

## Verslag vergadering Centrale Cliëntenraad

---

Datum/Tijd:	26 februari 2024
Locatie:	Rondeel 0.06
Deelnemers:	Cobie Weiden - Willeboordse, Angélique Koevoets, Leo Molendijk, Jantien Nagtegaal - van der Wende, Angeline Oranje, Jose Verhoef
Gast:	Glenn Ramdayal (CR regio G-O)
Afwezig:	Hans van Kooten
Verslag:	Hans Maliepaard

---

### 1. Opening en vaststellen agenda

José opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Glenn wordt specifiek welkom geheten. Hij heeft de uitnodiging om als gast de CCR-vergadering bij te wonen (die op het laatste moment gestuurd was) geaccepteerd. In het werkplan (ag.pnt 10) zullen we nadere afspraken maken over het bijwonen van en bijstaan bij de CCR-vergadering door cliënten uit de regionale cliëntenraden.

Koen Valckx is ziek (ag.pnt 11). Hij wordt voor de eerstvolgende CCR-vergadering uitgenodigd (actie HM

325: Leo en Cobie zullen namens de OR zitting nemen in de werkgroep die met de individuele facturatie waskosten pakket 4 2025 aan de slag gaan.

326: Volgend CCR zal Andre Hagoort een update geven over het project zorginfrastructuur (zorgdomotica). Leo neemt vanuit de CCR deel aan de werkgroep. Als hij niet kan zal binnen de CCR gekeken worden wie er ad hoc aan kan sluiten.

337: Vorige week hebben de CCR-leden, Angélique en Hans van Kooten kennis gemaakt met elkaar. Hans van Kooten zal Leen van Winkelhof opvolgen in de CCR.

338: De ambtelijk secretaris is bezig om een afscheid voor Leen te organiseren. Deze zal zijn op 12 april, tussen 15-17 uur. Nadere informatie volgt later (actie HM).

341: Kenny Weijgers en Amy Potappel werken o.b.v. de visie op LVG een pilotvoorstel uit voor het trainingshuis. Dit wordt nu opgestart. Zij zullen daarin meenemen op welke wijze cliënten/ervaringsdeskundigen worden betrokken. Dit zal nog gedeeld worden met Roxanne (actie HM)

## 6. Medezeggenschap

### a. Ter instemming

#### 1. Bestuurlijke afspraken uitvoering WZD tot inwerkingtreding herziening WZD

Deze worden bij ag.pnt 11 verder besproken.

### b. Ter advies

Er zijn geen actuele adviesaanvragen voor de CCR.

### c. Ter informatie

C1. Volgend CCR overleg zal André Hagoort een tweede update over de zorgdomotica geven.

C2. Leo merkt op dat in het Benchmarkonderzoek Zuidwester aanzienlijk hoger scoort bij de 'ervaren administratieve tijdsbesteding' (Zuidwester 40% vs referentiegroep 21%) en ook bij de inzet uitzendkrachten (Zuidwester 10% vs referentiegroep 5%).

Angélique legt uit dat Zuidwester is meegenomen in de referentiegroep >100 miljoen€ - 250 miljoen€<. Dat geeft een enigszins scheve verhouding te zien. Wat betreft de administratieve tijdsbesteding is afgesproken dat Sjoerd Feenstra dit meeneemt in het project regeldruk verlagen. De inzet uitzendkrachten is meegenomen in het project 'functiehuis primair proces' en in het project 'Het potentieel pakken'.

Leo merkt op dat ook het verzuim binnen Zuidwester erg hoog is. Angélique beaamt dit en geeft aan dat ook deze soms scheef is in de verhouding en soms ook verklaarbaar. Kortdurend verzuim zie je veel onder de jongere medewerkers, terwijl langdurig verzuim relatief vaak voor komt bij de oudere medewerkers.

Op blz. 31 wordt het overheadpercentage genoemd. Hoe wordt deze vertaald en doorgerekend? Volgend CCR-overleg zal Rob Mak gevraagd worden een toelichting hierover te geven (actie HM). Cobie vraagt wat het verschil is tussen een leerling en een stagiaire. Een leerling is in dienst bij Zuidwester en heeft een leer-werkovereenkomst. Een stagiaire is niet in dienst en heeft een stageovereenkomst. Er zijn langdurende en kortdurende stages, als ook betaalde en niet betaalde stages.

Het benchmarkonderzoek heeft ook een kritische kijk op het werken met zelfverantwoordelijke teams. De CCR zal de vragen hierover verzamelen, zodat Rob deze volgende keer ook kan beantwoorden (actie HM/CCR).

C3. Het aangiftebeleid staat op 'Zo werken wij' en is op &ZO gepubliceerd. Aan de zorgmanagers is gevraagd om het aangiftebeleid actief binnen de teams aan de orde te stellen.

