntenraad

Datum/Tijd:	Maandag 5 juni 2023 10:00 - 12:30
Locatie:	Rondeel 0.06
Deelnemers:	Cobie Weiden, Angélique Koevoets, Leo Molendijk, Angeline Oranje, José Verhoef
Gasten:	Rob Mak bij agendapunt 1; Judith de Bruijn, Marianne de Boed en Ton van Gool (Cleanlease) bij agendapunt 7; Margaret de Geus en Anoeshka Redert bij agendapunt 10.
Afwezig:	Leen van Winkelhof
Verslag:	Hans Maliepaard

1. Opening en vaststellen agenda

De voorzitter, José Verhoef, opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Het is een erg volle agenda, met veel gasten. Leen is afwezig met kennisgeving.

2. Financieel Jaarverslag 2022

Voordat met de toelichting op de jaarrekening 2022 wordt gestart, merkt José op dat de jaarrekening adviesplicht van de CCR heeft. De CCR heeft de jaarrekening 2022 op 31 mei ter inzage ontvangen. De jaarrekening 2022 is inmiddels echter vastgesteld en gedeponereerd zonder advies van de CCR, hetgeen als een niet serieus nemen van de CCR voelt. Angélique biedt haar excuses hiervoor aan. Helaas moet zij constateren dat Zuidwester hier met meerdere personen niet alert op is geweest

In de CCR-vergadering wordt afgesproken, dat de Raad van Bestuur alsnog met spoed een adviesaanvraag indient bij de CCR voor de jaarrekening 2022. Ook zal de accountantsverklaring meegestuurd worden, deze is nog niet met de CCR gedeeld. Als op basis van de inhoudelijke opmerkingen van de CCR de bestuurder het noodzakelijk acht dat er aanpassingen gedaan moeten worden in de jaarrekening, dan zal zij onderzoeken in hoeverre Zuidwester deze tekortkomingen kan corrigeren. Dat is voor de CCR acceptabel en de jaarrekening wordt inhoudelijk toegelicht door Rob Mak.

Er zijn naar aanleiding van de jaarrekening een aantal opmerkingen t.a.v. tekstuele verschrijvingen. De voorzitter zal deze via e-mail delen met Rob Mak (actie JV).

Door incidentele baten sluit de jaarrekening met een positief resultaat van 1,3 miljoen euro. Dat is een mooi resultaat, maar vraagt ook om verdere actie. Er zijn immers nog wel middelen van Huisvesting in de zorg gestoken. Nu de financiering van het SVP rond is, moeten de financiële middelen van Huisvesting daarvoor aangewend worden en zal de zorgexploitatie op orde gebracht moeten worden.

Zuidwester is financieel een gezond bedrijf en voldoet aan verschillende (financiële) eisen.

De jaarrekening heeft een iets andere opzet, door nieuwe regelgeving. Zo zijn de kosten PNIL anders gerubriceerd en niet meer terug te vinden onder de Personele kosten, maar onder Uitbesteed werk. Dat geeft een ander beeld, maar heeft geen effect op het uiteindelijke resultaat.

Opgemerkt wordt dat de PNIL kosten met 2 miljoen gestegen zijn ten opzichte van 2021. Er wordt veel meer PNIL ingezet door de krapte op de arbeidsmarkt. De reiskosten PNIL zijn 2/3 lager ten opzichte van 2021. PNIL Primair Proces heeft geen reiskosten.


De 180 bankrekeningen van woon- en dagbestedingslocaties zijn in de Jaarrekening opgenomen bij de activa en passiva. In vorige jaren werden deze om moverende redenen niet vermeld. Via het WebKasBankboek worden alle mutaties op deze rekeningen geboekt door de locaties en gecontroleerd door de Financiële Administratie. Een zeer omslachtig proces, voor zowel de zorgmedewerkers als de administratie. In 2024 moet een nieuw 'eigen' systeem met passen en rekeningen ervoor zorgen dat dit verbetert! In 2023 zal een pilot starten met het nieuwe systeem. In 2022 heeft Zuidwester nog Corona-compensatie ontvangen.

De saldi voor vakantie zijn niet veel hoger geworden in 2022. Er moet dus nog wel een inhaalslag plaatsvinden om de saldi omlaag te krijgen.


Er wordt door de CCR een vraag gesteld op 5.1.5 Toelichting op de geconsolideerde balans 2022. Rob zoekt dit tijdens de vergadering uit en komt later in de vergadering terug met de volgende toelichting: door capaciteitstekort zijn er facturen van 2022 pas in 2023 verwerkt. Onder andere een flinke herrekening van het pensioenfonds.

