



Jaarverslag Centrale Cliëntenraad 2020

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Centrale Cliëntenraad van Ipse de Bruggen.

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft een intensief contact onderhouden met de Raad van Bestuur en een aantal adviezen gegeven aan de Raad van Bestuur. Bij de besluiten die de CCR neemt, gaat de CCR altijd uit van een optimale zorg en leefomgeving voor alle cliënten van Ipse de Bruggen.

De leden van de CCR hebben gewerkt aan het versterken van de band met hun achterban. Er zijn nieuwsbrieven uitgegeven en er is (mail)contact geweest, echter werkbezoeken en het bijwonen van vergaderingen van lokale cliëntenraden werd bemoeilijkt door de Covid-19 pandemie.

In dit jaarverslag zetten wij de belangrijkste onderwerpen op een rij. Wij hopen dat u het jaarverslag met interesse zult lezen.

Wat heeft de CCR bijgedragen aan de zorgverlening en het welzijn van de cliënt? Welke inspanningen heeft de CCR in 2020 verricht om cliëntmedezeggenschap te waarborgen binnen Ipse de Bruggen?

Lianne Engelen: “Wat de CCR doet is vaak niet zichtbaar voor de cliënten, maar het heeft op de langere termijn wel invloed op de zorgverlening. De CCR is afgelopen jaar nauw betrokken geweest bij de besprekingen rondom Covid en heeft hierin steeds benadrukt dat de cliënten bepaalde rechten en ook medezeggenschap hebben. Dit heeft invloed op het welzijn van de cliënt. Door gesprekken met de COR en de kwaliteitscommissies probeert de CCR ook de zorg rondom het bed/ in de woning te verbeteren. De wijze van communicatie richting de cliënt is regelmatig onderwerp van gesprek en ik zie dat dit verbetert, bijvoorbeeld dat meer gewerkt wordt met beeld, video en animatie.”

Tom Kandou: “Het beste wat de CCR kan bereiken is de medezeggenschap/invloed van de cliënten van Ipse de Bruggen op het niveau waarop wij acteren (overkoepelend beleid, strategie en organisatie) zo goed mogelijk in te schatten en van daaruit gevraagd en ongevraagd te adviseren. Beïnvloeding vindt dus plaats via de hiërarchische organisatielijnen en zal hopelijk ‘doorsijpelen’ naar het niveau van zorg en welzijn van de cliënt. Een bijzondere uitzondering is de betrokkenheid van de CCR bij de Covid maatregelen waar we vanwege een noodsituatie via het RvB, RvT, COR, CCR overleg direct invloed hebben op het welzijn van cliënten.”



De CCR

Het doel van de Centrale Cliëntenraad van Ipse de Bruggen is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van Ipse de Bruggen. De Centrale Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd en ongevraagd, over alle wezenlijke veranderingen en ontwikkelingen binnen Ipse de Bruggen. Denk bijvoorbeeld aan de Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg (WMCZ) en het beleid ten aanzien van de Covid-19 pandemie. De CCR stelt bij haar advies het cliëntenbelang voorop.

Binnen de CCR zijn er 11 zetels. De leden zijn vertegenwoordigers van cliënten. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Leden kunnen éénmaal worden herbenoemd. Er wordt gewerkt volgens een rooster van aan- en aftreden. De leden hebben één of meerdere portefeuilles. Deze aandachtsgebieden worden jaarlijks verdeeld aan de hand van het jaarplan.

Op 31 december 2020 bestond de CCR uit de volgende leden:

Tom Kandou	Regio Zuid-West (Nootdorp/Schiedam/Den Haag)
Lianne Engelen	Regio Zuid-West (m.n. Zoetermeer)
André van Rijn	Regio Zuid-West (m.n. dagbesteding Volwassenen)
Tjitsger Hulshoff	Regio Zuid-West (m.n. Zuid-Hollandse Eilanden)
Jacqueline van Gemeren	Regio Noord-Oost (Nieuwveen)
Walter Wijnands	Regio Noord-Oost (Nieuwveen)
Esther Boom	Regio Noord-Oost (Zwammerdam)
Erik van Noort	Regio Noord-Oost (Zwammerdam)
Mariëlle van Osnabrugge	Kinderdienstencentra (KDC)
Martin Mostert	Jeugd (OBC)

De CCR heeft één vacature open staan, voor regio Zuid-West (m.n. Nootdorp e.o.). In 2020 heeft de CCR vanwege het verlopen van de termijn afscheid genomen van Floris van der Voorn en Arie van den Hooven.

