



Jaarverslag Centrale Cliëntenraad 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Doel en samenstelling Centrale Cliëntenraad.....	3
Leden van de Centrale Cliëntenraad.....	4
Aantal vergaderingen/bijeenkomsten van de Centrale Cliëntenraad.....	4
Samenvatting.....	5
Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad.....	5
Advisering en besluiten van de Centrale Cliëntenraad in 2024.....	6
Communicatie van de Centrale Cliëntenraad in 2024.....	7
Plannen voor 2025 van de Centrale Cliëntenraad.....	7

Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2024 van de Centrale Cliëntenraad(CCR) van Zuidwester.

Voor zowel Zuidwester als de CCR was het vertrek per 2 juli 2024 van de bestuurder Angélique Koevoets na vier jaar een verandering in de organisatie. Eind mei is Cecile Stallenberg gestart als interim bestuurder om de continuïteit binnen Zuidwester te waarborgen in de overgangsperiode in 2025 naar een nieuwe bestuurder.

In dit verslag laat de CCR zien met welke zaken wij allemaal bezig zijn geweest in 2024.

José Verhoef,
voorzitter CCR

Doel en samenstelling Centrale Cliëntenraad

De hoofdtaak van de Centrale Cliëntenraad (verder genoemd CCR) is het behartigen van en opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Zuidwester met als doel een zo goed mogelijke zorg-, leef- en woonomgeving voor alle cliënten van Zuidwester.

De werkzaamheden van de CCR bestaan uit

- (ongevraagd) advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur
- Instemming geven aan de Raad van Bestuur
- Contact onderhouden met de achterban
- Ondersteunende contacten onderhouden
- Professionaliseren van de CCR

Deze punten worden door de CCR o.a. vormgegeven door mee te praten en mee te denken bij de vorming van beleid en door verbeterpunten vanuit cliëntperspectief te signaleren en hierover te adviseren.

Naast de CCR heeft iedere regio van Zuidwester zijn eigen lokale Cliëntenraad en in enkele regio's zijn ook bewonersraden actief. De leden van de Cliëntenraden zijn cliënten en/of verwanten. De cliënten worden ondersteund door een coach. De Cliëntenraad in de regio West-Brabant heeft uitsluitend cliënten als leden. In de CCR is iedere regionale Cliëntenraad vertegenwoordigd met een lid uit de raad. De regio West-Brabant heeft hiervan nog geen gebruik gemaakt. Voor iedere CCR-vergadering worden cliënten en hun coach uit de CR's van de regio's om beurten uitgenodigd om aan te schuiven bij de vergadering.

Leden van de Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad was op 31 december 2024 als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw J. Verhoef	
Leden	de heer L. Molendijk	Cliëntenraad Goeree-Overflakkee
	mevrouw A. Oranje	Cliëntenraad Hoeksche Waard/Rotterdam
	mevrouw C. Weiden	Cliëntenraad Zeeland
	de heer H. van Kooten	Cliëntenraad Voorne-Putten
Secretariaat	Alicia Taks	Secretaresse (tijdelijk)

De CCR heeft in april afscheid genomen van haar CCR-lid uit de regio Voorne Putten, de heer Leen van Winkelhof. Leen heeft een grote rol gespeeld in de medezeggenschap van cliënten. Sinds eind jaren 80 is hij actief geweest in diverse oudercommissies. Na de spreiding van Hernesseroord richting Spijkenisse, Hellevoetsluis en Oud Beijerland is Leen gevraagd om de cliëntenraad (CR) mede op te richten en in 1998 is Leen voorzitter van de CR van deze regio geworden. Vanuit deze positie is hij ook mede oprichter van de CCR geweest. Na al die jaren van tomeloze inzet voor de belangen van de cliënten van Zuidwester heeft Leen het stokje overgedragen aan Hans van Kooten als CCR-lid (Hans is lid van de CR Voorne Putten). Ook nam de CCR afscheid van haar ambtelijk secretaris Hans Maliepaard. Hans ging na een lange carrière bij Zuidwester in diverse functies in de zorg, maar de laatste 1½ jaar als ambtelijk secretaris van de CCR/OR, alvast genieten van zijn welverdiende pensioen. Na nog een interne wisseling heeft Alicia Taks tijdelijk de rol van secretaresse voor de CCR overgenomen.