Naar aanleiding hiervan merkt de CCR op dat bijvoorbeeld ook de waskosten van november en december 2022 (te) laat gefactureerd zijn (maart 2023). Wettelijk vertegenwoordigers komen daardoor in de problemen met hun verantwoording aan de Rechtbank. Er wordt aandacht gevraagd om dit niet weer te laten gebeuren.

Naar aanleiding van het bedrag dat nog resulteert van het CFS (Commissie Financiële Steun) wordt afgesproken dat Zuidwester intern hier de nodige bekendheid aan zal geven in de regio's. Dit wordt geagendeerd voor een volgende CCR-vergadering (actie HM). Er is in 2022 erg weinig uitgekeerd.

De Kwarap Q1 2023 heeft de CCR ook nog niet ontvangen. Angélique zegt toe dat deze z.s.m. toegestuurd zal worden ter informatie (actie JN ).

3. Verslag CCR 20 maart en verslag samenspraak Jaarbericht 2022

Het verslag wordt met een kleine tekstuele wijziging vastgesteld en het verslag samenspraak Jaarbericht 2022 wordt ongewijzigd vastgesteld. Beide zullen op internet onder de CCR-documenten gepubliceerd worden (actie HM ).

4. Actielijst

Het onderwerp waskosten staat geagendeerd voor deze vergadering. Kan van de actielijst af. De ervaringsdeskundigen sluiten de eerstvolgende CCR-vergadering aan na de verkeershinder (september).

De Governance-bijeenkomst wordt door Hans gepland na de vakantie van Angélique (actie HM ).

In de volgende CCR-vergadering zal Odette Heeren de CCR bijpraten over het project Strategische Personeelsontwikkeling (SPO) en het functiehuis Primair Proces.

Het CCR reglement is vastgesteld. Nu volgen nog de CR reglementen en het Huishoudelijk Reglement. Hans zal binnenkort het eerste concept CR reglement delen met de CCR leden, ter bespreking.

5. Ingekomen en uitgaande stukken

José heeft een overzicht gedeeld van alle ingekomen en uitgaande stukken. Aan haar wordt gevraagd om ook de datum van ontvangst van de documenten toe te voegen (actie: JV).

Opgemerkt wordt dat de term Cliënt Verwanten Portaal (CVP) vervangen is door Cliëntportaal (CP). Er was verwarring met de Cliënt Vertrouwenspersoon (dezelfde afkorting) als ook dat landelijk de term Cliëntportaal gebruikt wordt.

Voor het CP is het belangrijk dat wanneer een verwant mee wil lezen, de wettelijke vertegenwoordiging hiervoor geregeld wordt via mentorschap, op het moment dat de cliënt 18 jaar of ouder is.

6. Mededelingen CCR

Cobie Weiden zal, in de plaats van Angelina Oranje, met José Verhoef deelnemen aan de Kwaliteitsdialoog zorgkantoren op 3 juli.

7. Cleanlease

Judith de Bruijn, Marianne de Boed en Ton van Gool (Cleanlease) sluiten aan bij de vergadering voor [7a. de evaluatie tarief waspakket 4 en](#)

[7b. de te nemen stappen naar individuele facturatie in 2024.](#)

7a. In de presentatie (die na de vergadering verstuurd is naar de CCR-leden) is te zien dat in 2022 de bijdrage van Zuidwester in de persoonsgebonden was door Cleanlease 45% was. Met de verhoging van het abonnementsgeld pakket 4 (van €110,00 naar €177,50 per maand) is het percentage volgens de prognose 2023 gezakt naar 27%. Dat is nog niet de 20% die nagestreefd wordt, maar wel al een forse stap in de goede richting. In ieder geval toont dit aan dat dit geen gelegenheid biedt om het abonnementsgeld te verlagen.

In 2023 zijn de kosten voor Cleanlease fors gestegen door een verhoging van het minimumloon (10%) en de hoge energietarieven (14,7%).

Er zijn momenteel 311 cliënten met een waspakket 4 abonnement. Het aantal cliënten is iets gezakt ten opzichte van 2022. José maakt een opmerking over de berekening van de percentages bijdrage ZW en kan de uitkomst hiervan niet duiden.

Een klein percentage van de persoonsgebonden was beland in een verkeerde waszak. Dit wordt nu al wel specifiek in de gaten gehouden. De oplossing hiervoor wordt gezien in de individuele facturatie.

