



# **JAARVERSLAG 2021**

**CENTRALE CLIËNTENRAAD**

**STICHTING ZUIDWESTER**

<b>Inhoudsopgave:</b>	<b>Pagina:</b>
Inhoudsopgave	1
1. Algemeen	2
2. Commissie vertrouwenslieden	3
3 Samenstelling Centrale Cliëntenraad	3
4 Overleg met de Raad van Bestuur en/ of met medewerkers van Zuidwester	3
5 Deelname in commissies, werkgroepen etc.	4
6 Besproken onderwerpen	4
7 Corona	7
8 Instemming/ adviezen/ verzoeken om informatie e.d.7	
9 Overleg met zorgkantoren	11
10 De CCR en de Zuidwesterwebsite/ communicatie met de achterban	11
11 Route 2020 en meerjarenstrategie 2021-2026	12
11 Tenslotte	12

## 1. Algemeen

In 2020 zijn voorzichtig stappen gezet om tot verbetering van de cliëntenmedezeggenschap binnen Zuidwester te komen. Het ging daarbij om verbetering van zowel de (informele) zeggenschap door cliënten als de formele medezeggenschap door de centrale cliëntenraad (CCR) en de regionale cliëntenraden (CR'en), een en ander met inachtneming van de regels van de in 2020 in werking getreden Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018). Opzet was een en ander in 2021 af te ronden. Maar ook in 2021 gooide het Coronavirus bij dit voornemen roet in het eten. Ook in dit jaar was de aandacht bij Zuidwester en haar medewerkers vooral gericht op de vraag hoe de zorg aan de cliënten overeind kon blijven. Verbetering van de medezeggenschap kwam daardoor toch op het tweede plan. Maar, zoals ook in het jaarverslag over 2020 is aangegeven, de medezeggenschap "oude stijl" functioneert gelukkig nog steeds behoorlijk.

Zuidwester streeft er nu naar de medezeggenschap volgens de regels uit de WMCZ 2018 in 2022 volledig op de rails te hebben.

Om dit te kunnen realiseren, is met behulp van de afdeling HR van Zuidwester een wervingsactie gestart voor het aantrekken van nieuwe CR- leden. Uit die groep zouden dan vervolgens nieuwe CCR- leden kunnen worden benoemd zodat uiteindelijk met een vernieuwde ploeg aan de slag kan worden gegaan. Helaas leverde de eerste poging geen succes op, maar er zal begin 2022 een nieuwe poging worden gedaan. Levert dat ook niets op dan zal Zuidwester gedwongen worden buiten de zorginstelling naar enthousiastelingen voor de medezeggenschap te zoeken.

Overigens is het enkele regionale CR'en gelukt buiten de hier genoemde wervingsactie om nieuwe leden aan te trekken.

Voorlopig vindt de formele medezeggenschap dus nog plaats door de bestaande CR'en en de CCR. Wel is er een vraag van de Ondernemingsraad ontvangen om binnen de regionale CR'en na te gaan of zij het voorbeeld van de regio Goeree- Overflakkee kunnen en willen volgen. Hier is de samenwerking tussen CR, OR en Bewonersraad verstevigd door, met inachtneming van hun eigen wettelijke bevoegdheden, samen het overleg te voeren met de regiomanager.

Er functioneerden in 2021 binnen alle regio's CR'en. De CR in de regio West- Brabant heeft uitsluitend cliënten als leden. De overige CR'en tellen voornamelijk cliëntvertegenwoordigers als lid. Op grond van het huidige reglement probeert iedere CR behalve cliëntvertegenwoordigers ook cliënten in de raad op te nemen. Voor zover dat is gelukt, zijn deze in de regel afkomstig uit de regionale bewonersraad. Als begeleiding van deze cliënten woont in die gevallen ook de coach van de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij. Natuurlijk streven alle CR'en daarnaast naar regelmatig overleg met hun bewonersraden.

Die bewonersraden zijn in alle (sub)regio's actief, behalve in de regio West- Brabant,

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement, dat is afgeleid van de WMCZ. Inmiddels ligt er een conceptreglement ter bespreking voor waardoor na vaststelling ervan wordt aangesloten bij de regels uit de WMCZ 2018. Overigens worden bij de medezeggenschap nu al de regels uit de WMCZ 2018 gevolgd.

Naast de regionale CR'en is er, zoals hiervoor aangegeven, een CCR actief binnen Zuidwester. In deze raad kunnen de regionale CR'en met maximaal twee leden (cliëntvertegenwoordigers) vertegenwoordigd zijn. In 2021 is een al langer bestaande vacature opgevuld en is ook een lid van de CR'en Hoeksche Waard/ Rotterdam in de CCR benoemd. De regio West- Brabant heeft van de mogelijkheid om met een of twee leden deel te nemen aan de CCR nog geen gebruik gemaakt.

Er is binnen de CCR ook plaats voor cliënten. Van die mogelijkheid is al enkele jaren geen gebruik gemaakt.

Alle raden hebben in 2021 regelmatig overleg gevoerd met het regiomanagement c.q. de Raad van Bestuur (RvB). Zowel door de regionale raden als door de CCR is daarbij over tal van onderwerpen gesproken en zijn gevraagd en ongevraagd adviezen over een aantal ervan uitgebracht.

Dit jaarverslag betreft overigens alleen het werk van de CCR.

## **2. Commissie van vertrouwenslieden**

De CCR en de CR'en van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement c.q. de WMCZ 2018 in een aantal gevallen een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Dit kan bijv. 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 (C)CR door de zorgaanbieder wordt genegeerd.