C4/5/6. De begroting 2024 is 1,4 miljoen lager dan 2023. De reden hiervan is dat in 2023 nog niet gestart is met het Strategisch Vastgoedplan. Per 2024 zal geld wel in huisvesting gestopt moeten worden en niet meer in de zorg. Dit verklaart de lagere begroting voor 2024. Opgemerkt wordt dat het begrote resultaat op nul uitkomt. Geen positief resultaat, maar ook niet negatief.

C9. José vraagt over de meldingen medicatiefouten in de Kwarap, of deze daadwerkelijk met 25% gedaald zijn? Angélique zal nagaan wat de verklaring hiervan is (actie AK).

De resultaten per regio geven een beeld dat regio Hoeksche Waard-Rotterdam uit de pas loopt. Angélique licht toe dat de begroting van deze regio erg scherp begroot was. Door veel wisselingen en daardoor open plaatsen is niet het begrote resultaat behaald. Momenteel zijn er in deze regio nog problemen met vullen van open plaatsen in de appartementen voor meerdere bewoners. Deze zijn

erg slecht op te vullen, men wil niet met anderen in een appartement wonen.

Het resultaat van ECZ wordt mede bepaald door de verdeling van de behandelgelden, die nu nog 100% naar het ECZ gaan. Na afronding functiehuis primair proces zal er weer gekeken worden naar de verdeling van de behandelgelden.

NAH blijkt een heel kleine financiële component. Er wordt alleen dagbesteding voor deze doelgroep ingezet.

C10/11. José geeft aan dat de CCR diverse signalen heeft gekregen uit verschillende regio's over het tekortschieten van de 24-uurs zorg en spreekt namens de CCR uit dit een zorgelijke situatie te vinden. In het Jaarverslag komt dit niet terug. De CCR wilt hierin graag de klachten voor blijven en vraagt de bestuurder hoe de 24-uurs zorg geborgd is. Als voorbeeld wordt genoemd dat er geen basiszorg voor een zieke cliënt was en deze uiteindelijk door mantelzorg is ingevuld.

Angélique heeft hierover niet eerder signalen gekregen en zegt toe hier in te duiken. Mogelijk is de krapte op de arbeidsmarkt een oorzaak dat er een dergelijke situatie is ontstaan. Ze neemt dit mee en komt er op terug (actie AK).

## 7. Vervolg Functiehuis PP: onderzoek aansturing en besturing Zuidwester

Angélique geeft een toelichting op het onderzoek wat door ORGfit gedaan zal worden over de aan- en besturing van de organisatie. Na het Primair proces zal nu gekeken worden naar wat er nodig is om de aansturing hierop in te richten. Per locatie ligt er een andere noodzaak en zijn soms verschillende keuzes nodig. Ook zal gekeken worden naar de aansturing van het ECZ. Hoe kunnen we het beter doen?

Momenteel is de organisatie verdeeld in regio's. Ook hoe hierin de aansturing wordt, zal bekeken worden. Wat is logisch? Tot slot zal ook de besturing onder de loep genomen worden. Welke besturing past bij de aansturing.

In december wordt het rapport van ORGfit verwacht. Nu ligt alles nog open, om te ontdekken wat het beste is voor Zuidwester. Er volgen intensieve sessies in een werkgroep. Hierin wordt de OR betrokken, om te komen tot een nieuw ontwerp. Deze wordt ook in een organisatie-breed gremium besproken, waarbij ook de CCR uitgenodigd zal worden.

Nadat het advies er ligt zullen in 2025 keuzes gemaakt worden en zal het aan de hand van een plan van aanpak uitgerold worden, binnen de financiële kaders.

## 8. Vaste agendapunten

### a. Strategisch Vastgoed Plan (SVP)

Geen actuele zaken wat betreft het SVP. Zodra er concreet meer te melden is zal Hans Polderman in de CCR-vergadering hierover met de CCR in gesprek gaan (actie HM).

### b. Meerjaren strategie Koersvast Samenwerken en Jaarplan Zuidwester

De actuele Tijdlijn vanaf 2024 is toegevoegd. Wanneer de CCR vragen heeft naar aanleiding van de tijdlijn dan zal Jantien gevraagd worden om tijdens de CCR-vergadering hierop een toelichting te geven (actie CCR/HM).

Zuidwester heeft 5 jaar tijd voor de uitwerking van kanslijnen 1 en 3. De CCR wil weten of er een opleverdatum is? Deze is er (nog) niet. Zuidwester heeft geen idee wanneer de zorgkantoren af gaan

ronden. Er vindt wel uitwisseling plaats over de kanslijnen tussen de verschillende zorgorganisaties. Zo zijn er korte lijntjes tussen Zuidwester en IPSE.

c. Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Geen input voor de vergadering.

