



Jaarverslag

Centrale
Cliëntenraad
Zorgbalans



Zorgbalans Omdat goede zorg heel persoonlijk is

VOORWOORD

Zorgbalans biedt ouderen binnen de regio Kennemerland en Zuid-Holland Noord tijdelijke en langdurige verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning, behandeling, revalidatie en begeleiding bij dementie. Dit doet de organisatie bij ouderen thuis, in ontmoetings- en in woonzorgcentra.

Al in 2020 spraken de Centrale Cliëntenraad (CCR) en Raad van Bestuur (RvB) af om per organisatieonderdeel te organiseren dat alle cliënten zelf c.q. hun vertegenwoordigers een goed gestructureerde mogelijkheid tot medezeggenschap krijgen. Dit is vastgelegd in de organisatiebrede Medezeggenschapsregeling Cliënten van Zorgbalans

Als gevolg van de coronaperikelen en logischerwijs een aangepaste prioriteitsstelling, ontstond bij de invoering hiervan een vertraging. In 2022 is deze binnen de woonzorgcentra en Prettig Thuis voor een belangrijk deel ingelopen. Binnen de wijkzorg en ontmoetingscentra zal de lokale medezeggenschap naar verwachting in de loop van 2023 formeel zijn georganiseerd. Wij hebben geen signalen ontvangen dat deze vertraging door de cliënten als storend is ervaren.

De CCR is eind 2022 met zeven leden qua bezetting op orde. In 2022 zijn we voortvarend aan de slag gegaan met de behartiging van collectieve cliëntbelangen en voedden we het beleid van het bestuur met (on)gevraagd advies en instemming op beleidskwesties. Onze open relatie met het bestuur was daarbij belangrijk. Wij stelden een Werkplan op voor het lopende (2022) en komende (2023) jaar waarbij aandachtsgebieden, rollen en taken werden verdeeld in portefeuilles over de CCR-leden.

Een belangrijk fundament werd hiermee gelegd voor de grote uitdagingen die op ons afkomen: het behartigen van collectieve cliëntbelangen binnen het kader van Zorgbalans' doelstelling in een snel veranderende wereld van ouderenzorg. Wij hebben er vertrouwen in.



Arnoud Bernelot Moens
voorzitter

TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN CCR

ONZE VISIE:

“DE STEM VAN IEDERE CLIËNT WORDT GEHOORD EN SERIEUS GENOMEN.”

Medezeggenschap van cliënten, al dan niet via hun vertegenwoordigers, draagt bij aan de bevordering van de kwaliteit van goede zorg en welzijn (autonomie, rechtspositie, zorg- en dienstverlening) en indirect ook aan goed werk en een duurzaam economische organisatie.

ONZE MISSIE:

“UW LEVEN, UW WENSEN, SAMEN ONZE ZORG.”

De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Zorgbalans ziet erop toe dat alle cliënten (wijkzorg, woonzorgcentra, ontmoetingscentra en Prettig Thuis) worden gehoord. Wij behartigen hun collectieve belangen, zoals kwaliteit en continuïteit van zorg, optimale zorgservice, mensgerichte zorg, bejegening en cliëntparticipatie goede woon – en ontmoetingslocaties. Het fundament hiervoor is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz2018) en de daaruit afgeleide Medezeggenschapsregeling Cliënten Zorgbalans 2019.

De CCR vormt een verbindende schakel tussen alle cliënten (vertegenwoordiging) van Zorgbalans en de Raad van Bestuur. We zien erop toe dat te allen tijde het cliëntperspectief wordt meegenomen in beleid, processen, projecten en commissies. Hiertoe zorgen we ervoor dat we inzicht hebben in de gemeenschappelijke wensen, behoeften en ervaringen van alle cliënten door:

- Contacten met het management en de medezeggenschapsorganen van de organisatieonderdelen;
- Rapportages van Zorgbalans cliëntonderzoeken zoals de uitkomsten van de PREM (Patient Reported Experience Measures), cliënttevredenheidsenquêtes, kwaliteits- en klachtenrapportages;
- Overleg met andere adviesorganen van Zorgbalans, zoals de Ondernemingsraad (OR), Verzorgenden en Verpleegkundigen Adviesraad (VWAR) en de Vakgroep Specialisten Ouderengeneeskunde (VSO);
- Contacten met interne- en externe stakeholders, waaronder medezeggenschapsorganen van andere zorgorganisaties in het werkgebied van Zorgbalans.