Aantal vergaderingen/bijeenkomsten van de Centrale Cliëntenraad

In 2024 heeft de CCR zesmaal reglementair vergaderd met de Raad van Bestuur. Bij twee vergaderingen waren, zoals gebruikelijk, twee leden van de Raad van Toezicht aanwezig. Een extra vergadering is gepland in mei over het Jaarbericht 2023 inclusief de jaarrekening. In november heeft de CCR nog een informeel overleg met de Raad van Bestuur gevoerd.

Ter voorbereiding van iedere reglementaire vergadering heeft agendaoverleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en ambtelijk secretaris van de CCR en de Raad van Bestuur en bestuurssecretaris van Zuidwester. De leden van de CCR hebben onderling maandelijks (voor)overleg gevoerd via Teams. Afhankelijk van de agenda zijn iedere vergadering functionarissen van Zuidwester uitgenodigd voor een verdieping/toelichting op actuele onderwerpen binnen de organisatie.

Samenvatting

Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad in 2024

In de vergaderingen met de Raad van Bestuur is gesproken over zowel algemene beleidsvraagstukken, als over voorgenomen besluiten, waarvoor in overeenstemming met de WMCZ 2018 advies dan wel instemming van de CCR was gevraagd.

In het verslagjaar hebben de voorzitter en/of meerdere leden van de CCR deelgenomen aan onderstaande besprekingen/bijeenkomsten:

- Interview in het kader van het jaarbericht 2023
- Interview Kwaliteitsrapport
- Deelname Voor- en Najaarsoverleg met de Zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis;
- Deelname overleg Kanslijnen Zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis;
- Deelname Kwaliteitsdialoog Zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis;
- Deelname klikgesprek interim bestuurder
- Deelname klikgesprek manager ECZ 2x
- Deelname verrijkingssessie Orgfit
- Deelname sollicitatiegesprekken Ambtelijk secretaris
- Deelname aan de commissie 'Waskosten' individuele facturatie
- Deelname overleg Platform Wetenschappelijk Onderzoek Zuidwester (6x online)
- Deelname Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG (4x online, 1x fysiek in Utrecht bij de VGN)

Onderwerpen die aan de orde zijn geweest in de overlegvergaderingen in het verslagjaar:

- Toelichting op het jaarbericht 2023 vanuit afdeling Kwaliteit en door de manager Finance & Control op de jaarrekening 2023
- Kanslijnen 1 en 3 (door Zuidwester opgenomen in de Meerjarenstrategie), t.w. 'Visie op betekenisvolle daginvulling' en 'Alle cliënten ontvangen een passend zorgniveau bij hun zorgvraag'
- Jaarverslag CCR 2023
- Toelichting Overhead Benchmark
- Toelichting onderzoek ORGfit aan- en besturing van de organisatie
- Kennismaking Inge Lausberg vertrouwenspersoon cliënten LSR
- Kennismaking Sjoerd Feenstra, manager Service Ondersteunende Diensten
- Kennismaking Jan Willem Meijer, Lid Rvt en Kwaliteitscommissie
- Toelichting Odette Heeren, manager HRM op in- en uitstroom medewerkers
- Kennismaking drie coördinatoren Vrijwillige Inzet
- Toelichting André Hagoort, manager IT, op stand van zaken zorgdomotica
- Toelichting werkbezoek zorgkantoor CZ aan Zuidwester
- Toelichting Naomi van der Veer, projectmanager, op Analyse onvrijwillige zorg en protocollen onvrijwillige zorg
- Toelichting Koos Spanbroek, projectmanager Vastgoed op de bouwplannen Goeree Overflakkee en Hoeksche Waard
- Toelichting locatiebezoeken van CZ in Goeree-Overflakkee
- Toelichting Kaderbrief begroting 2025

- Implementatie Methodieken op de woningen, planning 2025
- Kwartaalrapportage
- Terugkoppeling Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) bezoek digitale zorg

Vaste agendapunten tijdens de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur waren het Strategisch Vastgoed Plan en de Meerjarenstrategie 'Koersvast Samenwerken', waarbij per vergadering een update vanuit Zuidwester over deze onderwerpen werd gegeven.