7b. Om in 2024 over te kunnen gaan naar individuele facturatie worden de te nemen stappen toegelicht en per stap wat daar dan beslist moet worden. Uitgangspunt blijft de 80-20 verhouding van de kosten. 80% van de kosten voor de cliënt en 20% Zuidwester (wat neer komt op €182K op basis van huidige cijfers). Vooralsnog wordt gesproken over een plafondbedrag van €200. In één van de stappen het plafondbedrag met elkaar vaststellen. De onderbouwing van de tarieven volgt ook nog later (actie JdB). José merkt op, dat in 2024 het plafondbedrag ook nog geïndexeerd zal worden, hetgeen beaamd wordt.

Voor 1 september wil Zuidwester weten of de CCR instemt met de individuele facturering en de daarbij volgende vervolgstappen zoals het plafondbedrag, zodat per 1-1-2024 overgegaan kan worden. Uitgezocht wordt wat al formeel besloten is de CCR (actie HM) en het onderwerp waskosten wordt voor het volgende CCR-overleg geagendeerd. José geeft aan, dat een officieel

instemmingsverzoek met daarbij behorende onderbouwing ingediend dient te worden bij de CCR voor het akkoord gaan met de individuele facturering.

Over de kosten voor de cliënt wordt door Leo nog opgemerkt dat bij het in 2022 geïntroduceerde systeem er ook nieuwe kleren zoekraken en dit ook extra kosten zijn voor de betreffende client. Judith antwoordt dat er voor die spijtige situaties een klachtenprocedure is en dat dit los staat van het proces van de individuele facturering.

8. Medezeggenschap

a. Ter instemming

i. B23-015 Procesbeschrijving ziekenhuisopname

CCR stemt in, de schriftelijke instemming CCR volgt z.s.m.

ii. B23-041 Voor wie zijn welke kosten

CCR stemt in, de schriftelijke instemming CCR volgt z.s.m. Traject zal een volgende keer verkort dienen te worden, ook intern bij Zuidwester.

Er wordt nog opgemerkt, dat de CCR in april heeft ingestemd met een brief aan verwanten over Corona maatregelen. Deze brief is niet in alle regio's door de verwanten ontvangen. Blijkt dat de regiosecretariaten het verzoek hebben ontvangen om de brief aan de verwanten te versturen. Marketing & Communicatie heeft hierop geen check uitgevoerd. Bij navraag blijkt dat alleen in de regio's Goeree en Zeeland de brief verstuurd is.

b. Ter advies

i. B23-059 Analyse onvrijwillige zorg 2022

De CCR heeft nog enkele vragen, deze worden vermeld in het advies. Er volgt z.s.m. een positief schriftelijk advies van de CCR.

Opgemerkt wordt dat een gedwongen verhuizing niet onder de WZD valt.

c. Ter informatie

Overzicht 'Ter informatie ontvangen door CCR' wordt nog in Indeqa aan de vergadering toegevoegd (actie HM). Er zijn geen aanvullende vragen gesteld over de stukken.

9. Mededelingen Raad van Bestuur

De bestuurder merkt op, dat zij het een rommelige vergadering vindt. De wisseling van gasten en het instellen van de apparatuur verloopt niet vlekkeloos en vraagt bij een toch al overvolle agenda onnodig veel tijd.

De bestuurder en de CCR hebben berichtgeving van Aad van Vliet, de oud-voorzitter CCR, ontvangen. Iedereen is hier erg van geschrokken. De bestuurder zal sowieso contact met hem houden over het verloop.

Er zijn tussentijdse cao-onderhandelingen, tijdens de lopende cao-afspraken. Daarin wil men de gestegen kosten van levensonderhoud van de medewerkers gecompenseerd zien. Er ligt een bod van 15%. De vraag hierbij is: wat kunnen zorgorganisaties betalen. Wanneer het huidige bod wordt doorgerekend, komt men al snel tot de conclusie dat dit door vele organisaties, waaronder Zuidwester, niet te betalen is.

a. Strategisch Vastgoed Plan (SVP)

De handtekeningen zijn gezet voor de financiering door ABN-AMRO voor fase 1 van het SVP.

Het woonlabelboek is ter informatie in Indeqa bij dit punt gedeeld met de CCR-leden. Het is een grove schets voor het vastgoed. Het woonlabelboek is ook voor verwanten ter inzage beschikbaar, maar niet ter discussie. Aan het woonlabelboek kunnen geen rechten ontleend worden.

b. Meerjaren strategie Koersvast Samenwerken en Jaarplan Zuidwester

Er zijn op dit moment geen bespreekpunten. Volgend CCR-overleg meer.

c. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Er is geen input voor deze vergadering.

d. Jaarverslag geneesmiddelencommissie

Het verslag 2021 komt niet meer. Er is door de externe zorgapotheek een audit gedaan. De resultaten zullen t.z.t. door Zuidwester met de CCR gedeeld worden.

