

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad (CCR) MeanderGroep Zuid-Limburg 2022

Voorwoord

Vorig jaar schreven wij in het voorwoord nog uitgebreid over de pandemie. Corona beheerste het leven van de bewoners, klanten en medewerkers van Meander. En wij als Centrale Cliëntenraad (CCR) waren intensief betrokken bij de opdracht om de balans tussen veiligheid en vrijheid zoveel mogelijk intact te houden. Het verslagjaar 2022 begon weer hiermee, maar gelukkig ging de coronadruk steeds meer van de ketel. En kwamen we vanaf het tweede kwartaal in rustiger vaarwater. We kwamen in het post-coronatijdperk. Natuurlijk voelden en voelen bewoners, klanten en medewerkers de naweeën van de pandemie. Corona gaat niet meer weg. En er zijn ook nog veel tekenen dat er een pandemie is geweest

De pandemie heeft ook ons veel geleerd, met name op het gebied van veiligheid en vrijheid voor bewoners en klanten en de balans daartussen. Een van de belangrijkste beleidsstukken waarover wij - met de ervaringen van de coronapandemie - meer afgewogen konden instemmen was het beleid Verantwoorde Vrijheid. En zeker ook het aangepaste beleid voor toepassing van de Wet Zorg en Dwang, resp. de Onvrijwillige Zorg.

Tegelijkertijd liggen er nog belangrijke opdrachten die mede voortkomen uit de pandemie, zoals de vraag wat nodig is om nog beter voorbereid te zijn op een uitbraak of een nieuwe pandemie. Het lange termijnbeleid na Corona dus. Maar ook de vraag wat nodig is om de permanente personeelskrapte het hoofd te bieden en op die wijze de kwaliteit van zorg en welbevinden te borgen. Begin 2023 vindt hierover als start een inspiratiesessie plaats tussen RvB, directeuren en CCR mede ook ingegeven door de recente Kabinetsplannen over de ouderenzorg (Zelf zolang het kan, Thuis zolang het kan, Digitaal zolang het kan). De Academische Werkplaats Ouderenzorg ondersteunt hierbij.

In dit voorwoord past het om stil te staan bij de themasessie die de RvB, directeuren en CCR in oktober van het verslagjaar organiseerden voor de hele medezeggenschap voor bewoners en klanten binnen Meander en voor alle bij de medezeggenschap betrokken managers. Onderwerp was de evaluatie van de werking van de medezeggenschapsregeling die in 2020 bij de invoering van de Wmcz 2018 is opgesteld en ingevoerd. **Kernvraag** was: is het ons gelukt om de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij bewoners en klanten te organiseren en behartigen de cliëntenraden en de CCR de belangen van bewoners en klanten op een goede manier? En wat moeten we nog verbeteren? En ook de vraag: hoe organiseren we de medezeggenschap zodanig dat de focus meer komt te liggen op welbevinden van alle bewoners en klanten dan alleen op wonen en zorg?

Met z'n allen - voorzitters en leden cliëntenraden, managers, directeuren, RvB en CCR - trokken we de conclusie dat het in toenemende mate lukt om de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij bewoners en klanten te laten plaatsvinden en ook hun naasten en familie erbij te betrekken. En dat het overleg tussen managers en cliëntenraden goed loopt. We stelden vast dat er nog meer gedaan kan worden om de communicatie over en weer te verbeteren. En zeker ook dat de bezetting van de cliëntenraden versterkt moet worden om de belangen van bewoners en klanten goed te kunnen vertegenwoordigen. Dat raakt ook aan de vraag hoe de medezeggenschap in de toekomst nog meer kan worden ingericht op de belangen van **alle mensen** die ondersteund worden door Meander, zowel extramuraal (bv. in de thuiszorg, dagbesteding, hulp in de huishouding, maatschappelijk werk, gespecialiseerde thuisbegeleiding) als intramuraal (mensen die hun nieuwe, vaak laatste thuis vinden in een van de huizen van Meander). We spraken als CCR met de RvB af over dit onderwerp in 2023 de discussie verder te voeren en daarover vervolgens in overleg te gaan met alle cliëntenraden en managers. Dit alles vanuit de doelstellingen van de strategie van MeanderGroep: Leid je eigen Leven en vanuit de Kernwaarden die hier invulling aan geven.

Ook op deze plek weer een extra woord van dank voor alle medewerkers die er ook in 2022 alles aan hebben gedaan om er te zijn voor de zorg en het welbevinden van bewoners en klanten van Meander.