Advisering en besluiten van de Centrale Cliëntenraad in 2024

De CCR heeft in het verslagjaar instemming verleend op de volgende onderwerpen:

- Tarieven 2024. Onder bezwaar heeft de CCR in januari ingestemd met het verhoogde tarief vakantiebegeleiding en individuele zorg 2024, omdat gesteld was door Zuidwester, dat anders geen vakanties en uitstapjes van cliënten konden plaatsvinden
- Bestuurlijke afspraken van de uitvoering Wet Zorg en Dwang tot de herziene wet in werking treedt
- Camerabeleid
- Protocol onvrijwillige zorg – insluiten
- Herziening klachtenregeling cliënten
- Protocollen onvrijwillige zorg
- Beleid Bedrijfshulpverlening (BHV)
- Voorgestelde wijziging algemene voorwaarden Eigenz en Zuidwester naar begrijpelijke taal
- Wijziging statuten SBB Zomerland m.b.t. Zuidwester
- Tarieven 2025 met uitzondering van tarief vakantiebegeleiding
- Beleid suïcidepreventie en -behandeling

De CCR heeft positief geadviseerd op de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening 2023
- Analyse onvrijwillige zorg
- Tijdelijke benoeming waarnemend WzD-functionaris
- Afdelingsmanagers ECZ
- Jaarplan en begroting 2025
- Profiel voorzitter Raad van Bestuur

Zuidwester is aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. De CCR en lokale Cliëntenraden van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement c.q. medezeggenschapsregeling of vanuit de WMCZ 2018 in een aantal gevallen een beroep doen op deze Commissie. Dit kan bijvoorbeeld als de zorgaanbieder besluiten neemt zonder het op grond van de WMCZ 2018 verplichte advies dan wel zonder de instemming te vragen aan de CCR of de CR. Ook is de gang naar de commissie mogelijk als het niet geven van instemming door de CCR door de zorgaanbieder wordt genegeerd. In het verslagjaar is noch door de CCR, noch door een van de regionale raden een beroep gedaan op deze commissie.

Communicatie van de Centrale Cliëntenraad in 2024

De Centrale Cliëntenraad heeft zich tot doel gesteld om in 2024 de medezeggenschap bij Zuidwester meer gezicht te geven voor de cliënt, de verwant maar ook voor de medewerkers van Zuidwester en wil cliënten en cliëntvertegenwoordigers proberen meer te informeren en te betrekken. Inspraak en medezeggenschap dragen immers bij aan betere zorg!

- De CCR is zichtbaar via de website van Zuidwester, waar het jaarverslag en de verslagen van de vergaderingen van de CCR worden gepubliceerd.
- De CCR is bereikbaar via het emailadres van de CCR: ccr@zuidwester.org.
- Via de leden van de regionale cliëntenraden, die zitting hebben in de CCR, worden onderwerpen en meningen uitgewisseld die spelen in de CCR en in de regionale raden. Voor iedere CCR-vergadering wordt een regionale cliëntenraad uitgenodigd om de vergadering met twee leden (bij voorkeur twee cliëntleden) bij te wonen.
- In de nieuwsbrief van Zuidwester aan cliënten/verwanten wordt onder de rubriek 'Nieuws vanuit de CCR' het laatste nieuws en ontwikkelingen vanuit de CCR door de voorzitter gedeeld. Deze nieuwsbrief verschijnt ongeveer driemaal per jaar.

Plannen voor 2025 van de Centrale Cliëntenraad

In samenspraak met de afdeling Zorginkoop van Zuidwester zal een commissie van de CCR, evenals in 2024, in 2025 deelnemen aan het onderzoek om over te kunnen gaan in 2025/2026 tot individuele facturatie van de waskosten en te komen tot een passend plafondbedrag dat zowel recht doet aan de gemaakte kosten als aan de beperking van de cliënt.

In het werkplan van de CCR staat voor 2025 op de planning om het contact met de achterban meer vorm te geven. Met het achterbancontact wil de CCR bereiken:

- Vergroten naamsbekendheid bij cliënten, verwanten, maar ook bij medewerkers;
- Cliënten/verwanten directer informeren;
- Algemene signalen eerder oppakken;
- Gericht voor een onderwerp de achterban raadplegen;
- Meer verwanten/cliënten te kunnen interesseren voor deelname aan de lokale cliëntenraden.

'Hoe beter het werk van de Centrale Cliëntenraad bekend is, hoe meer signalen de raad binnen krijgt om mee aan de slag te gaan. En hoe effectiever de medezeggenschap!'