In het verslagjaar is noch door de CCR, noch door een van de regionale CR'en een beroep gedaan op deze commissie.

## **3. Samenstelling Centrale cliëntenraad**

De CCR was op 31 december 2021 als volgt samengesteld:

Voorzitter/ secretaris	dhr. A. van Vliet	
Leden/cliëntvertegenwoordigers	dhr. W. Klepper	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. L. Molendijk	CR Goeree- Overflakkee
	mevr. A. Oranje	CR Hoeksche Waard/ Rotterdam
	dhr. L. van Winkelhof	CR Voorne- Putten
	mevr. C. Weiden	CR Zeeland

Zoals hiervoor al aangegeven, was er in de CCR op 31 december 2021 nog steeds een open plaats voor vertegenwoordigers van de CR West- Brabant.

## **4. Overleg met de Raad van bestuur en/of met medewerkers van Zuidwester**

In 2021 heeft de CCR zesmaal reglementair vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was, zoals gebruikelijk, een delegatie van de Raad van Toezicht (RvT) aanwezig. Een aantal van de vergaderingen kon door de Coronaproblemen niet fysiek plaatsvinden. Er werd dan via Teams vergaderd.

Verder waren er extra overleggen van de CCR over:

- de verhoging van de waskosten (met name waspakket 4) voor cliënten,
- het strategisch vastgoedplan/ strategisch personeelsplan
- duurzame inzetbaarheid.
- Route 2020
- Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)
- Abonnementen voor telefoon, TV en internet voor cliënten
- Stand van zaken m.b.t. de inzet van zorgdomotica binnen Zuidwester

In het verslagjaar is er een themabijeenkomst geweest over de uitwerking van de WMCZ 2018 binnen Zuidwester.

Een geplande themabijeenkomst van de CCR met de RvB en RvT in het najaar, die gelet op het karakter van deze bijeenkomst en het aantal deelnemers het liefst fysiek zou moeten plaatsvinden, is uitgesteld. Door de Corona perikelen was fysiek vergaderen niet mogelijk, zodat de bijeenkomst voorlopig is verschoven naar het voorjaar 2022 in de hoop dat het virus die dan weer niet in de weg staat.

Naast de vergaderingen van de gehele CCR met de RvB heeft in het verslagjaar een aantal (informele) besprekingen, mede ter voorbereiding van de te houden CCR- vergaderingen, plaatsgevonden tussen het dagelijks bestuur van de CCR en de RvB.

In het verslagjaar hebben de voorzitter en/ of een of meerdere leden deelgenomen aan andere besprekingen/ bijeenkomsten, e.d. over c.q. met betrekking tot:

- interviews in het kader van een onderzoek naar het gebruik van Driehoeks kunde binnen Zuidwester
- een interview in het kader van het jaarbericht 2020
- samenwerking en communicatie
- overleg met de remuneratie commissie van de RvT
- online bijeenkomst voor CCR en CR- en met CZ Zorgkantoor
- strategiedag meerjarenstrategie Zuidwester
- een overleg met de IGJ over de Wet zorg en dwang
- een sessie van de VGN over de visie 2030 van de VGN
- klankbordbijeenkomsten i.v.m. het woonlabelboek
- 360 graden feedback m.b.t. de voorzitter van de RvB
- een kennismakingsgesprek met de nieuwe voorzitter RvT
- de profielschets voor een ambtelijk secretaris voor de CCR

Daarnaast is in 2021 het gebruikelijke kwartaaloverleg weer gestart tussen het DB van de CCR en de concerncontroller.

## **5. Deelname in commissies, werkgroepen, etc.**

Net als voorgaande jaren maakten leden van de CCR deel uit van verschillende project-, werk- of gespreksgroepen en commissies van Zuidwester. Het ging hierbij onder meer om:

- De commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester
- Het Platform wetenschappelijk onderzoek
- De stuurgroep Cliënt/ Verwantportaal. Dat CVP geeft cliënten en verwanten de mogelijkheid tot raadpleging van rapportages, e.d.

Een vertegenwoordiging uit de CCR heeft deelgenomen aan door Zuidwester ingestelde adviescommissies t.b.v. het aantrekken van de voorzitter voor de Raad van toezicht.

De CCR is verder vertegenwoordigd in het bestuur van de stichting Vrienden van Zuidwester en in dat van de stichting De Brugh.

De CCR is aangesloten bij het LSR.

Ook is de CCR vertegenwoordigd in het Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG. In 2021 heeft de voorzitter in dat kader een aantal vergaderingen van het platform bijgewoond.

## **6. Besproken onderwerpen**

In de vergaderingen met de RvB is, zoals gebruikelijk, gesproken over tal van onderwerpen. Dat betrof zowel algemene beleidsvraagstukken, maar ook voorstellen tot besluit van de RvB

waarvoor conform de WMCZ 2018 advies dan wel instemming aan de CCR was gevraagd, dan wel enkele onderwerpen waarvoor ten onrechte geen advies/ instemming was gevraagd.