Marjo Pluijmaekers, voorzitter CCR

Saskia Keibek, ondersteuner CCR

Inleiding

In 2020 heeft de CCR, samen met de cliëntenraden, RvB en directeuren een nieuwe medezeggenschapsregeling opgesteld passend binnen WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Begin 2021 is deze aangevuld met een huishoudelijk reglement. In 2022 is de werkwijze van de CCR individueel met alle leden, gezamenlijk als CCR en met de RvB geëvalueerd. Ook is de klantmedezeggenschap binnen Meander in een gezamenlijke bijeenkomst van (centrale) cliëntenraadsleden, managers, ondersteuners, directeuren en RvB geëvalueerd. In het Voorwoord refereerden wij al aan de uitkomsten van deze bijeenkomst.

In de loop van 2021 zijn tussen de organisatie en de CCR gezamenlijke afspraken gemaakt over de wijze waarop – op basis van bestaande instrumenten en middelen – inspraak van bewoners/klanten vorm krijgt binnen MeanderGroep. In de afspraken is vastgelegd hoe de cliëntenraden hun achterban nog beter bereiken en bevragen, zodat zij goed op de hoogte zijn van de mening van de bewoners/klanten van Meander en hen nog beter kunnen vertegenwoordigen. Daarmee is invulling gegeven aan het nieuwe artikel 2 en aan artikel 5.4. van de WMCZ 2018, waarbij inspraak is geplaatst tussen directe zeggenschap van bewoners/klanten en medezeggenschap. In 2022 is – na de Coronapandemie – een begin gemaakt met het (opnieuw) in contact komen met de bewoners en klanten. Bij de evaluatie van de medezeggenschap in 2022 is tussen CCR en RvB afgesproken om in 2023 alle bestaande inspraakmogelijkheden binnen Meander te inventariseren en over de uitkomsten daarvan periodiek te rapporteren zoals de WMCZ bedoelt. Om op die manier zeggenschap van de individuele bewoner, inspraak van de individuele bewoner of groepen van bewoners over de dagdagelijkse aangelegenheden en medezeggenschap als behartiging van de belangen van de bewoners en klanten nog dicht bij elkaar te brengen en in onderling verband te zetten.

Werkwijze en missie CCR

Meander organiseert de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de klanten/bewoners. In de nieuwe medezeggenschapsregeling is dit uitgangspunt expliciet gemaakt. Er zijn cliëntenraden, ingesteld voor één (soms 2) locatie(s) die de gemeenschappelijke belangen behartigen van de bewoners binnen die locatie. Ook de thuiszorg en Wmo/bijzondere dienstverlening hebben ieder een cliëntenraad.

Naast de cliëntenraden is er een centrale cliëntenraad, die – naast de centrale en locatie overstijgende rol – vooral ondersteunend is aan het werk van de cliëntenraden. Van ieder verpleeghuis en wijkzorgcentrum zit één afgevaardigde in de centrale cliëntenraad. De cliëntenraden thuiszorg en Wmo/bijzondere dienstverlening vaardigen elk 2 leden af naar de centrale cliëntenraad. Daarnaast hebben in deze raad enkele onafhankelijke leden zitting, inclusief een onafhankelijke voorzitter. De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door twee medewerkers van Meander, een ondersteuner en een secretaresse.

De centrale cliëntenraad is de gesprekspartner van de raad van bestuur van de MeanderGroep en adviseert of stemt in met onderwerpen die alle klanten/bewoners van Meander raken, dan wel locatie overstijgend zijn, op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018). Daarbij weegt voor de centrale cliëntenraad de opvattingen van de cliëntenraden zwaar, zodat de stem van bewoners/klanten leidend is bij de advisering en instemming.

Samenstelling

Aan het eind van 2022 was de CCR als volgt samengesteld:

M. Pluijmaekers	Voorzitter (onafhankelijk)
M. Kremer	Extern deskundige
R. van Beusekom	Extern deskundige
J. Thomas	Afgevaardigde/vz CR Bocholtz-Simpelveld-Epen
C. van Rooij	Afgevaardigde/vz CR dr. Calshof
J. de Bree	Afgevaardigde/vz CR Dormig-Heiveld
M. Hanssen	Afgevaardigde /vz CR Fireschat
L. Schoonen	Afgevaardigde/vz CR Hambos
L. Ondrejka	Afgevaardigde/vz CR Heereveld
J. Esser	Afgevaardigde CR Kapelhof-Kling Nullet
E. Deckers	Afgevaardigde/vz CR Laethof
L. Souren	Afgevaardigde/vz CR Lückerreide
F. Thewissen	Afgevaardigde CR Vroenhof-Hoog Anstel
S. Tilmans	Afgevaardigde/vz CR thuiszorg/extern deskundige
H. Maenen	Afgevaardigde CR thuiszorg
K. Munnecom	Afgevaardigde CR WMO/BD
J. Dingelstad	Afgevaardigde CR WMO/BD

