

Verslag vergadering Centrale Cliëntenraad

Datum/Tijd:	Maandag 25 september 2023
Locatie:	Rondeel 0.06
Deelnemers:	CCR: Cobie Weiden - Willeboordse, Leen van Winkelhof, Leo Molendijk, Angeline Oranje, Jose Verhoef. Zuidwester: Jantien Nagtegaal - van der Wende. Gasten: André Hagoort (ag.pnt. 10) en Rob Mak (ag.pnt 14)
Afwezig:	Geen
Verslag:	Hans Maliepaard

1. Opening en vaststellen agenda

Leen sluit vandaag aan bij de vergadering via Teams. Angélique Koevoets is afwezig, Jantien Nagtegaal neemt haar waar. Iedereen wordt van harte welkom geheten door José.

2. Verslag vorige vergadering

Het verslag van de CCR-vergadering van juli wordt ongewijzigd vastgesteld en kan op internet gepubliceerd worden (actie HM).

Naar aanleiding van het verslag wordt door Jantien nog opgemerkt dat het kort geding van de VGN tegen de zorgkantoren aanstaande donderdag dient.

Het verslag van de extra CCR-vergadering van 29 augustus over de facturering waskosten wordt vastgesteld, met de toevoeging dat Leo Molendijk nog gevraagd heeft of de ZZP indicatie (ZZP VG7 en ZZP VG8) wellicht als indicator gebruikt kan worden, persoonsgebonden/handicap gebonden indicatie voor het plafondbedrag. Ook toegevoegd wordt, dat Leo heeft opgemerkt dat hij het percentage van 20% van de waskosten voor rekening van Zuidwester uit de lucht gegrepen vindt.

3. Actielijst

Nr. 234/304: Roxanne en Bjorn zullen uitgenodigd worden voor de volgende CCR-vergadering. Zij mogen zich door de coach daarin laten ondersteunen. De CCR besluit om voor elke vergadering een regio te benaderen zodat een lid van de cliëntenraad of ervaringsdeskundige te gast kan zijn bij de vergadering. Ze zien dat dit een meerwaarde kan zijn voor de CR- en CCR-vergaderingen.

Nr. 281/286: De Medezeggenschapsregeling CR en de huishoudelijke reglementen CCR en regionale CR' en staan geagendeerd voor deze en komende CCR-vergadering.

Nr. 311: Nog geen mail ontvangen met antwoorden/gewijzigde instemmingsaanvraag over de individuele facturatie waskosten.

4. Ingekomen en uitgaande stukken

José heeft een overzicht met alle ingekomen en uitgegane stukken van de CCR gedeeld met de leden. Er zijn geen aanvullende vragen.

5. Mededelingen CCR

a. Werving Regiomanager Voorne-Putten

Er is nog geen geschikte kandidaat regiomanager voor regio Voorne-Putten gevonden. De vacature staat opnieuw uit. Parallel hieraan loopt ook de werving van een interim regiomanager, die in de plaats van Koos komt en hem kan vervangen als hij naar regio Hoeksche Waard - Rotterdam en regio Brabant gaat. Hiervoor lopen al gesprekken, zodat de interim zo spoedig mogelijk kan starten en nog kan meelopen met Koos in Voorne-Putten. De RMT leden Voorne-Putten zijn al geïnformeerd hierover. Onder embargo waren de voorzitters OR en CCR al geïnformeerd door Angélique.


6. Medezeggenschap

a. Ter instemming

1. Individuele facturatie waskosten

De CCR heeft niet ingestemd met het instemmingsverzoek. Deze week stuurt Jantien nog een memo met o.a. de antwoorden op nog openstaande vragen. Dan volgt nog weer een nieuwe instemmingsaanvraag van Zuidwester op een voorgenomen besluit. Mogelijk is er weer een extra CCR-overleg dan nodig. Bij navraag van de CCR bij andere zorginstellingen wordt duidelijk dat alle grote zorginstellingen werken met een vast (solidariteits-)tarief, dat overal lager ligt dan bij Zuidwester nu het geval is. Mogelijk kan Zuidwester hiermee rekening houden met het bepalen van hun plafondbedrag bij individuele verrekening van de waskosten. De CCR wacht verder de informatie af.

Cobie geeft nog aan dat de CCR de waskosten heel erg serieus neemt. En dat zij er al heel veel energie in gestoken hebben. Ze spreekt de hoop uit dat er een goede regeling komt, zeker voor de cliënten die door hun handicap/beperking extra waskosten hebben.