Wij overleggen met en adviseren de Raad van Bestuur vanuit het collectieve perspectief van de cliënten. Daarbij initiëren we door het bestuur ongevraagd te adviseren over wat wij langs diverse wegen vernemen. We geven (on)gevraagd advies of instemming over strategische onderwerpen die door de Wmcz 2018 zijn aangegeven en/of die voortkomen uit de strategie- en beleid(splannen) van het bestuur. Vervolgens toetsen we of de focus vanuit de visie goed is meegenomen in het beleid en als zodanig wordt uitgevoerd.

TERUGBLIK 2022

De CCR is op orde

Met de werving van vier nieuwe leden is de CCR compleet. De doelen en werkwijze zijn vastgelegd in een Werkplan dat jaarlijks wordt aangepast. Daarnaast actualiseerden we de organisatiebrede Medezeggenschapsregeling tussen Zorgbalans en de CCR en het Huishoudelijk Reglement. Bij het ter perse gaan van dit verslag ligt de Medezeggenschapsregeling ter vaststelling bij de Raad van Bestuur.



Van links naar rechts: Arnoud Bernelot Moens, Henny van der Veldt-Woning, Fleur Botman, Elisabeth Rijkema, Rineke Mesman, Yvonne Selhorst, Anneke Piersma en Jeroen Stroucken.

De CCR bestaat uit zeven enthousiaste, positief-kritische onbezoldigde professionals, allen met affiniteit en een warm hart voor ouderenzorg.

Functie & Portefeuilleverdeling:

Arnoud Bernelot Moens

(CCR-lid sinds 1-1-2021)

voorzitter (dagelijks bestuur)

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Financiën & vastgoed, Communicatie & PR, Stakeholdermanagement;
- Deelwerkplannen: Organisatie, Beleid & Functioneren CCR, Verantwoording CCR, Communicatie & PR, Samenwerking in de regio, Stakeholdermanagement;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorgcentra Kennemerduin, Slottuin en Zuiderhout, Wijkzorg, Prettig Thuis, particuliere thuiszorg Nobilis, Servicepaspoort, Flexicura.

Elisabeth Rijkema

(CCR-lid sinds 1-3-2022)

penningmeester

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Communicatie & PR, Stakeholdermanagement, Human Resources;
- Deelwerkplannen, Communicatie & PR, Toetsingskader, Diversiteit, Samenwerken UNO;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorgcentra Breezicht, De Molenweid, W.F. Visserhuis, Kennemerduin, Slottuin en De Heemhaven, ontmoetingscentrum Zandstroom.

Rineke Mesman

(CCR-lid sinds 1-10-2020)

vice voorzitter (dagelijks bestuur)

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Zorgtechnologie en Innovatie, Kwaliteit van Zorg, Stakeholder-management, Human Resources;
- Deelwerkplannen Organisatie, Beleid & Functioneren CCR, Verantwoording CCR, Diversiteit, Toetsingskader, Samenwerking in de regio, Toekomst ouderenzorg, Zorgtechnologie en innovatie;
- Medezeggenschap m.b.t. locaties Breezicht, De Molenweid, Huis ter Hagen en De Heemhaven, Wijkzorg en Prettig Thuis.

Fleur Botman,

(CCR-lid sinds 1-3-2022)

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Communicatie & PR, Zorgtechnologie en Innovatie, Kwaliteit van Zorg;
- Deelwerkplannen Communicatie & PR, Zorgtechnologie en innovatie;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorgcentra Den Weeligenberg, Horstendaal en Saanensduin, Velserduin, ontmoetingscentra Bloemenstroom, Bollenstroom, Zeestroom, Wijkzorg en Prettig Thuis.

Yvonne Selhorst

(CCR-lid sinds 1-3-2022)

Aandachtsgebieden:

- Financiën en vastgoed, Organisatie & Strategie Zorgbalans, Zorgtechnologie en Innovatie, Kwaliteit van Zorg, Human Resources;
- Deelwerkplannen Medezeggenschapsregelingen intra- en extramuraal, Zorgtechnologie en innovatie, Toetsingskader, Samenwerken in de regio, Kennisverdieping CCR;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorgcentra De Moerberg, De Houttuinen en Sonnevank, ontmoetingscentra Schulpenstroom, Polderstroom en particuliere thuiszorg Nobilis, Servicepaspoort, Flexicura.

Jeroen Stroucken

(CCR-lid per 1-1-2023)

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Kwaliteit van zorg, Zorgtechnologie en innovatie;
- Deelwerkplannen Veiligheid vanuit cliëntperspectief, Zorgtechnologie en innovatie, Toekomst van Ouderenzorg, Samenwerken UNO;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorgcentra Den Weeligenberg, Horstendaal en Saanensduin en Sonnevank, ontmoetingscentra Bloemenstroom, Bollenstroom, Zeestroom en Zandstroom.