Anne-Marie Nuis (voorzitter): “De CCR zet zich in voor inspraak en medezeggenschap op individueel niveau, lokaal niveau en centraal niveau. Wel merken wij ook zelf hoe lastig het is verwanten te vinden die zich in willen zetten voor al die cliënten die dat niet zelf kunnen of voor op de onderdelen waarover de cliënten niet voor zichzelf kunnen opkomen. Het is ons in de laatste maanden nog niet gelukt een vervanger te vinden voor de vacature van de CCR in Nootdorp.”

De centrale cliëntenraad werd in 2020 geleid door de onafhankelijk voorzitter Anne-Marie Nuis-Van der Hidde en ondersteund door de ambtelijk secretaris Mirelke Spee-Faasen.

Vergaderingen in 2020

In 2020 vond er vijf keer een huishoudelijke vergadering plaats en zijn er zes overlegvergaderingen met Jan van Hoek, voorzitter Raad van Bestuur, geweest. Daarnaast zijn er bijeenkomsten, symposia, presentaties en werkgroepen bijgewoond door de CCR. Zo hebben er bijvoorbeeld twee CCR-leden deelgenomen aan de WMCZ-werkgroep van Ipse de Bruggen en twee CCR-leden hebben deelgenomen aan het 2-wekelijks Raden overleg met de Raad van Bestuur over Covid-19.

Andere onderwerpen van gesprek in 2020 waren: strategisch huisvestingsplan en vastgoed, wijzigingen klachtenregelingen, kwaliteit en kwantiteit personeel en de arbeidsmarkt, cliënttevredenheid, kwaliteitsrapport en kwaliteitssystemen, cliëntmedezeggenschap, begroting en financiële rapportages, zorginkoop en bestuursverklaringen met de zorgkantoren (i.v.m. Covid-19), beleid volwassenenzorg, veilige werkomgeving, wilsbekwaamheid, samenwerkingen, werving CCR-leden.

De CCR was ook aanwezig bij o.a. de Governance themagesprekken met de RvT, de reflectiebijeenkomst over het kwaliteitsrapport, het overleg over de herinrichting cliëntmedezeggenschap Zwammerdam en de strategische gesprekken over begroting en jaarplan met interne stakeholders.

In 2020 heeft de CCR naast de vergaderingen ook online themabijeenkomsten gehouden, waarin zij uitgebreid met medewerkers vanuit de organisatie heeft kunnen praten over een specifiek onderwerp en de tijd heeft genomen om de diepte in te gaan met betrekking tot een onderwerp. De onderwerpen waren: ethiek, kwaliteit, HRM/personeel en vastgoed.

Covid-19

Het afgelopen jaar is de coronacrisis continue onderwerp van gesprek geweest. De CCR heeft bij de RvB voortdurend aandacht gevraagd voor de communicatie met verwanten en het zoeken naar mogelijkheden tot bezoek en contact. In elke vergadering heeft de CCR de besmettingscijfers, de aangekondigde maatregelen vanuit het kabinet en de beleidskeuzes en communicatie hierover binnen de organisatie besproken. De CCR heeft gevraagd en ongevraagd feedback gegeven aan de raad van bestuur.

Twee CCR-leden hebben deelgenomen aan het 2-wekelijks Raden overleg met de Raad van Bestuur over Covid-19, waar ook de Raad van toezicht en de Ondernemingsraad bij aanwezig waren. Deze gesprekken gaven de CCR de mogelijkheid om mee te denken en input te geven over de keuzes van de organisatie.

De CCR heeft bijgedragen aan proportionele maatregelen rond het bezoek en de dagbestedingen. En er zijn inhoudelijke aanpassingen voorgesteld en aangenomen. Daarnaast heeft de CCR extra aandacht gevraagd voor de communicatie naar eerste contactpersonen of op de website. Ook heeft de CCR er herhaaldelijk bij de Raad van bestuur op aangedrongen dat het nodig is en blijft om goed te kijken naar de lokale situatie en om vooral in contact te blijven met de vertegenwoordigers.



De CCR is ook betrokken geweest bij gesprekken met de zorgkantoren om alternatieve vormen van dagbesteding te kunnen laten doorgaan en doorbetaald te krijgen. Naast het financiële aspect vond de CCR het belangrijk ook naar de inhoudelijke aspecten te kijken om zo te kunnen beoordelen of dit inderdaad gunstig is voor de cliënten en of de kwaliteit gewaarborgd kan blijven.

Na de zomer is de CCR gevraagd om deel te nemen aan een evaluatie van de aanpak van de coronacrisis door Ipse de Bruggen. Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van het Kwaliteitskader crisisbeheersing voor de zorgsector. Ipse de Bruggen heeft hiervoor het bureau SVDC Advies in crisisbeheersing ingeschakeld. Anne-Marie Nuis, voorzitter van de CCR, heeft een interview met Gert-Jan Ludden (projectleider) gehad. De CCR-leden hebben een online vragenlijst ingevuld. De uitkomsten van het onderzoek zijn teruggekoppeld.