Het dagelijks bestuur (tevens agendacommissie) is samengesteld uit M. Pluijmaekers, S. Tilmans, M. Kremer en S. Keibek (ondersteuner CCR).

De CCR heeft 2 vaste (voorbereidende) commissies: de commissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed (F,B&V) en de commissie Kwaliteit en Innovatie (K&I). Het voorzitterschap van beide commissies is belegd bij leden van het dagelijks bestuur. De commissies zijn verder samengesteld met leden van de CCR, resp. cliëntenraden.

Kernpunten en adviezen

Voor 2022 had de CCR voor zichzelf 4 kernpunten in haar jaarplan opgenomen:

1. Pro-actieve deelname aan lopende en nieuwe projecten Meander
2. Contact met de achterban
3. Lange termijn beleid (na) Corona
4. Uitrol kernwaarden

In 2022 heeft de CCR pro-actief deelgenomen aan lopende en nieuwe projecten van Meander (zie onder de kop "intern overleg"). Zo kon de CCR al aan de voorkant meedenken over het te ontwikkelen beleid en daarbij de stem van de klant/bewoner laten horen. Overigens zonder dat hieraan verwachtingen omtrent positieve advisering of instemming gekoppeld zijn. Belangrijke onderwerpen in dit verband waren in 2022 het in het Voorwoord reeds genoemde beleid Verantwoorde Vrijheid en het beleid Onvrijwillige Zorg.

In de loop van 2022 werden de beperkingen door Covid steeds minder. Hierdoor was er ruimte voor de cliëntenraden om (meer) contact met de achterban te zoeken. Individuele gesprekken en etagegesprekken konden weer doorgang vinden. Ook kennismakingsgesprekken met nieuwe bewoners en hun naasten. Binnen de cliëntenraden WMO/BD en V&V werd ook naar meer mogelijkheden tot het benaderen van de achterban gezocht. Voorlopige uitkomst is dat de betrokkenheid van klanten vergroot kan worden door hen te raadplegen op basis van specifieke projecten en thema's, zoals bijvoorbeeld in het verslagjaar het project Virtuele Thuiszorg. De cliëntenraad V&V en klanten trekken gezamenlijk op in een Klankbordgroep. Ook het feit dat de cliëntenraden van de wijkzorgcentra de belangen gaan behartigen van de mensen uit de wijk die dagbesteding hebben bij Meander, helpt bij het vergroten van de betrokkenheid van klanten.

Het kernpunt lange termijnbeleid na Corona is al in het voorwoord genoemd.

MeanderGroep is in 2021 gestart met de uitrol van de herijkte kernwaarden onder de medewerkers. In 2022 is de uitrol voortgezet onder bewoners/klanten. De CCR en cliëntenraden hebben zich in de kernwaarden verdiept en hebben deze – afhankelijk van

de prioriteiten en speerpunten in hun werkgebied – geadopteerd als ambassadeur. Op die wijze ondersteunt de medezeggenschap de uitrol. Niet alleen door in de eigen rol de kernwaarden zoveel mogelijk te verankeren, maar ook door deze actief uit te dragen.

Onderstaand het overzicht van advies- en instemmingsaanvragen waarover de CCR advies of instemming heeft verleend. Dit gebeurde in nauw overleg met de cliëntenraden (via hun voorzitters/afgevaardigden in de CCR) en – voor een aantal belangrijke onderwerpen – nadat de Commissies Kwaliteit en Innovatie en/of Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed een pré-advies of -instemming hadden opgesteld. Twee belangrijke adviesaanvragen, die wij op deze plek extra duiden betroffen samenwerkingen die MeanderGroep aangaat met collega-organisaties of partners in de zorgketen. De eerste betreft de datasamenwerking in de regionale samenwerkingsovereenkomst (RSO) Zuid-Limburg, waarbij getracht wordt informatiebreuklijnen in het zorgproces betreffende kwetsbare ouderen met GGZ problematiek te verminderen c.q. op te lossen.