Henny van der Veldt-Woning

(CCR-lid sinds 1-1-2021)

Aandachtsgebieden:

- Organisatie & Strategie Zorgbalans, Kwaliteit van Zorg;
- Deelwerkplannen: Organisatie medezeggenschap wijkzorg en ontmoetingscentra;
- Medezeggenschap m.b.t. woonzorg- en revalidatiecentra Zuiderhout, ontmoetingscentra Heemstroom, Spaarnestroom en Hofstroom.

Anneke Piersma

(sinds 01-01-1992)

ambtelijk secretaris CCR

- De ambtelijk secretaris ondersteunt de CCR en het dagelijks bestuur op secretariael, organisatorisch en beleidsmatig vlak en is aanspreekpunt voor de raad.

Advies en instemming

We accordeerden advies- en instemmingsaanvragen van de Raad van Bestuur over diverse strategische en beleidsmatige onderwerpen, al dan niet met inhoudelijke aanbevelingen:

- Aanlevering Kwaliteitsindicatoren Verpleeghuiszorg (instemming);
- Aankoop en Verbouw Huis ter Hagen (positief advies), waarbij de CCR in haar positieve advies nadrukkelijk het feit dat de bewonerscommissie op locatie positief tegen de plannen stond heeft meegenomen en heeft gemeld dat zij nauw betrokken wenst te blijven bij de ontwikkelingen rondom de aankoop en verbouwing van Huis ter Hagen;
- Financieel verslag (advies) Zorgbalans 2021 (Jaarrekening);
- Analyse Onvrijwillige zorg 2021 (positief advies);
- Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) Wonen en Revalidatie 2022 (positief advies), waarbij we uitdrukkelijk verzochten ook de mantelzorgers mee te nemen in de evaluatie;
- Herinrichting Centrale Ondersteuning (positief advies);
- Werving RvT-leden (positief advies op profiel en instemming op procedure);
- Her-certificatie Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) (instemming);
- Beleid Wet Zorg en Dwang (Wzd) (positief advies), na het naar tevredenheid beantwoorden van door ons gestelde vragen, o.a. over hoe wordt gecommuniceerd met mantelzorgers en wat specifiek de rol is van de huisarts in deze;
- Afwegingskader Zorgcontinuïteit (instemming), waarbij we ter overweging meegaven om het verschil tussen stappen en de fasen te verduidelijken, bijvoorbeeld d.m.v. visualisatie, zodat het risico op (begrips)verwarring minimaal is. Ook vroegen wij meer aandacht voor het proces, met betrekking tot eerdere inschakeling van het cliëntennetwerk, zo mogelijk vóór het omslagmoment naar de fase 3;
- Kwaliteitsplan 2023 Zorgbalans (positief advies), waarbij wij onze zorgen uitten over de haalbaarheid van het plan in verband met de personeelskrapte. Ook informeerden wij naar de mogelijkheid iets te doen aan de regeldruk;
- Begroting Zorgbalans 2023 (positief advies) na kundige uitleg van interim-directeur financiën op kosten voor personeel en op die ten behoeve van duurzaamheid.

“Verschillende functies in de gezondheidszorg, waaronder bij Zorgbalans, hebben mijn interesse gewekt voor hoe passende en persoonsgerichte zorg geleverd kan (blijven) worden in de snel veranderende samenleving. Daar wil ik met mijn rol binnen de CCR graag aan bijdragen.

Kortom, ik wil zorgen dat iedereen die zorg krijgt die zij of hij verdient.”

Yvonne Selhorst



Werkplan 2023

Dit plan is voorgelegd ter vaststelling in januari 2023.

Overleg

De CCR overlegde maandelijks, waarvan 8x in combinatie met de Raad van Bestuur. Daarnaast kwamen we regelmatig bijeen in werkgroepen. Voorzitter en vice voorzitter spraken halfjaarlijks met de Raad van Toezicht en het Dagelijks Bestuur van de OR, VVAR en VSO.

Aan de commissie #goedezorg van de RvT namen voorzitter en vice voorzitter deel.

Werkbezoeken

We maakten twee Road Tours ter kennismaking met verschillende woonzorg- en ontmoetingscentra. Daar bespraken we de organisatie en uitvoering van de lokale medezeggenschap. Ook luisterden we naar actuele ontwikkelingen binnen de organisaties met betrekking tot de kwaliteit van zorg en het welzijn van hun cliënten.