Onderwerpen die aan de orde zijn geweest in het verslagjaar waren onder meer:

- De gevolgen voor Zuidwester van de inwerkingtreding van de Wet digitale overheid.
- De richtlijn en het format m.b.t. huisregels binnen de Zuidwester locaties.
- De analyse over 2019 van geweld tussen cliënten onderling.
- De analyse over 2019 en 2020 van de meldingen in Triasweb.
- De aandacht binnen Zuidwester voor seksueel grensoverschrijdend gedrag.
- De Zuidwester Commissie Financiële Steun waarop cliënten een beroep kunnen doen bij financiële problemen.
- Jaarverslag 2019 meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Jaarverslag 2019 klachtenfunctionarissen Zuidwester.  
*Het aantal ingediende klachten blijft beperkt en is per jaar stabiel.*
- Jaarverslag 2020 klachtenfunctionarissen Zuidwester.
- Jaarverslag 2020 van de Centrale Cliëntenraad.
- Jaarverslag 2019 kerngroep seksualiteit en Ernstig Vermoeden van Seksueel Misbruik (EVSM).
- Jaarverslag 2020 EVSM.
- Jaarverslag 2020 geneesmiddelencommissie.  
*De CCR heeft n.a.v. dit verslag een aantal schriftelijke vragen gesteld die door de commissie nog zullen worden beantwoord. Het ging daarbij o.m. de aandachtfunctionarissen, incidentmeldingen, en medicatieoverdracht in de keten.*
- Jaarverslagen 2020 Cliëntvertrouwenspersonen Wzd en Zorg.
- Kwaliteitsrapport 2020.  
*Vanaf 2020 is er gekozen voor een integraal rapport van het jaarbericht en kwaliteitsrapport om dubbelingen te voorkomen. De CCR herkent Zuidwester in het rapport, maar mist de raadpleging van cliëntvertegenwoordigers. Verder zou volgens de CCR de cliënt beter naar voren kunnen komen in het rapport en dan niet beperkt tot een enkele doelgroep. Er wordt door de CCR gesproken over een alles omvattend en positief optimistisch stuk, waarin duidelijk valt te lezen wat goed gaat en wat beter kan. Het wordt jammer gevonden dat er zo weinig respons is gegeven door de cliëntvertegenwoordigers op de uitgezette vragenlijsten over de kwaliteit. Ook vindt de CCR het spijtig niet betrokken te zijn geweest bij de externe visitatie.*
- Jaarrekening 2020.
- Corona.  
*Het ging daarbij o.m. over uitbraken binnen Zuidwester, de maatregelen die moesten worden getroffen, de voorlichting aan cliënten en cliëntvertegenwoordigers en de vaccinatie van cliënten*
- Waskosten.  
*Het ging hierbij om pakket 4 en dan met name over een andere manier van aanleveren van de was. Ook is gesproken over de mogelijkheid van individuele berekening van de waskosten.*
- Het werven van nieuwe leden voor de CR'en en CCR.
- De voortgangsrapportages van Zuidwester.  
*Deze rapportages gaan over het reilen en zeilen van Zuidwester en bevatten onder meer financiële gegevens van Zuidwester over de kwartalen, informatie over de zorgcyclus, ingediende klachten, onderzoeken door de IGJ m.b.t. incidentenmeldingen, de Triasmeldingen, het ziekteverzuim van medewerkers, de inzet van personeel niet in loondienst en de stand van zaken van thema's uit het jaarplan 2021.*
- Platform Wetenschappelijk Onderzoek.
- Stand van zaken m.b.t. meldingen bij de IGJ.
- Nieuws uit de regio's.
- Eigen bijdrage voor cliënten voor tv-/ internetabonnementen op eigen kamer.

*Dit soort kosten worden niet vergoed uit de Wlz bijdragen. Tot nu toe is doorrekening voor veel gebruikers nog achterwege gebleven omdat de infrastructuur binnen Zuidwester nog niet op orde was. Er vinden overleggen plaats met providers om een en ander te gaan realiseren.*