Cobie heeft een factuur ontvangen met daarop in de bijlage zowel de geboortedatum als BSN-nummer van de cliënt. Dit is nieuw. Het BSN-nummer behoort niet op een factuur voor waskosten vermeld te worden. Jantien zal hierin actie nemen richting financiële administratie (actie JN ).

b. Ter advies

Er zijn geen actuele adviesaanvragen.

c. Ter informatie

De stukken over Vrijwillige inzet zijn al eerder (bij de formele aanvraag) gedeeld met de CCR. Nu zijn ze wederom gedeeld ter informatie.

7. Mededelingen Raad van Bestuur

a. Vragenlijst logeren in de gehandicaptenzorg

De vragenlijst wordt verspreid via de regiosecretariaten naar de verwanten. Echter alleen in regio Zeeland zijn ze ontvangen door de verwanten. Jantien zal navraag hierover doen (actie JN ✓). Ook zal Jantien bij zorgkantoor CZ navraag doen over de aantallen reacties die zij vanuit Zuidwester hebben ontvangen (actie JN ✓).

b. Strategisch Vastgoed Plan (SVP)

Geen nieuws

c. Meerjaren strategie Koersvast Samenwerken en Jaarplan Zuidwester

Traject met Van Montfoort is destijds gestopt en Zuidwester ging zelf aan de slag met de opbrengstverdelingen. Voor 2024 wordt de verdeling nog niet gehanteerd. Jantien stuurt de CCR nog een memo over de eigen berekeningen (actie JN).

1. Functiehuis

Er wordt momenteel hard gewerkt aan nieuwe functiebeschrijvingen en een goede functiemix per locatie. In november volgen klankbordgroep bijeenkomsten met medewerkers in de regio's en digitaal. Project loopt op schema.

d. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Zuidwester heeft de concept-rapportage ontvangen van de inspectie over de suïcide-melding. De hiervoor gestelde termijnen duren lang, maar worden niet overschreden. Het definitieve rapport met aanbevelingen wordt afgewacht.

Er loopt vanuit regio HW-R nog een melding. Ook hierin wordt de definitieve rapportage nog verwacht.

e. Invoering Pluriform

1. Zorgcyclus

De (verwerking van de) Zorgcyclus in Pluriform loopt ver achter. De afspraken om 2x per jaar Mijn Plan te bespreken is in Pluriform aangepast en vraagt voor ieder onderdeel een akkoord. Dat nieuwe proces is voor de medewerkers erg wennen. Ze worden geschoold, maar het lijkt dat een extra "knoppentraining" extra geboden moet worden. Dat het registreren vaak niet lukt, is frustrerend.

De strubbelingen blijken vaak een veelkoppig monster en worden op de locaties heel verschillend ervaren. Er zijn superusers. Met hen wordt gekeken hoe er meer maatwerk op de locaties geboden kan worden. Insteek is, dat overal zo spoedig mogelijk de dossiers op orde zijn.

f. Update 50 jaar Zuidwester

In de verschillende regio's zijn er festiviteiten voor cliënten en later dit jaar voor medewerkers. Communicatie van de cliënteesten loopt via de regiosecretariaten. Volgens de CCR mag dit wel wat extra aandacht krijgen, er wordt nu informatie gemist in verschillende regio's. Met name richting CR'-en en verwanten.

g. Terugkoppeling Prismabezoek

Zuidwester is bij Prisma op bezoek geweest. Prisma is een met Zuidwester vergelijkbare zorgaanbieder (met vergelijkbare thema's die spelen). Volgend jaar volgt een tegenbezoek.

8. Advies Vrijwillige inzet

Er zijn weer 2 nieuwe coördinatoren Vrijwilligerswerk aangesteld, 3 totaal binnen Zuidwester. Zij gaan aan de slag met het Plan van Aanpak. Er volgen nog pilots met de inzet van Vrijwilligers in de zorg. De randvoorwaarde hiervoor is een stabiel team. Met de huidige personeelstekorten is dit een lastige.

Wanneer e.e.a. meer vorm heeft, zullen de coördinatoren uitgenodigd worden in een CCR-vergadering (actie HM).