“In 2019 werd ik lid van de Cliëntenraad Wijkzorg van Zorgbalans, en sinds 2021 van de nieuwe CCR. Met de kennis uit mijn studie Psychologie en mijn lange ervaring als belangenbehartiger van ouderen wil ik graag bijdragen aan de optimalisatie van zorg binnen de diverse organisatieonderdelen van Zorgbalans.”

Henny van der Veldt-Woning

Informatie en participatie

We hebben ons laten informeren door, hebben gediscussieerd met of geparticipeerd in:

- (Staf)functionarissen Zorgbalans over actuele zaken binnen Zorgbalans en de ouderenzorg, zoals zorgethiek, intramuraal GRZ, vastgoedontwikkeling, geestelijke verzorging, zorgtechnologie, wijkzorg, financiën;
- Zorgbalans adviesorganen VSO, VVAR en de OR. Deelname aan een door de OR georganiseerde spiegelbijeenkomst over veiligheid binnen Zorgbalans vanuit het perspectief van de zorgmedewerker;
- Zorgbalans Academie. We woonden de officiële opening bij in april. Vrijwel alle Zorgbalans opleidingen en trainingen zullen hier worden gegeven. In het skills lab kunnen medewerkers hun verpleeg- en zorgvaardigheden oefenen;
- Werkplaats Studio Z. We participeerden in het afnemen van straatinterviews over ouder worden en dachten mee over innovatie in ouderenzorg;
- Sollicitatiecommissie voor twee leden van de Raad van Toezicht. We waren hierbij actief betrokken;
- Werkgroep Diversiteit. We bespreken de wijze waarop Zorgbalans vormgeeft aan het diversiteitsvraagstuk;
- Externe Audit. We gaven feedback op de aandacht voor en de effectiviteit van de medezeggenschap van Zorgbalanscliënten;
- Zorgkantoren (Zilveren Kruis en Zorg&Zekerheid). De voorzitter van de CCR nam deel aan dit bestuurlijk overleg over onder meer de zorginkoop en het kwaliteitskader;
- Zorgkantoor Zorg & Zekerheid Cliëntenraden. We namen deel aan deze regionale bijeenkomst ter bespreking van ontwikkelingen in het zorglandschap, positieve gezondheid (speerpunt Zorg en Zekerheid), langer zelfstandig wonen (leveringsvormen MPT/VPT), innovatie;
- Visitatiecommissie van de Vereniging van Specialisten Ouderengeneeskunde (Verenso); 'We werden uitgenodigd om in een gesprek vanuit cliëntperspectief aan te geven wat er met betrekking tot specialistische medische ouderenzorg goed gaat en waar nog mogelijkheden worden gezien voor verdere kwaliteitsverbetering';
- Tandem Mantelzorg. Met Tandem bespraken we het toenemende belang van de inzet van mantelzorgers binnen zorg en welzijn van cliënten. Mantelzorg zal evenals vrijwilligerswerk binnen Zorgbalans een belangrijk punt van onze aandacht krijgen, omdat deze nu al en in de toekomst een groter aandeel in de zorg moeten gaan leveren;
- Universitair Netwerk Ouderenzorg (UNO) en de UNO-commissie Zorgbalans. We participeren in deze groepen om door verbinding tussen de wetenschapscommissie en de CCR, cliënten makkelijker actief te betrekken bij onderzoek. We kunnen zo ook meedenken over welke onderzoeken wij zelf belangrijk vinden;
- Platform Cliëntenraden Amsterdam. We nemen deel aan dit platform ter oriëntatie op de wijze dat samenwerking in de regio (Kennemerland) gestalte kan krijgen, evenals de meerwaarde daarvan;
- Tegenlicht Meet-up|Pakhuis de Zwijger, we woonden deze bijeenkomst bij ter oriëntatie van Woonzorgvormen van de Toekomst.

"De afgelopen tijd is de CCR intensief bezig geweest met de uitbreiding en het inwerken van haar leden en het stroomlijnen van de werkprocessen. Wat mij betreft zijn deze slagen goeddeels gelukt en wordt het tijd in 2023 om op inhoud meer kleur te krijgen en meer zichtbaar te zijn voor de cliënten van Zorgbalans."

Rineke Mesman



AANDACHTSPUNTEN CCR

Medezeggenschap organisatieonderdelen

De medezeggenschap wordt georganiseerd door inspraak via het medezeggenschapsorgaan op niveau van organisatieonderdelen (via lokaal management, een Cliëntenraad/CR, Cliëntverkenner, of (familie) bijeenkomsten)

Kwaliteit van de Zorg/Ketenzorg

Met de grote veranderingen en verschuivingen in de zorg zal de CCR nauwlettend in de gaten houden of en hoe de kwaliteit gewaarborgd blijft en of deze past binnen onze opvattingen over ketenzorg.