- Interne audits binnen Zuidwester in 2020 over lerend verbeteren en de zorgcyclus en in 2021 over onvrijwillige zorg en (de toepassing van) de Wet zorg en dwang.
- Strategisch vastgoedplan.
- Het woonlabelboek in het kader van het strategisch vastgoedplan.
- Evaluatie route 2020.
- (Gesprekken met) de Raad van Toezicht en de inbreng van de CCR in het aantrekken van een nieuwe voorzitter voor de RvT.
- Het ECZ.  
*Binnen de CCR leefde een aantal zorgen m.b.t. het ECZ. Met namen de slechte bereikbaarheid van de medische dienst kwam daarbij tijdens de discussie naar voren.*
- Het project duurzame inzetbaarheid.
- Uitkomsten/ aanbevelingen onderzoek Driehoekskunde.  
*Ook bij dit onderzoek d.m.v. vragenlijsten was de animo van de cliëntvertegenwoordigers om deze in te vullen niet groot.*
- Meerjarenstrategie 2021-2026.  
*In deze strategie zijn de uitkomsten vanuit het project Route 2020 verwerkt. In de strategie staan de ambities van Zuidwester voor de komende jaren. Die ambities zullen via ontwerptafels omgezet worden in echte plannen. Bij dit alles zal de ondersteuningsvraag van de cliënt het vertrekpunt moeten zijn.*
- Voorkomen en inzetten van crisisplaatsen.
- Medezeggenschap.
- BakenZ.  
*Tijdens de presentatie heeft de CCR zijn waardering uitgesproken voor de medewerkers van BakenZ voor hun werkzaamheden t.b.v. de cliënten met ernstige gedragsproblemen en de medewerkers die daarmee moeten dealen. Wel heeft de CCR aan de RvB gevraagd om een kosten/ batenanalyse van deze vorm van ondersteuning.*
- De Zuidwester Balansschaal.
- Update project ICD (integraal cliëntendossier).
- Diepteanalyse PNIL.  
*In deze analyse wordt ingegaan op de nog steeds toenemende inzet van personeel niet in loondienst (PNIL). Helaas is dat nog steeds noodzakelijk. Deels door ziekteverzuim van de vaste medewerkers, deels door het niet kunnen aantrekken van nieuwe en uitstroom van medewerkers. Door het project Duurzame inzetbaarheid is geprobeerd de gaten bij het vaste personeel zo goed mogelijk te dichten. De CCR heeft wel als positief ervaren dat intussen steeds meer "vaste" PNIL'ers op woningen worden ingezet.*
- Uitkomsten Cliënttevredenheidsonderzoek.  
*Het CTO heeft mooie cijfers opgeleverd. Weliswaar heeft Zuidwester wat de kwaliteit van de zorg betreft nog niet de gewenste acht plus gehaald, maar met een dikke zevenenhalf mag men, zeker in deze Coronatijd, niet ontevreden zijn. Maar dat is volgens de CCR geen reden om achterover te leunen. Zuidwester moet zeker blijven inzetten op een hoger tevredenheidscijfer, hoe moeilijk dat ook is. De hoop is daarbij onder meer gevestigd op de meerjarenstrategie.*
- Jaarplan en begroting 2022.  
*De discussie in de CCR- vergadering richtte zich vooral op de begroting 2022. Daarbij kwamen onderwerpen als overheadpercentage, de kosten van het ziekteverzuim, de productiviteitsinzet van de medewerkers en de Nza tarieven voor 2022 aan de orde.*
- De verhoging van de cliënttarieven.
- De ontwikkelgroep LVB  
*Deze groep houdt zich bezig met de problematiek van de LVB- cliënten binnen Zuidwester zoals de visievorming, de leertrajecten en een stappenplan m.b.t. het beleid bij grensoverschrijdend gedrag.*
- De notitie veiligheid van installaties in de woningen.
- De regeling van de bereikbaarheidsdiensten voor o.m. zorgmanagers.
- De inzet van domotica binnen Zuidwester.

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gesproken over de Corona aanpak, de ontwikkelingen binnen de medezeggenschap van cliënten en uiteraard over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester. Verder maakten de RvT- leden gebruik van de mogelijkheid mee te discussiëren over de onderwerpen op de agenda van deze vergaderingen.

## **7. Corona**

Ook in dit verslagjaar is natuurlijk doorlopend aandacht besteed aan Corona (COVID- 19). Steeds weer opnieuw kwamen er binnen Zuidwester uitbraken van dit virus en moesten door de Raad van Bestuur maatregelen worden getroffen om te proberen de gevolgen van deze pandemie binnen de perken te houden. Die maatregelen hadden natuurlijk hun weerslag op de cliënten en hun verwanten. Maar bij het nemen van die maatregelen werd de medezeggenschap niet buiten spel gezet. Er werd voortdurend goed overleg gevoerd met de CCR. Dat gebeurde steeds met de voorzitter van de CCR en wel door de bestuurder of namens haar door (een van de leden van) de werkgroep Corona. Veelal gebeurde dat door telefonisch overleg gevolgd door e-mails waarin het besprokene was vastgelegd. Omdat het virus niet wachtte op een mogelijk trage besluitvorming van de medezeggenschap, moest in alle gevallen snel worden geacteerd door de CCR. Soms was er daardoor geen tijd voor het gebruikelijke overleg binnen de raad, maar stemde de voorzitter namens de CCR in met de te nemen maatregelen. Natuurlijk werden in die gevallen de CCR- leden daarna door hem ingelicht.

Bij het instemmen, en vaak al tijdens het telefonisch overleg, waren er van de kant van de CCR regelmatig aanvullingen m.b.t. de voorgenomen maatregelen die dan vervolgens zoveel mogelijk in de uiteindelijk te nemen maatregelen werden verwerkt.

In dit jaarverslag wil de CCR nog eens nadrukkelijk zijn waardering onderstrepen voor de grote inzet van de Zuidwestermedewerkers en de hoop uitspreken dat door de boostervaccinaties in december 2021 de Covid-19 uitbraken ook binnen Zuidwester veel minder zullen worden, zodat de zorgverlening weer in wat rustiger vaarwater kan komen.

Overigens heeft de raad met instemming kennis genomen van de voorzorgsmaatregel die Zuidwester heeft genomen door het bestaande Calamiteitenplan met een nieuw hoofdstuk uit te breiden, waardoor de inzet van voldoende medewerkers bij eventuele nieuwe uitbraken gegarandeerd blijft.

## **8. Instemming/ adviezen/ verzoeken om informatie e.d.**

In het verslagjaar is met betrekking tot een aantal van de hiervoor vermelde onderwerpen door de CCR op verzoek van de RvB, al dan niet na discussie in de reguliere vergaderingen, of na het stellen van schriftelijke vragen, instemming verleend met of advies uitgebracht over de voorgenomen besluiten.

In totaal werd door de CCR 42 maal instemming verleend en werden er 7 adviezen uitgebracht.

Veel verzoeken om instemming hadden betrekking op maatregelen i.v.m. met Covid-19, te weten:

- De vaccinatieroute en het bijbehorend beleid t.b.v. de Zuidwestercliënten.
- De gevolgen van de persconferentie van de premier van 20 januari 2021 met name voor de bezoeksregeling binnen Zuidwester, alsmede de voorgenomen communicatie richting cliënten over de gevolgen van de avondklok.