9. Nieuws uit

a. de regionale CR'-en

Regio G-O: Leo heeft contact met de coach bewonersraad. Er is onduidelijkheid over de status van de bewonersraad in het kader van de medezeggenschap. Vanuit de WMCZ is de CR de overlegpartner voor de regio. Maar de bewonersraad is ook betrokken bij het regionale medezeggenschapsoverleg, als inspraakorgaan van de regio. De CCR is van mening dat de coach bewonersraad de formele zaken beter via de lijn van CR naar CCR kan volgen. E.e.a. zal in Medezeggenschapsregeling CR en het regionale huishoudelijk reglement inzichtelijk en duidelijk moeten worden.

De sluitingsdagen van de dagbesteding voor 2024 zijn goedgekeurd.

Mark Edewaard heeft een presentatie gegeven over de ombudsman. Was heel leuk en interessant verwoord.

Regio HW-R: Angeline geeft aan dat de regiomanager per 1-11 met zwangerschapsverlof zal gaan en dan tijdelijk waargenomen zal worden. De CR heeft kennisgemaakt met de trainee Zorgmanager en er is een nieuwe coach bewonersraad: Paulien Jongkoen.

Regio V-P: Aanstaande donderdag is er weer een CR-vergadering in de regio V-P. Leen is nog steeds bezig met de zoektocht naar een goede vervanger voor zijn rol als voorzitter CR/CCR-lid.

Regio Zeeland: Cobie vertelt dat er geen bijzonderheden zijn en alles zijn gangetje gaat.

b. externe contacten CCR

José heeft een vraag ontvangen van een lid van de CCR van Ipse de Bruggen. Ipse wil overstappen naar een welkomstbrief i.p.v. een zorg en dienstverleningsovereenkomst. Dit item is bekend bij Zuidwester, maar men heeft zich hierover nog geen mening gevormd en zal nog verder besproken worden (actie JN). José zal dit terugkoppelen naar het CCR-lid van Ipse de Bruggen.

10. Toelichting Internet, TV, Telefonie (ITT)

André Hagoort sluit aan bij de vergadering om een toelichting te geven op de ITT-diensten. Aan de hand van een presentatie, die al vooraf gedeeld is met de CCR-leden, volgt een terugblik en de stand van zaken van de zoektocht naar een toekomstbestendige oplossing voor heel Zuidwester. De CCR is destijds al akkoord gegaan met de uitgangspunten en de voorwaarden voor de regeling: veel keuzevrijheid in de pakketten, zo gunstig mogelijk voor cliënt, scheiding van kosten Zuidwester en kosten cliënt en de kosten zo laag mogelijk voor zowel cliënt als Zuidwester. Er zijn meerdere opties onderzocht en hiervan zijn er nog 2 over, te weten Vodafone/Ziggo en Fiveth.

André schetst de voor- en nadelen van beide leveranciers. Voor beiden moet de infrastructuur aangepast

worden. Zwaarwegend is het nadeel dat voor Vodafone de infrastructuur alleen voor hen geschikt is. Zo zijn er meer voordelen en minder nadelen bij Fiveth.

Bij alleen TV is Fiveth wel €5 per maand duurder. Zij bieden dan wel extra ESPN (sportzender). Bij meerdere pakketten (TV met Internet en of Telefontie) is Fiveth goedkoper.

Zakelijk ITT loopt los van ITT voor cliënten. Wordt nog verder uitgewerkt. De Wifi op de woningen blijft nog zeker 5 jaar beschikbaar voor gebruik door cliënten. Leo vraagt of de infrastructuur ook voor de toezichthoudende domotica geschikt is. André antwoordt dat dit zeker het geval is, maar dat in de berekeningen van het ITT-verhaal dit niet is meegenomen. Overigens zijn de kosten van de infrastructuur sowieso voor Zuidwester, tot in de cliëntkamers.

Leen geeft aan dat in sommige gevallen ook de keuzevrijheid ingeperkt moet kunnen worden. Dat is bij beide leveranciers mogelijk en zal waar dit noodzakelijk is, vanuit de WZD besproken en afgesproken worden.

Cobie vraagt hoe het dan in regio Zeeland geregeld wordt? André geeft aan dat daar de infrastructuur ook voor de algemene leverancier geschikt gemaakt zal zijn. Delta werkt met 1- en 2-jaarlijkse contracten. Die zijn opzegbaar en de cliënt heeft in regio Zeeland dan een extra keuze. Delta was overigens als algemene leverancier voor Zuidwester al snel afgehaakt in de gesprekken met optionele leveranciers.