Jacqueline van Gemenen: “De focus lag dit jaar op de pandemie. De CCR heeft dit jaar veel vergaderd over de gevolgen van Covid voor de cliënten en intensief met elkaar geprobeerd om regelingen bespreekbaar te maken/te veranderen, perspectief te vragen, mee te denken, ten gunste van de cliënten.”

WMCZ

Sinds 1996 vormt de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen de wettelijke basis voor medezeggenschap. Vanaf 2008 is gewerkt aan een vernieuwing van deze wet, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). In 2020 heeft de CCR, in samenwerking met de organisatie, zich voorbereid op de veranderingen voor de praktijk wanneer de Wmcz 2018 in werking treedt. Twee leden van de CCR hebben deelgenomen aan de werkgroep WMCZ van Ipse de Bruggen.

André van Rijn: “De nieuwe wet op de medezeggenschap, de WMCZ, betekent een vernieuwende kijk op de medezeggenschap. Op centraal niveau is de medezeggenschap gewaarborgd door de CCR en de deelraad cliënten op centraal niveau. Op decentraal niveau (woning, dagbesteding), landgoed en regio zijn er leemten/hiaten geconstateerd. Waarborging van de cliëntmedezeggenschap is een belangrijk onderwerp van de CCR, waarover regelmatig is overlegd met de organisatie.”

Communicatie met de achterban

Om het contact met de achterban (LCR-en) te onderhouden heeft de CCR in 2020 vijf nieuwsbrieven uitgegeven. Aan de hand van de nieuwsbrieven wordt de achterban geïnformeerd over gegeven adviezen en ontwikkelingen en zaken die het belang van de cliënten raken. De nieuwsbrieven worden verzonden naar de contactadressen van de lokale cliëntenraden, de coaches cliëntenmedezeggenschap, de cliëntenvertrouwenspersonen, de klachtenadviseur, de ondernemingsraad en het bestuur, directie en management van Ipse de Bruggen.

Van verschillende lokale cliëntenraden ontvangt de CCR verslagen van vergaderingen. De CCR blijft zo op de hoogte van wat er speelt in de achterban en kan dit meenemen naar haar eigen vergadering en in de advisering naar en overleg met de bestuurder.

Helaas was het door Covid-19 niet mogelijk om achterbanbijeenkomsten te houden. Hiervoor in de plaats is de CCR gestart met vragen per mail aan de formele mailadressen van de lokale cliëntenraden. De respons was goed en de CCR kan op deze wijze gericht een onderwerp uitvragen bij haar achterban. De CCR zoekt nog naar andere alternatieven voor contact met de achterban.

Begin 2018 is de CCR, samen met de afdeling Informatie Voorziening/ICT, een traject gestart om te onderzoeken welke ICT-oplossingen er zijn om de CCR te ondersteunen in haar communicatie met de achterban (o.a. LCR-en). In 2019 hebben alle formele LCR-en een eigen mailadres ontvangen. Het onderzoek wordt vervolgd om te kijken of er ook een platform of documentatieplek gecreëerd kan worden waar informatie met elkaar gedeeld kan worden.

In 2017 is een pilot gestart met een deelraad cliënten op centraal niveau. De cliënten worden begeleid in de deelraad door twee coaches cliëntenmedezeggenschap. In 2020 hebben de twee deelraden (cliënten en vertegenwoordigers), door covid-19 maar ook door een intern ontwikkeltraject van de deelraad cliënten, geen gezamenlijk overleg gehad.

Adviezen

De CCR heeft in 2020 zes formele adviezen gegeven aan de Raad van Bestuur.

- Advies directeur Volwassenenzorg:
“De CCR acht de heer Derksen in staat tot goede zelfreflectie en in het gesprek kwam zijn wil tot verbinding met alle betrokkenen goed naar voren. Hij staat open voor medezeggenschap en de CCR heeft er vertrouwen in dat hij dit in zijn functie zal meenemen.”
- Advies WZD functionaris (Wet Zorg & Dwang):
“De CCR heeft vertrouwen in de organisatie dat zij geschikte medewerkers heeft aangesteld. Toch maakt de CCR binnenkort, als de coronasituatie dit weer toelaat, graag alsnog kennis met Gabriëlle Blanken en Sanne de Groot. De CCR behoudt zich het recht voor om na dit gesprek een, zo nodig kritische, terugkoppeling te geven over de aangestelde personen.”
- Advies structuurwijziging Kind & Jeugd:
“De CCR kan zich vinden in de voorgestelde structuurwijziging, omdat deze aansluit bij de behoeften van de medewerkers. Het aanstellen van coördinatoren kan leiden tot een verbetering in de ondersteuning van de teams en de communicatie met verwanten en vertegenwoordigers. In het document wordt onvoldoende gesproken over de consequenties en verbeteringen voor de cliënt en zijn of haar verwant/vertegenwoordiger. Het huidige document richt zich vooral op de medewerkers. De CCR wil de effecten voor de cliënten graag specifiek terug zien in de uitwerking van de plannen.”