## 9. Medezeggenschapsregeling CR en huishoudelijk reglementen CCR en CR

De regelingen zijn voor cliënten en verwanten moeilijk om te lezen. Er is een app voor eenvoudig taalgebruik. Het is nu nog vaak een uitdaging voor de coaches van de cliënten in de CR'-en om het uit te leggen aan de cliënten. De CCR zal de Medezeggenschapsregeling CR en het huishoudelijk reglement CCR met Zuidwester afspreken en vastleggen. Daarna is het aan de regionale CR'-en om hun huishoudelijk reglement met de regiomanager af te spreken en vast te leggen.

De ambtelijk secretaris zal de stukken Medezeggenschapsregeling CR en huishoudelijk reglement CCR nog wat aanpassen qua tekst en vervolgens zullen ze nog eenmaal door de CCR-leden gelezen worden. Volgend CCR-overleg ondertekenen (actie CCR/HM).

Hans zal de regio's nog helpen om te komen tot een huishoudelijk reglement per regio (actie HM).

## 10. Jaarplan CCR 2024

Het concept Jaarplan CCR 2024 wordt doorgenomen. Inhoudelijk zal het Jaarplan nog op enkele punten aangepast worden en in het juiste format gegoten (actie HM)

de cliëntkamer, dan zal hiervoor extra betaald moeten worden (conform 'Voor wie zijn welke kosten').

Zld: Na 33 jaar stopt een ouder-echtpaar met de CR Zeeland.

HW-R: Eind maart is de laatste vergadering met Koos. Per 11 april is Gerlinde weer terug als regiomanager. De CR heeft de overleggen met Koos als erg prettig ervaren. Paulien Jonkoen heeft een optreden gehad met haar toneelgroep voor cliënten. Leo Molendijk heeft het krantenknipsel gedeeld. De CR zal nagaan of er nog meer optredens volgen.

#### b. Externe contacten CCR

Geen nieuws voor deze vergadering.

### 13. Rondvraag

Er wordt geen gebruik gemaakt van de rondvraag.

Glenn geeft aan dat hij veel gehoord heeft. Hij wordt door de voorzitter bedankt voor zijn aanwezigheid en betrokkenheid bij de CCR-vergadering.

### 14. Sluiting vergadering

De voorzitter sluit de CCR-vergadering met de Raad van Bestuur. Na de lunch zal de CCR nog in gesprek gaan met Inge Lausberg en Sjoerd Feenstra, zonder Angélique erbij.

### 15. Kennismaken met Inge Lausberg (wnd vertrouwenspersoon)

Na een voorstelrondje vertelt Inge dat zij samen met Marcella Karstens vanuit de LSR (waar zij in dienst is) vertrouwenspersoon is voor cliënten van Zuidwester. Zij hebben een verdeling wie van welke regio dat is. Er zijn flyers met contactgegevens. Zij werken vanuit het principe dat zij altijd eerst luisteren en vervolgens kijken wat de logische vervolgstap wordt. Zij zijn niet de oplossing, maar het middel om te komen tot een oplossing met Zuidwester.

Momenteel zijn zij bezig met het aansluiten in teambesprekingen, locatiebezoeken, spreekuren en de kwesties die spelen.

Het is onduidelijk of Inge voor vast is of tijdelijk.

Het jaarverslag van de vertrouwenspersoon zal ter informatie gedeeld worden met de CCR (actie JN). Afsproken wordt dat de vertrouwenspersoon 1x per jaar zal aansluiten bij een CCR-overleg om met elkaar de stand van zaken te bespreken.

### 16. Individuele facturatie waskosten: Gast Sjoerd Feenstra

De CCR maakt kennis met Sjoerd. Hij is nu een half jaar in dienst als manager Service binnen de Ondersteunende diensten. Hij is inmiddels 'geland binnen deze mooie organisatie', nadat hij kennis heeft gemaakt met alle onderdelen van de organisatie. Hij vindt het mooi om binnen Zuidwester aan de slag te gaan met een aantal zaken ter verbetering.

Zo ook met de CCR aan de slag met de individuele facturering waskosten. Hij weet van de strubbelingen over de tarifiering en het proces.

Cobie en Leo zullen vanuit de CCR betrokken worden in het onderzoek om te komen tot een regeling voor de individuele facturatie waskosten. Met een plafondbedrag en duidelijkheid over de handicapgebonden was. Sjoerd weet dat er veel inhoud beschikbaar is en ook veel historie is over de

waskosten. De CCR geeft aan dat zij inzage willen in de prijzen die gerekend worden, over de persoonsgebonden en organisatie-gebonden waskosten. Samen komen tot een zuivere en transparante kostenberekening. Sjoerd zegt toe dat hij de overzichten zal delen met de betrokken CCR-leden zodra deze beschikbaar zijn.