José vraagt hoe het zit met de helpdeskfunctie. Fiveth heeft een eigen helpdesk en ervaring met zorginstellingen. Ziggo legt meer bij Zuidwester. Ook zal Fiveth de cliënt niet direct afsluiten bij wanbetaling. Ziggo legt ook dat bij Zuidwester.

Leen vraagt naar de tijdsplanning. André geeft aan dat het 9 tot 12 maanden in beslag zal nemen om de infrastructuur binnen Zuidwester geschikt te maken. Insteek is dat de NZA-index op de tarieven van toepassing zal zijn vanaf overeenkomst Zuidwester met de leverancier.

Referenties Fiveth zijn gecheckt, zij zijn positief over de levering via hun infrastructuur. De CCR gaat akkoord met de afspraak om als eerste de onderhandelingen met Fiveth te vervolgen. Het ziet er goed en betrouwbaar uit. De instemmingsaanvraag volgt volgende week en communicatie over de onderhandelingsresultaten volgt zo spoedig mogelijk.

Los van dit agendapunt vraagt Leo aan André nog naar een probleem met Pluriform van een medewerker over medische zaken. Voor zover André weet is er geen technisch probleem. Medewerker moet melding doen in Topdesk.

De voorzitter bedankt André voor zijn presentatie en heldere uitleg.

11. Medezeggenschapsregeling & CR huishoudelijk reglement CCR- CR'-en

Vorig jaar heeft de CCR de 'Medezeggenschapsregeling CCR' besproken en uiteindelijk vastgesteld in de vergadering van 20 maart jl. Op basis hiervan krijgt 'het Huishoudelijk reglement CCR' een update, met inachtneming van de WMCZ 2018. Ook de Medezeggenschapsregeling CR moet nog besproken en vastgesteld worden. Deze regeling geldt voor alle regionale CR'-en. Tot slot kunnen de regionale CR'-en in de regio's hun eigen huishoudelijk reglement bespreken en vaststellen.

De ambtelijk secretaris heeft van ieder reglement of regeling een concept uitgewerkt op basis van het format van de LSR. Het is de bedoeling om nog dit jaar de reglementen en regeling af te ronden (actie allen).

a. concept huishoudelijk reglement CCR

Het concept wordt per artikel doorgenomen en waar nodig gewijzigd of aangevuld. Jantien zal met de bestuurder bespreken hoe de inspraak en ruggenspraak van de CCR met de achterban binnen Zuidwester wenselijk is (actie JN). Wat kunnen we hierover afspreken en wat kunnen we openbaar delen of onder embargo, hoe en met wie.

De ambtelijk secretaris zal met de leden nog delen welke artikelen nog nader besproken moeten worden (actie HM .

b. concept MZ-regeling CR

Zal nog nader besproken worden in de eerstvolgende CCR-vergadering.

c. concept huishoudelijk reglement CR'-en

Zal nog nader besproken worden in de eerstvolgende CCR-vergadering.

12. Rondvraag

a. Wijzigen ZDO

De CCR had hierover een vraag ontvangen van Ipse de Bruggen, maar deze is al beantwoord (zie 9b).

b. Oplegger medezeggenschapsorganen

Zuidwester wil een oplegger gebruiken bij de agendapunten, om aan te geven waarom iets geagendeerd is en wat er al gepasseerd is, zodat het gesprek op de inhoud kan worden toegespitst. Dit kan een meerwaarde hebben voor de vergadering, maar betekent ook meer werk. CCR wil de oplegger ook wel in de vergaderingen terugzien, maar dan wel alleen als het zin heeft. Dus kritisch gebruik bij agendapunten CCR-vergadering.

b. Overige rondvraag

Er zijn verder geen punten voor de rondvraag.

13. Lunchpauze

De CCR-leden hebben een korte lunchpauze en gaan daarna verder met de CCR-vergadering. Jantien verlaat de vergadering.