“Sinds 2014 ben ik, als gevolg van een dwarslaesie, zelf cliënt bij Wijkzorg van Zorgbalans en ervaar dat goed ‘draaiende’ professionele zorg grote invloed heeft op het welzijn van de cliënt. Met een achtergrond in veranderingsmanagement denk ik een waardevolle bijdrage te kunnen leveren in deze dynamische wereld van ouderenzorg.”

Arnoud Bernelot Moens



Organisatie en strategie

De CCR toetst de strategie, processen en bedrijfsvoering van Zorgbalans, opdat te allen tijde het cliëntperspectief daarin wordt meegewogen. Kernthema's daarbij zijn kwaliteit en continuïteit van zorg en welzijn, bejegening, cliëntenparticipatie en het onvermijdelijk veranderende zorglandschap.

Zorgtechnologie en innovatie

Zorgtechnologie en innovatie zullen in de nabije toekomst een steeds grotere rol gaan vervullen. Enerzijds om de druk op het personeel te verminderen en anderzijds de eigen regie van cliënten te versterken.



“Er staan ons grote uitdagingen te wachten rondom het kunnen leveren van goede zorg, denk aan bezuinigingen, vergrijzing en een tekort aan personeel. De opgedane expertise als huisarts en in de ICT als innovatie binnen de gezondheidszorg wil ik inzetten als nieuw lid van de CCR.”

Jeroen Stroucken

Communicatie

We willen duidelijk maken dat en hoe alle cliënten van Zorgbalans serieus worden gehoord en dat hun collectieve belangen worden meegenomen in de strategie en het beleid van Zorgbalans.

“Als werknemer, ondernemer en bestuurder ben ik altijd gedreven geweest bij te dragen aan dat iedereen een stem krijgt en daarmee toegang tot kansen en meervoudige waarde. Dat goed luisteren naar en goede communicatie met alle stakeholders daartoe voorwaarde is weet ik vanuit mijn achtergrond als communicatiedeskundige.”

Elisabeth Rijpkema



Financiën & Vastgoed

Het aansluiten op de toekomstige behoefte van ouderen op het gebied van wonen en zorg en het gericht investeren in duurzaamheid is noodzaak om ook in de (nabije) toekomst te kunnen voorzien in oplossingen voor de exploderende zorgvraag. Dit vraagt veel aandacht en heeft vaak belangrijke financiële gevolgen.

Diversiteit

De samenstelling van de samenleving, en daarmee de diversiteit, o.a. door migratie, verandert snel. Gaat Zorgbalans daar voldoende in mee? Ons doel is door discussie meer inzicht te vergaren en bij te dragen aan een verbeterde zorg en dienstverlening met het oog op de veranderende diversiteit onder cliënten in de breedste zin van het woord.



“Met mijn ervaring binnen het sociale domein, waarbij de rode draad het tegengaan van uitsluiting in welke zin dan ook is, weet ik hoe belangrijk medezeggenschap is in het licht van participatie en emancipatie.”

Rineke Mesman

Samenwerking in de regio

Verbetering/innovatie medezeggenschap cliënten in de regio (bijv. bij ziekenhuis-verplaatste zorg, van extra- naar intramuraal of vice versa) Ook aandacht voor plaatsing van cliënten in de regio bij spoed en krapte.

“Door mijn betrokkenheid als jurist bij maatschappelijke initiatieven en kwetsbare mensen, en door mijn rol als mantelzorger tijdens de vele jaren dat mijn moeder cliënt van Zorgbalans was, wil ik een actief luisterend oor bieden aan alle cliënten van Zorgbalans en meedenken en praten vanuit hun belang.”

Fleur Botman



Toekomst van ouderenzorg

Met het oog op de snelle en disruptieve ontwikkelingen in de ouderenzorg zien wij de noodzaak om onze ogen open te houden voor de consequenties daarvan voor de (toekomst van) ouderenzorg, specifiek voor Zorgbalans en de regio Kennemerland. Plan is om binnen Zorgbalans en met relevante partijen in de regio hierover in discussie te gaan. Natuurlijk altijd vanuit het cliëntenperspectief.



“Dankzij mijn jarenlange ervaring als ambtelijk secretaris kunnen de raadsleden de regie over hun taken nemen”

Anneke Piersma