De tweede adviesaanvraag betreft de totstandkoming van een samenwerkingsovereenkomst langdurige zorg. Met een gedeelde visie op de uitdagingen en oplossingsrichtingen voor de langdurige ouderenzorg in Zuid-Limburg gaat Meander samen werken met collega-zorgorganisatie en het zorgkantoor aan kerninterventies, meer capaciteit en toegang voor alle klanten tot toekomstbestendige zorg. Dit, om de groeiende behoefte aan verpleeghuisplekken en intensieve zorg thuis gezamenlijk het hoofd te bieden.

De CCR heeft na uitvoerig beraad in eigen kring en met de RvB over beide aanvragen een positief advies uitgebracht. De belangrijkste opmerkingen die hierbij gemaakt zijn betreffen de borging van de privacy van (toekomstige) bewoners en klanten en het behoud van keuzevrijheid voor plaatsing, resp. zorg.

Een belangrijk bespreekonderwerp met de RvB dat wij op deze plek noemen betrof de update van het vastgoedplan en het meerjarenonderhoudsplan. De werkafspraken die de CCR en RvB in 2021 maakten voor betrokkenheid van de medezeggenschap bij nieuwbouw en verbouw hebben in 2022 hun waarde bewezen. De betrokken cliëntenraden zijn actief betrokken bij de vastgoedprojecten, zowel in werkgroepen als in projectgroepen. Daar waar aan de orde geven zij advies of instemming. Daarmee is de medezeggenschap over dit onderwerp op de plek waar deze hoort: dichtbij de bewoners. De CCR wordt geïnformeerd om het totaaloverzicht te kunnen houden. Ook dat blijkt in de praktijk goed te werken.

Overzicht advies- en instemmingsaanvragen

In dit overzicht zijn alle advies- en instemmingsaanvragen opgenomen die de CCR in 2022 heeft behandeld:

- Indexatie CAI-tarieven 2022: instemming
- Indexatie was- en broodkosten 2022: instemming
- Profielschets lid RvT: positief advies
- Indexatie prijzen menukaarten Horeca Service: instemming
- Huisregels Meander woonlocaties: instemming
- Jaarrekening 2021: positief advies
- Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg: positief advies
- Herindeling van de intramurale clusters inclusief werving van nieuwe clusterdirecteur: positief advies
- Uitbreiding aantal Wzd functionarissen: positief advies
- Visie op eten en drinken: instemming
- Kaderbrief 2023: positief advies
- Profielschets clusterdirecteur: positief advies
- Beleidsstuk verantwoorde vrijheid: instemming
- Deelname RSO ZL: positief advies
- Aangepast informatieprotocol CCR: instemming
- Verhoging tarieven salon Bertine september 2022: geen instemming
- Benoeming clusterdirecteur mw. Gerritsen: positief advies
- Beleidsplan onvrijwillige zorg: instemming
- Kwaliteitsplan 2023: instemming
- Samenwerkingsovereenkomst langdurige zorg: positief advies
- Concern-begroting 2023: positief advies
- beleidsstuk betreffende televisie, internet en telefonie (intramuraal): instemming
- Indexering CAI-dienstverlening 2023: instemming
- Maatregelenladder bij Covid: instemming
- Indexering kapperstarieven Salon Bertine 2023: instemming

Overleg met RvB

De CCR heeft over de volgende onderwerpen, niet zijnde adviesaanvragen, met de RvB van gedachten gewisseld over:

- Profielschets nieuwe directeursfunctie; strategisch programmadirecteur
- Bestuursverantwoording t/m december 2021
- Update masterplan Vastgoed
- Aanstelling nieuwe clusterdirecteur WMO
- Kwaliteitsverslag 2021
- Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2021
- Center Court Kerkrade
- Jaarverslag CliëntVertrouwensPersonen Wet zorg en dwang 2021
- Thema Wzd
- Plan van aanpak CAI-project
- Datalek Nedap (ONS)
- Een budget voor CCR en cliëntenraden

Overleg met Raad van Toezicht

De remuneratiecommissie van de RvT de CCR gevraagd feedback te geven op het functioneren van de heer Jansen en de heer Ehlen.

Het jaarlijkse overleg met een delegatie van de RvT is verschoven naar maart 2023.