- De brief die aan cliëntvertegenwoordiger zal worden gezonden over de tweede vaccinatieronde van de cliënten
- De brief aan cliënten over de op dat tijdstip nog geldende Coronamaatregelen
- Een lichte versoepeling van de Coronamaatregelen binnen Zuidwester m.b.t. de dagbesteding.  
*De CCR had wel moeite met deze versoepeling, maar heeft na lang aarzelen uiteindelijk, zij het niet eensgezind, toch ingestemd, mede gelet op het uitgangspunt dat de medewerkers van woningen en dagbestedingslokaties de vrijheid hebben om van de versoepeling geen gebruik te maken.*
- Versoepeling van de bezoeksregeling n.a.v. van de persconferentie van de premier van 8 maart 2021.
- Een tweetal pilots m.b.t. de dagbesteding alsmede de aan de cliënten gerichte brief hierover.  
*Het betrof hier zgn. fieldlabs, bedoeld om na te gaan of er wat meer vrijheid aan cliënten kan worden geboden in de Coronatijd.*
- Een versoepeling van de maatregelen binnen Zuidwester.  
*De CCR voelde zich met dit instemmingsverzoek onder druk gezet omdat de versoepeling vrijwel direct in zou moeten gaan, waardoor de CCR geen tijd had voor een goede afweging m.b.t. deze maatregelen. Ook werd volgens de CCR ten onrechte niet gewacht op een advies van de VGN. Verder was de CCR niet overtuigd van de vaccinatiegraad binnen de cliëntenpopulatie die deze versoepeling mogelijk zou maken. De CCR heeft uiteindelijk toch ingestemd met het verzoek onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat het in de brief genoemde plan door de regiomanagers zou worden besproken met de regionale cliëntenraden. Naar aanleiding hiervan heeft nader overleg plaats gehad met de RvB en is toegezegd dat de plannen van de regio's ter kennisneming zouden worden gedeeld met de regionale CR'en. N.a.v. die toezegging is door de CCR alsnog ingestemd met de versoepelingen.*
- Een tweetal verruimingsmogelijkheden m.b.t. de door Zuidwester getroffen Covid-19 maatregelen. Dit naar aanleiding van de persconferentie van de premier van 22 april 2021.
- Communicatie over de hiervoor aangestipte verruimingsmogelijkheden.  
*De CCR heeft wel zijn teleurstelling uitgesproken dat met de publicatie van het verruimingsplan niet gewacht is op de instemming van de raad.*
- Verruiming van enkele versoepelingen van de Corona maatregelen, met name het weer openen van de kinderboerderijen, speeltuinen en het Cruiff court. Dit in het kader van stap 2 van het landelijk openingsplan. Daarnaast ook het weer toestaan van externe dagbesteding, dit naar aanleiding van de positieve resultaten van de gehouden fieldlabs.
- Het opschalen van de Coronamaatregelen om nieuwe uitbraken onder controle te krijgen en te houden.
- Een conceptbrief aan cliëntvertegenwoordigers over de geldende Corona maatregelen binnen Zuidwester na de persconferentie van de premier van 14 september 2021.
- Verruiming m.b.t. het dragen van mondneusmaskers.
- Het weer onmiddellijk dragen van mondneusmaskers n.a.v. de persconferentie van de premier van 2-11-2021 en het voornemen tot het volgen van dezelfde werkwijze bij de boostervaccinaties als bij de griepvaccinaties.
- Cliëntcommunicatie/ informatie over de door de overheid gestelde regels in de strijd tegen het Corona virus.
- De aanpassing van de Coronamaatregelen binnen Zuidwester n.a.v. de persconferentie van de premier van 12-11-2021.
- De procedure voor het geven van de boostershots aan cliënten.
- Extra maatregelen i.v.m. Corona, noodzakelijk door de toename van besmettingen binnen Zuidwester.
- De conceptbrief aan cliëntvertegenwoordigers over extra maatregelen i.v.m. Corona.

- Aanpassing van de folder met informatie voor cliënten n.a.v. de persconferentie door de premier van 26 november.
- De conceptbrief aan cliëntvertegenwoordigers over de Coronamaatregelen binnen Zuidwester n.a.v. de persconferentie van de premier van 14 december 2021.
- De conceptbrief aan cliëntvertegenwoordigers over de Coronamaatregelen n.a.v. de persconferentie van de premier van 18 december 2021.

De overige adviesaanvragen/ verzoeken om instemming betroffen:

- de voorgenomen stappen in het evaluatieproces van Route 2020.  
*De CCR was in eerste instantie gepasseerd in de procedure, maar heeft, nadat een aantal vragen zijn beantwoord, alsnog hiermee ingestemd. Die instemming gold ook voor de vragenlijsten die in dit proces aan de cliëntvertegenwoordigers zouden worden verzonden. De raad heeft daarbij aangegeven dat de bij deze vragen gevoegde brief mede door de CCR- voorzitter zou worden ondertekend.*
- het Strategisch Vastgoedplan. \*)  
*De CCR was met de RvB van mening dat voor een kwalitatief goede zorgverlening goede huisvesting onontbeerlijk is. De CCR heeft hierbij wel geaccepteerd dat door de uitvoering van het SVP minder geld naar de zorg kan gaan omdat er geen sprake meer zal zijn van een overschot bij de besteding van de NHC. De raad heeft bij zijn positief advies wel gevraagd de regioplannen na vaststelling aan hem toe te zenden.*
- een onderzoek van de afd. Marketing & Communicatie over communicatie tussen Zuidwester/ Eigenz en de cliënten, verwanten en cliëntvertegenwoordigers.  
*De CCR heeft bij de instemming aangegeven het onderzoek echt te willen beperken tot Eigenz en niet, zoals oorspronkelijk de bedoeling was een dergelijk onderzoek ook gelijktijdig Zuidwesterbreed uit te voeren. Dit omdat de totale doelgroep pas was ondervraagd in het kader van het kwaliteitsrapport 2020 en de evaluatie van Route 2020.*
- het profiel van een nieuwe voorzitter voor de Raad van Toezicht. \*)  
*De raad heeft positief geadviseerd maar wel gevraagd de bepaling over de voorkeur voor mannelijke kandidaten te laten vervallen.*
- een wijziging van het bestaande Quitclaim formulier voor cliënten.
- het profiel voor klachtenfunctionarissen binnen Zuidwester en de oproep voor de werving van twee nieuwe klachtenfunctionarissen.
- het beleidsplan Wet zorg en dwang.  
*Dit plan was voor advies aan de CCR voorgelegd, maar er had hier om instemming moeten worden gevraagd.*
- het voorgestelde radicaliseringsbeleid, in te voeren binnen Zuidwester.  
*Wel mist de CCR de rol die de Prospectieve Risico analyse hierbij kan vervullen.*
- het verplicht stellen van een account voor het Cliënt/ Verwanten portaal (CVP)  
*M.b.t. dit verzoek heeft de CCR, alvorens in te stemmen, een paar aanvullende vragen gesteld, o.m. om met de verplichting te wachten tot het moment dat iedere cliënt van het CVP gebruik kan maken c.q. dat voor iedere cliënt van het portaal gebruik kan worden gemaakt. Dat is toegezegd.*
- een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) door de afdeling Marketing & Communicatie.  
*Over het voorgenomen onderzoek heeft de CCR een aparte vergadering gehad met de betrokken kwartiermaker van M&C. Daarin zijn de bij de CCR levende vragen naar tevredenheid beantwoord. Verder heeft de CCR gevraagd in het vragenformulier, dat weliswaar bestemd is voor de cliënt, de cliëntvertegenwoordiger ruimte te bieden om ook opmerkingen over de kwaliteit van de zorgverlening naar voren te kunnen brengen.*
- de eventuele benoeming van de heer H. van Eck als voorzitter van de RvT. \*)
- het inzetten en voorkomen van crisiszorg.

*De CCR had aanvankelijk moeite met de voorgelegde plannen, enerzijds vanwege mogelijke extra kosten voor Zuidwester en anderzijds m.b.t. het geschikt maken van een of twee woningen voor de opvang. Na een discussie in de CCR- vergadering waarin werd uitgelegd dat de kosten naar alle waarschijnlijkheid lager zijn dan die van de huidige crisisopvang en het voornemen de crisislocaties mee te nemen in het strategisch vastgoedplan heeft de CCR alsnog ingestemd.*

- de voorgenomen wijziging in de werkwijze voor de ISO- certificering van Eigenz. \*)
- Verzoek om instemming met betrekking tot de gewijzigde folder “wie betaalt wat”. Over de wijzigingen is in het voortraject uitgebreid overleg geweest met de CCR.
- een verbetering van het proces rondom de griepvaccinaties.
- de concept meerjarenstrategie

*De CCR kon zich zonder meer vinden in de in de strategie genoemde ambities om de zorg op een hoger niveau te krijgen. De raad kon zich er ook in vinden dat, anders dan bij Route 2020, de invulling en uitwerking van de strategie zal plaatsvinden in (jaarlijkse) stappen, waarbij na de afronding van de ene stap steeds een zorgvuldige afweging zal worden gemaakt voor het starten van de volgende stap.*

- het woonlabelboek.
- de jaarrekening 2020. \*)
- het werven van kandidaten in het kader van het onderzoeksproject Gezonde Seksualiteit bij mensen met een verstandelijke beperking.
- de richtlijn en het format voor de huisregels die (moeten) gelden binnen de locaties binnen de diverse regio's.
- de toezending van een infographic aan cliënten over het strategisch vastgoed plan.
- Het jaarplan en de begroting 2022. \*)
- De tarieven voor PGB- cliënten, particulieren en onderaannemers voor 2022.
- De voorgenomen benoeming van een plaatsvervangend Wzd- functionaris. \*)
- De concept brief aan cliënten/ cliëntvertegenwoordigers over de tarieven2022.
- Een conceptbrief voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers met uitleg over de Wzd.

\*) In deze gevallen betrof het een adviesaanvraag conform de WMCZ 2018.

Door de CCR is m.b.t. de conceptbesluiten, waarvoor om instemming was gevraagd, in alle gevallen, soms wel met de nodige aarzeling, die instemming gegeven. M.b.t. adviesaanvragen waren die uitgebrachte adviezen in alle gevallen positief. Dat betekende echter niet dat de CCR zonder meer in alles de RvB volgde. Zo werd bij een aantal instemmingsverzoeken/ adviesaanvragen vooraf vragen gesteld dan wel opmerkingen gemaakt en werd het verzoek/ de aanvraag aangehouden in afwachting van een reactie van de RvB. Ook werden sommige verzoeken om instemming c.q. adviesaanvragen, alvorens daar op te reageren, uitgebreid besproken in een CCR- vergadering waarbij de RvB antwoord gaf dan wel namens de RvB antwoord werd gegeven op bij de leden levende vragen.