10. Invoering Pluriform

Anoushka Redert en Margaret de Geus sluiten aan voor hun presentatie over Pluriform en het Cliënt Portaal.

Zorgprofessionals kunnen zelf toegang nemen tot een cliëntdossier. De Pb'er heeft het overzicht wie deel uitmaakt van de zorgrelatie met de cliënt en kan dit in het MDO ter sprake brengen als dit nodig is. De zorgprofessional moet zelf uiteindelijk ook weer de toegang tot het dossier van de cliënt beëindigen, als de zorgrelatie stopt.

Het delen van rapportage is mogelijk. Dat moet dan wel voor een ander beschikbaar gemaakt worden (aanvinken in Pluriform). Er is een autorisatiematrix.

Wanneer een externe partner ook met Pluriform werkt, zou het mogelijk moeten zijn om een koppeling te maken. Dit is nu niet het geval, hiervoor moet een module aangeschaft worden.


De sinaasappel is een optie voor hulp voor medewerkers, in alle processen. Daarin worden zij stap voor stap meegenomen in de stappen en protocollen.

Ook in Pluriform en de processen: Cliëntportaal als terminologie gebruiken!

Ook het Cliëntportaal heeft een nieuw uiterlijk. De verwant/wettelijk vertegenwoordiger heeft inzage in rapportages en metingen en kan ook zelf metingen toevoegen (o.a. gewicht). Men heeft toegang tot formulieren en Mijn Plan, met alle actuele informatie. Mijn Plan is in domeinen ingedeeld. De informatie is in de handleiding terug te vinden.

De Pb'er moet checken of alle informatie over de cliënt uit Fierit overgegaan is naar Pluriform.

Wanneer een verwant informatie mist, dan loopt ook de aanvulling via de Pb'er.

De hand-out van de presentatie wordt nog gedeeld met de CCR-leden (actie HM )

11. Nieuws uit de regionale CR'-en en Wetenschappelijk platform

José en Angeline zijn naar een bijeenkomst geweest van het LPC (Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG-sector). Het was een erg informatieve bijeenkomst. Zeer interessant. Bij de eerstvolgende vergadering zal José verzoeken om Angeline als vaste deelnemer aan de vergaderingen toe te voegen.

Leo deelt mede dat in de CR regio G-O. verloop is in het RMT, er zijn vacatures voor een zorgmanager. Er is een adviesgesprek geweest, met uiteindelijk een negatief advies. Binnen regio G-O. is in korte tijd 2x een waterlekkage geweest in het leidingsysteem. Er zijn noodreparaties gedaan, waardoor er nu wel weer water is. Angélique vult aan dat dit nog wel een staartje krijgt. Er wordt onderzocht wat er nodig is om het probleem structureel op te lossen en wat daarvan de kosten zijn.

De regiomanager van regio HW-R/W.Bra is in verwachting. Vervanging wordt nog geregeld. De coach van de bewonersraad is met pensioen. Zij wordt vervangen. In de CCR zit geen vertegenwoordiger vanuit W.Bra. Afsproken is om de notulen wel met elkaar te delen en als er relevante onderwerpen zijn vanuit de CCR er wel aan de leden van de CR gevraagd zal worden om een mening te geven, zodat zij wel betrokken en gehoord worden.

12. Rondvraag

a. Volgende vergadering via Teams ivm Afsluiting Heinenoordtunnel, Haringvlietbrug en N59

De komende maanden zijn er diverse wegwerkzaamheden, waardoor de eerstvolgende CCR-vergadering van 17 juli ook via Teams gehouden zal worden, voor degenen die door de werkzaamheden niet naar Middelharnis kunnen komen.

b. Deelname CCR aan adviesgesprek manager OD en manager Toegang

José zal deelnemen aan het adviesgesprek manager Ondersteunende Diensten. Er kan via Teams worden aangesloten gezien de afsluiting van de Haringvlietbrug. Ook zal zij deelnemen aan het adviesgesprek manager Toegang.

13. Sluiting

Al met al een te drukke vergadering met veel gasten. Mede door het verschuiven van het CCR/RvB overleg is de veelheid aan onderwerpen ontstaan. Afsproken wordt om in de toekomstige vergaderingen de agenda anders in te delen en de gasten aan het eind van de CCR-vergadering in te plannen na de lunch. Dan kan de CCR-vergadering met de bestuurder in de ochtend plaatsvinden. In het agendaoverleg zal hiervoor de nodige aandacht ingeruimd worden (actie HM).

José sluit de vergadering, onder dankzegging voor ieders inbreng.