Deelname in- en extern overleg

Intern overleg

- Werkgroep innovatie (mw. Kremer);
- Werkgroep kwaliteit (mw. Kremer);
- Werkgroep CAI (mw. de Bree en dhr. van Rooij);
- Werkgroep (aanpassing) beleid verantwoorde vrijheid Wzd (mw. Kremer, mw. de Bree, dhr. Maenen, dhr. Ondrejka, dhr. Thomas);
- Opleidingstraject belevingsgericht werken (M. Kremer en L. Ondrejka);
- Participatie CCR RFP-traject technische adviseurs Masterplan Vastgoed (R. van Beusekom);
- Moreel beraad reanimatiebeleid (C. van Rooij en J. Esser);
- KIWA-audit (M. Pluijmaekers, E. Deckers en S. Tilmans);
- Menucommissie (R. Spelthaen en T. Magera);
- Klankbordgroep virtuele thuiszorg (H. Maenen en S. Tilmans).

Extern overleg:

- Zorgcoöperatie Standby (dhr. Tilmans);
- Bijeenkomst zorgkantoor (M. Kremer en H. Maenen);
- Stichting MeanderVrienden (mw. Pluijmaekers);
- Raad van Ouderen (M. Kremer);
- Academische Werkplaats Ouderen Limburg (J. de Bree en M. Kremer).

Representatie

- Adviesraad Heerlen (dhr. Tilmans);
- Alzheimer-café (dhr. Tilmans).

Informatievoorziening

De raad werd ruim geïnformeerd over tal van onderwerpen. Zo werd o.a. navolgende documentatiemateriaal ontvangen:

RvB:

- Innovatief implementeren
- Actuele stand van zaken en brieven van crisisteam Covid-19
- Bestuursverantwoording t/m december 2021
- Update masterplan vastgoed
- Memo implementatie klanttevredenheidsmeting (PREM)
- Uitkomst audit ISO-certificering
- Jaarverslag Klachtencommissie Klanten (KCK)

- Terugkoppeling evaluatie Hoeve Overhuizen
- Jaarbeeld MeanderGroep 2021
- Jaarverslag Klachtencommissie Klanten 2021
- Jaarrekening MeanderGroep 2021
- Jaarrekening Geboortezorg Limburg (GBZL) 2021
- Kwaliteitsverslag 2021
- Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2021
- Clusterindeling (3 clusters)
- Herindeling taken en aandachtsgebieden RvB
- 1^e tertiaalrapportage 2022
- Visie op eten en drinken
- Kaderbrief 2023
- Beleidsstuk verantwoorde vrijheid
- Instructie gebruik slimme hulpmiddelengids Meander
- slimme hulpmiddelengids Meander
- Presentatie update lean en innovatie
- Informatie en samenwerkingsovereenkomst RSO Zuid-Limburg
- Jaarverslag CliëntVertrouwensPersonen Wet zorg en dwang 2021 (CVP Wzd)
- Nieuwe huisvesting paramedische dienst
- Benoeming dhr. Van Kasteren, lid RvT
- Statutenwijziging MGZL
- Covidbeleid Medische dienst
- Aanpassing privacy verklaring
- Aangepast informatieprotocol CCR
- Presentatie Wzd
- Presentatie plan van aanpak CAI-project
- Benoeming clusterdirecteur mw. Gerritsen
- Beleidsplan onvrijwillige zorg
- Praatplaten onvrijwillige zorg
- Kwaliteitsplan 2023
- Aanstelling nieuwe clusterdirecteur intramuraal
- Kaderbrief: exacte financiële kaders
- 2^e tertiaalrapportage 2022
- Tijdelijke vervanging clusterdirecteur
- Samenwerkingsovereenkomst langdurige zorg
- Concern-begroting 2023
- beleidsstuk betreffende televisie, internet en telefonie (intramuraal)
- Uitkomst auditbezoek
- Datalek Nedap ONS
- Indexering was- en broodkosten 2023
- Indexering CAI-dienstverlening
- Maatregelenladder bij Covid
- Indexering kapperstarieven Salon Bertine 2023

OR:

- Jaarverslag 2021

LOC:

- Tijdschrift Zorg & Zeggenschap
- Digitale nieuwsbrieven

NCZ:

- Digitale nieuwsbrieven

Communicatie over jaarverslag

Het jaarverslag van de CCR wordt aangeboden aan de RvB en de cliëntenraden. Ook wordt het op de website van de MeanderGroep geplaatst waar alle informatie over de CCR en cliëntenraden terug te vinden is.