Bij andere conceptbesluiten werd de instemming/ het advies direct gegeven in het vertrouwen dat de RvB tegemoet zou komen aan de opmerkingen die de CCR daarbij had gemaakt dan wel gemotiveerd zou aangeven waarom de vragen/ opmerkingen niet tot wijzigingen zouden leiden. Deze weg werd met name gevolgd bij de instemmingsverzoeken m.b.t. conceptbesluiten die verband hielden met de Coronacrisis omdat hierbij haast moest worden betracht.

Naar aanleiding van de uitgebrachte instemmingen/ adviezen is in de regel door de RvB (schriftelijk of via het Bestuursbulletin) aangegeven dat met de vragen/ opmerkingen van de CCR rekening zou worden gehouden en werden besluiten/ beleidsstukken bijgesteld.

Andere CCR- correspondentie met de RvB dan wel afdelingen van Zuidwester had betrekking op onderwerpen waarvoor geen advies was gevraagd of die handelde over vragen van de RvB aan de CCR en vice versa. Daarnaast waren er ook vragen van

cliëntvertegenwoordigers. Ook was er veel e-mailverkeer tussen de CCR- leden over tal van hiervoor genoemde onderwerpen.

Die overige correspondentie betrof o.m.:

- De toezending aan RvB van het jaarverslag 2020 van de CCR.
- Vragen over de gevolgen van de wet digitale overheid voor o.m. het CliëntVerwantenPortaal.
- Beantwoording van de digitale vragenlijst m.b.t. het risicomangement.
- Vragen m.b.t het jaarverslag Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Het aandragen van een CCR- lid voor de online meedenksessie van de VGN over de visie 2030.
- Een gezamenlijke brief van Zuidwester en de CCR m.b.t. de evaluatie Route 2020.
- Vragen over zgn. zwijgcontracten
- Deelname door twee leden van de CCR aan intakegesprekken over de input voor een profiel van de te werven voorzitter voor de Raad van Toezicht.
- Deelname door twee CCR- leden in de adviescommissie i.v.m. het aantrekken van een nieuwe RvT voorzitter.
- Deelname van een aantal verwanten aan de focusgroep i.v.m. de evaluatie van Route 2020.
- Deelname van CCR- leden aan de klankbordgroepen in het kader van het woonlabelboek.
- Vragen over de analyse onvrijwillige zorg.
- Vragen m.b.t. de jaarverslagen 2019 en 2020 van de Geneesmiddelencommissie.
- Een brief t.b.v. de zorgkantoren over de betrokkenheid van de CCR bij alle door de RvB van Zuidwester getroffen Corona maatregelen.
- Commentaar op het plan van aanpak voor het kwaliteitsrapport 2021.  
*Het commentaar betrof met name het niet betrekken van de driehoeken bij de teamreflecties.*
- Vragen over de voorgenomen opheffing van de Commissie Financiële Steun.
- Verzoek om commentaar op de conceptbrief, gericht aan de cliënten, over het CTO.
- Vragen over de beperkte inzetbaarheid van fysiotherapie door de Coronacrisis.
- Vragen over storings bij het zwembad van Hernesseroord.
- Verzoek aan de RvB om mevr. A. Oranje, voorzitter CR Hoeksche Waard/ Rotterdam te benoemen tot lid van de CCR.
- Commentaar van de CCR op het verslag van de externe visitatie m.b.t. het kwaliteitsrapport 2020.

## **9. Overleg met zorgkantoren**

In 2021 is er geen afvaardiging van de CCR aangeschoven bij het bestuurlijke overleg van de RvB met de Zorgkantoren. Voor het najaarsoverleg met CZ Zorgkantoor was verzuimd de raad uit te nodigen.

Wel heeft de CCR deelgenomen aan het online-overleg voor cliëntenraden met CZ Zorgkantoor.

## **10. CCR en de Zuidwesterwebsite/ communicatie met de achterban**

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester, te vinden onder het kopje "Over Zuidwester". Op deze plaats is de samenstelling van de CCR en de CR'en terug te vinden. Ook worden er verslagen geplaatst van de vergaderingen met de RvB c.q. regiomanagers, alsmede de uitgebrachte jaarverslagen.

Door de achterban kunnen natuurlijk ook altijd vragen worden gesteld aan de CCR. Maar daar werd ook in 2021 maar spaarzaam gebruik van gemaakt. Het betroffen in totaal 7 vragen, gesteld aan de CCR c.q. CCR- leden. Die vragen gingen over:

- Het nog steeds achterwege blijven van de beantwoording van in juni 2018 door een verwant gestelde vragen aan het ECZ over inschakelen van artsen, therapeuten en apothekers van buiten Zuidwester.
- Het niet kunnen inloggen op de vragenlijst m.b.t. de evaluatie Route 2020.
- De coronamaatregelen en dan met name over het verkrijgen van een Coronatoegangsbewijs voor cliënten.
- Het verplichte gebruik van een zelftest voor het op bezoek mogen komen bij een cliënt.
- De toch wel lange tijd voordat de uitslag van een PCR- test bekend is.
- Vragen over wat de CCR voor acties ondernam bij de problemen bij de Pottenbakkerij in Barendrecht.
- Vragen over de mogelijkheid van bewonersvakanties.

Daarnaast heeft de CCR voor communicatie met de achterban ook een eigen rubriek in de (digitale) nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordiger die viermaal per jaar door Zuidwester wordt uitgebracht. In deze rubriek wordt steeds aangegeven waar de CCR mee bezig is geweest. Hoewel daar wel door de CCR om wordt gevraagd, heeft deze vorm van communicatie tot nu toe niet geleid tot commentaar/ vragen/ opmerkingen van cliëntvertegenwoordigers.