14. Financiën Zuidwester

Rob Mak sluit aan bij de CCR-vergadering en gaat over de onderstaande zaken in gesprek met de CCR.

a. Begeleidingstarief

Rob geeft een toelichting op de memo die gedeeld is met de CCR-leden. Hij spreekt over een niet kostendekkend tarief voor vakantie- en recreatiebegeleiding en het gelijktrekken van de intramurale tarieven met het NZA-tarief en met extramuraal. Dit leidt tot protesten, want het komt dan op een uurtarief van €71,05 (is wat een medewerker schaal 45 trede 10 kost). Rob zorgt nog voor een specificatie van de opbouw van dit uurtarief (actie RM). José geeft aan, dat het tarief bijna het dubbele is van het tarief dat bij gelijke zorgorganisaties wordt gerekend voor begeleiding van intramurale cliënten. De CCR merkt op dat het intramurale tarief niet terug te vinden is bij de informatie 2023 op intranet. Rob geeft aan dat dit fout is. Ook merkt men op dat kleding kopen en op vakantie gaan heel erg duur (onbetaalbaar?) gaat worden voor intramurale cliënten, met name voor EMB, die 1 op 1 begeleiding nodig hebben.

b. Financiële vooruitblik 2024

De lopende CAO is opengebroken en de nieuwe CAO leidt landelijk tot een toename in de personele kosten van 7% en een totale toename van de kosten met 8,3%. Vertaald naar Zuidwester zien we in 2024 met dezelfde kengetallen als 2023 een toename van 6 miljoen in de opbrengsten en een toename in de kosten met 8,3 miljoen euro. Onder aan de streep dus 2,3 miljoen verlies op de begroting. Zuidwester moet daarom maatregelen formuleren om de kosten te dempen, de banken mee te krijgen om het Vastgoed te kunnen realiseren en op termijn ook een passend functiehuis te krijgen. Stoppen met PNIL kan alleen werken als er collectief in Nederland gestopt wordt met PNIL inzetten. De maatregelen zullen gezocht worden binnen recruitment, inzet meer leerlingen, afspraken met zorgkantoren, Meerzorg-opbrengsten, passende indicaties.

c. Financiële rapportage Q2 2023

In de Kwarap is te zien dat zowel de uitstroom als de instroom is toegenomen, maar vooral in sommige regio's de uitstroom van medewerkers. Nog niet alle open plaatsen zijn gevuld. Dit heeft negatieve gevolgen voor de realisatie 2023 (in relatie tot de begrootte bedragen).

Bij de PIL is een toename te zien in de plusuren. Men werkt meer dan volgens contract door personeelstekorten. Opnemen is moeilijk/niet mogelijk want dan stijgen de PNIL-kosten weer. Er staat veel druk op de eigen medewerkers.

Ook binnen de Zorgadministratie is sprake van hoge druk, door de overgang naar Pluriform zijn er achterstanden/ gemiste opbrengsten ontstaan, die langzaam in Q3 ingelopen worden. Zuidwester heeft overigens voldoende liquide middelen om dit tijdelijk zelf op te vangen.

Volgende CCR-vergadering zal Odette gevraagd worden om meer te vertellen over de in-/uitstroom medewerkers (actie HM). Rob zal de vragen die nu spelen bij de CCR (over de exitgesprekken en de redenen van uitstroom) doorspelen naar Odette (actie RM).

Er zijn nog verbeterpunten voor Pluriform, zeker wat betreft het CP. De Pb'er moet de zaken melden als hierin knelpunten zijn bij verwanten. De CCR vraagt om goede communicatie hierover naar de verwanten in de nieuwsbrieven.

Door de ZZP-mix en de open plaatsen heeft Zuidwester het eerste halfjaar minder opbrengsten. Er wordt vanwege de vele vacatures minder PIL ingezet, maar meer PNIL dan begroot.

Rob wordt bedankt voor de uitleg bij de agendapunten.

15. Sluiting

Niet duidelijk is hoe nu verder met het begeleidingstarief (er ligt geen instemmingsvraag bij de CCR) en de openstaande vragen over de waskosten. Intramurale cliënten zijn veel geld kwijt aan kleding, begeleiding en ITT-diensten. Zij moeten veel kleren hebben om de omlooptijd bij wassen met CleanLease te kunnen opvangen, daardoor veel waskosten hebben en ook nog eens veel kleding zoekraakt waardoor ze weer nieuw moeten kopen. Dit zal nog in de volgende CCR-vergadering aan de orde gesteld worden.

Dit zal door de voorzitter en ambtelijk secretaris opgenomen worden met Jantien.

Ook wil de CCR nog antwoord op de vraag over het gelabelde geld van de Open Ankh dat voor het CFS bedoeld was.

De CCR ervaart de aanwezigheid van Jantien als een meerwaarde. Zij kan inhoudelijk veel informatie bijdragen in de CCR-vergadering.

De voorzitter bedankt de leden voor hun inbreng en sluit de vergadering.