- Advies aanstelling cliëntvertrouwenspersoon Quasir:
“De CCR-leden in het gesprek vonden het fijn te vernemen dat mevrouw Yee zowel persoons- als oplossingsgericht is.”
- Advies bestuursverklaring zorgkantoren:
“De CCR gaat akkoord met het ondertekenen van de bestuursverklaringen, zodat niet geleverde dagbesteding en (in sommige gevallen tijdelijke) alternatieve vormen van dagbesteding vergoed kunnen worden en waarbij kosten vanuit een eventueel na-ijleffect gedeclareerd kunnen worden. Het ondertekenen van de verklaringen ontslaat Ipse de Bruggen niet van lokale afstemming met cliënten en vertegenwoordigers waar de aanpassingen impact op hebben.”
- Advies begroting 2021:
“De uitbraak van Covid-19 heeft een negatief effect gehad op het bedrijfsresultaat van 2020 waarbij het nog niet helemaal duidelijk is welke omzetsderving en extra kosten worden vergoed door de opdrachtgevers (gemeenten, zorgkantoor). Ook voor 2021 blijft Covid-19 een onzekere factor. Binnen de begroting 2021 is vooralsnog geen rekening gehouden met de eventuele gevolgen hiervan. De CCR waardeert de transparante wijze waarop door Ipse de Bruggen inzicht is gegeven in de begroting, maar mist nog een aantal aanvullende gegevens om tot een onderbouwd advies te komen. De impact voor de cliënten is moeilijk in te schatten zonder meer te weten over de inhoudelijke plannen.”

Als u de adviezen in zijn geheel wilt lezen, kunt u deze opvragen bij Mirelke Spee door een mail te sturen aan ccr@ipsedebruggen.nl.

Naast de officiële adviezen heeft de CCR in de overlegvergaderingen met de bestuurder en in het agendaberaad tussen voorzitter en bestuurder ook ongevraagd advies gegeven over diverse onderwerpen en processen. Hierbij valt te denken aan HRM-beleid, vastgoedbeleid en het beleid volwassenenzorg.

Overige contacten

Jaarlijks vindt er een gesprek plaats met een afvaardiging van de Raad van Toezicht (RvT). In dat overleg wordt de RvT geïnformeerd over het belang en de werkzaamheden van de centrale cliëntenraad.

Ook worden elk jaar de zorgkantoren gezamenlijk uitgenodigd om van gedachten te wisselen over knelpunten en verbeteringen en om kennis te delen op het gebied van recente ontwikkelingen zodat de CCR hiervan op de hoogte is en hierop kan anticiperen. CCR-leden nemen ook deel aan de regiobijeenkomsten van de zorgkantoren. Afgelopen jaar was het contact met de zorgkantoren intensiever en is gesproken over het inkoopbeleid, de regionale speerpunten, het scheiden van wonen en zorg en de alternatieve dagbesteding tijdens Covid-19.

Twee maal per jaar is er overleg met de Centrale Ondernemingsraad (COR). De belangrijkste onderwerpen in dit overleg waren het beleid rondom Covid-19, de arbeidsmarkt en personele problematiek.

De CCR neemt deel aan het Landelijk platform cliëntenraden medezeggenschap VG-sector. De groep cliëntenraden van verschillende organisaties heeft het doel om 'onzichtbare' cliënten in het landelijk beleid te laten meenemen. Het gaat hierbij om de intramurale meervoudig gehandicapte cliënten; een groep cliënten die veelal onvoldoende bekend bij beleidsmakers en beslissers. De essentie is dus om cliënten een stem te geven. Vanuit het platform zijn er contacten met Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, Iederin en andere belangenvertegenwoordigers, maar ook met de politiek en het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport).

Deskundigheidsbevordering

Om te kunnen groeien en verbeteren heeft de CCR in 2020 een intern traject doorlopen onder begeleiding van een externe adviseur. In verschillende bijeenkomsten is gesproken over interne visies en werkwijzen en over de samenwerking met de raad van bestuur. Ook met de raad van bestuur zijn visies over de toekomst uitgewisseld. Er is een ontwikkelplan opgesteld.

Contact

Mocht u nog vragen of suggesties hebben, dan horen wij dat graag. U kunt ons dit laten weten door een mail te sturen naar ccr@ipsedebruggen.nl