Ook in het verslagjaar konden door de Coronamaatregelen door de cliëntenraden geen bijeenkomsten worden georganiseerd waar cliënten/ cliëntvertegenwoordigers hun mening konden geven over bijvoorbeeld een aantal thema's waarover in het kwaliteitsrapport 2021 zal worden gerapporteerd. Die mogelijkheid is wel geboden in het CTO dat dit verslagjaar plaatsvond.

## **11. Route 2020 en meerjarenstrategie 2021-2026**

In het verslagjaar is het programma Route 2020 afgerond. Om na te gaan hoe cliënten en cliëntvertegenwoordigers het Project Route 2020 hebben ervaren, heeft onder deze doelgroepen een enquête plaatsgevonden. Ook zijn er gesprekken geweest in focusgroepen. De conclusie kan worden getrokken dat enerzijds het gevoel overheerst dat het programma in feite nog niet is afgerond. De met Route 2020 beoogde ambities zijn onvoldoende waargemaakt. Die conclusie wordt door de CCR onderschreven. Anderzijds zijn er met het programma wel de juiste keuzes gemaakt. Alleen kost het meer tijd om de bereikte resultaten tot ontwikkeling te laten komen. Maar ook de CCR wil de ambities uit Route 2020 wel behouden. Daarvoor zal de in 2021 vastgestelde meerjarenstrategie nodig zijn waarin stapsgewijs naar de realisatie van de ambities kan worden toegewerkt.

De uitkomsten van de evaluatie zullen dan ook, naast onder meer het strategisch vastgoedplan (SVP) en de strategische personeelsplanning (SPP), zeker een grote rol spelen bij de uitwerking in 2022 van deze meerjarenstrategie. Bij die uitwerking, die start met zgn. ontwerptafels, zal ook de medezeggenschap worden betrokken.

## **12. Tenslotte**

Ook 2021 was door alle Coronaperikelen weer een vreemd jaar. Maar ondanks dat ging het medezeggenschapswerk gewoon door.

Het verslagjaar was voor de CCR als medezeggenschapsorgaan ook het eerste volledige jaar met mevr. A. Koevoets als voorzitter van de RvB bij Zuidwester.

Gesteld kan worden dat de samenwerking tussen de RvB en de CCR goed is. Er wordt goed samengewerkt in een open sfeer waarin over en weer het vertrouwen leeft dat men voor hetzelfde doel gaat, elk vanuit de eigen opdracht. En dat doel is en blijft kwalitatief goede zorg voor de Zuidwester-clieënten.

De bestuurder heeft inmiddels wel laten blijken de touwtjes binnen Zuidwester stevig in handen te hebben en noodzakelijke beslissingen niet uit de weg te gaan. Zij wordt daarbij ondersteund door een, naar het oordeel van de CCR, krachtige en deskundige Raad van Toezicht die ook van wanten weet. Omdat door de Coronaperikelen een fysiek afscheid niet mogelijk was, wil de CCR in dit verslag zijn waardering nog uitspreken voor de in het verslagjaar afgetreden voorzitter van de RvT (dhr. L. Schoots) en hem bedanken voor zijn inzet voor Zuidwester en de prettige samenwerking met de CCR. De raad hoopt en vertrouwt erop op dezelfde voet door te kunnen gaan met de nieuwe RvT voorzitter.

Natuurlijk komt medezeggenschap, zoals eerder in de jaarverslagen van de CCR is gesteld, pas goed tot zijn recht als de raad tijdige en juiste informatie krijgt. Daarover valt in het algemeen niet te klagen, hoewel de raad in het verslagjaar een enkele keer werd gepasseerd. Daarbij was volgens de CCR overigens geen opzet in het spel, maar speelde ook hier de druk van Corona Zuidwester soms parten. Maar duidelijk is wel dat de raad steeds alert moet zijn en blijven op het door de RvB (en de Zuidwestermedewerkers) volgen van de medezeggenschapsspelregels.

Van belang is ook als de CCR al in het voortraject wordt betrokken bij mogelijke ontwikkelingen binnen Zuidwester. Op die manier wordt een goede besluitvorming bevorderd. Overigens is dit ook de manier die de bestuurder voorstaat.

Wat de toekomst betreft:

Omdat het er in 2021 niet van is gekomen, zullen er nu in 2022 de nodige stappen moeten worden gezet m.b.t. de uitrol van de bepalingen uit de WMCZ 2018. De eerste stappen daartoe zijn in 2021 al gezet, bijvoorbeeld om tot vernieuwing van de samenstelling van de CCR en regionale CR'en te komen. Maar het blijft erg moeilijk om mensen bereid te vinden in een van deze organen plaats te nemen.

Er zal in 2022, zoals in de inleiding van dit jaarverslag is aangegeven, een nieuwe poging worden gedaan om mensen te vinden die mee willen doen in de, niet alleen naar het oordeel van de CCR, zeer belangrijke medezeggenschap voor cliënten.

Ook is er inmiddels gewerkt aan de concept medezeggenschapsregeling, geënt op de WMZC 2018. Die regeling zal in 2022 definitief worden vastgesteld.

Verder zal er ook in 2022 opnieuw veel aandacht (moeten) worden besteed aan de vraag hoe cliënten en cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap kunnen worden betrokken.