

Jaarverslag

cliëntenraad

2020



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Inhoudsgave

1.	Voorwoord.....	3
2.	De cliëntenraad	3
3.	Samenstelling cliëntenraad	3
4.	Hoe werkt de cliëntenraad	4
5.	Financiële ondersteuning	4
6.	Landelijke organisatie cliëntenraden	4
7.	Commissie van vertrouwenslieden	4
8.	Gevraagd en ongevraagd advies	5
8.1	Gevraagd advies	5
8.1.1	De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018.....	5
8.1.2	Bezoekregeling	5
8.1.3	Wijzigen statuten.....	6
8.1.4	Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd.....	6
8.1.5	Enquête cliëntenraden	6
8.2.	Ongevraagd advies	7
8.2.1	Bijeenkomst raad van commissarissen.....	7
8.2.2	Informatiebijeenkomst accountant.....	7
9.	Informatie aan de cliëntenraad.....	7
10.	Deelname bijeenkomsten.....	9
11.	Doelstelling 2021	9
12.	Bereikbaarheid cliëntenraad	9

1. Voorwoord

Het jaar 2020 werd overheerst door de corona pandemie. Tijdens de eerste lockdown was het bezoekverbod voor de kleinschalige woonvoorzieningen hetgeen wat ons op dat moment het meeste raakte. Gelukkig is er vanuit De ZorgSpecialist er van alles gedaan om de bewoners het plezier in het leven te laten behouden. Er zijn genoeg alternatieven ingezet zodat ook het contact met de familie kon worden gecontinueerd, al was het soms op enige afstand.

De cliëntenraad is gedurende het jaar via de mail, door middel van vlogs met informatie voor de familieleden en tijdens de vergaderingen steeds op de hoogte gehouden over corona, het beleid hierop en de genomen maatregelen.

2. De cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van De ZorgSpecialist, de gemeenschappelijke belangen van de betrokken cliënten. De cliëntenraad bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven leden. De samenstelling van de cliëntenraad is zodanig dat de raad:

- Redelijkerwijs representatief kan worden geacht voor de cliënten van De ZorgSpecialist en
- Redelijkerwijs in staat kan worden geacht de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van De ZorgSpecialist te behartigen.

3. Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit de volgende leden:

Mw. E. Beekhuis	Voorzitter
Dhr. S. Bosma	Lid
Mw. J. A. Schoondergang-Horikx	Lid
Dhr. H.W. R. Siebbeles	Lid
Mw. M.L. Witteman	Lid
Mw. M. Tiebie	Secretaris

De cliëntenraad bestaat uit vrijwilligers die allen een binding hebben met de organisatie. De leden van de cliëntenraad zijn niet in dienst van De ZorgSpecialist. De secretaris daarentegen wel.

4. Hoe werkt de cliëntenraad

De cliëntenraad vergadert vijfmaal per jaar. Tijdens deze vergaderingen ontvangt de cliëntenraad alle informatie die nodig is om de algemene belangen van de cliënten te behartigen. Naast de leden zelf worden de vergaderingen bijgewoond door de directeur en de kwaliteitsmanager, tevens secretaris (zie [Samenstelling cliëntenraad](#)).

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van mensen die op de zorg van De ZorgSpecialist zijn aangewezen. De raad overlegt daarover met de directie en denkt mee over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

5. Financiële ondersteuning

De ZorgSpecialist is van mening dat de cliëntenraad zijn werk goed moet kunnen uitoefenen. Indien nodig wordt de raad dan ook financieel gefaciliteerd, bijvoorbeeld door deelname aan symposia te bekostigen. Dit zoals verwoord in het reglement van de cliëntenraad.

Behoudens de kosten voor koffie en thee, zijn er voor en door de cliëntenraad dit jaar geen andere kosten gemaakt dan de gewone vergaderkosten.

6. Landelijke organisatie cliëntenraden

De cliëntenraad van De ZorgSpecialist is geen lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC)*. Het besluit om geen lid te worden is in de vergadering van 7 juni 2018 genomen.

Aan de activiteiten en diensten die het LOC biedt is vooralsnog geen behoefte.

Het lidmaatschap wordt jaarlijks geagendeerd zodat structureel wordt geïnventariseerd of het lidmaatschap van meerwaarde is voor de cliëntenraad.

*LOC is een netwerk van mensen die zich betrokken voelen bij en zich inzetten voor waardevolle zorg. LOC vertegenwoordigt 1.300 cliëntenraden en 600.000 cliënten in diverse zorgsectoren.

7. Commissie van vertrouwenslieden

De commissie van vertrouwenslieden is bemiddelaar en scheidsrechter bij meningsverschillen tussen de cliëntenraad en de zorgaanbieder over de uitvoering van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). De commissie kan door de zorgaanbieder en de cliëntenraad zelf worden samengesteld of de zorgaanbieder kan er

voor kiezen gebruik te maken van de landelijke commissie van vertrouwenslieden. De commissie van vertrouwenslieden bestaat uit drie leden. Het is in 2018 en 2019 niet gelukt deze commissie te complementeren met een derde lid. Er is daarom in 2020 besloten om bij meningsverschillen tussen de zorgaanbieder en de cliëntenraad gebruik te maken van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden ([LCvV - Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden - Home](#))

8. Gevraagd en ongevraagd advies

De cliëntenraad ziet het bewaken van de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen De ZorgSpecialist als zijn belangrijkste taak. Het uitbrengen van adviezen, gevraagd of ongevraagd, dient dan ook om de kwaliteit en veiligheid van de zorg en de dienstverlening te bewaken en te verbeteren.

Over de volgende onderwerpen heeft de cliëntenraad in 2020 gevraagd en ongevraagd advies gegeven:

8.1 Gevraagd advies

8.1.1 De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018

Om de medezeggenschap van cliënten in zorginstellingen te versterken is per 1 juli 2020 een nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018) ingevoerd. De wet heeft als doel dat zorginstellingen:

- Cliënten en hun vertegenwoordigers in de gelegenheid stellen om inspraak uit te oefenen in
aangelegenheden die direct van invloed zijn op het dagelijks leven van de cliënten;
- Cliënten en hun vertegenwoordigers informeren over hetgeen de zorginstelling heeft gedaan
met de resultaten van de inspraak

Het reglement van de cliëntenraad is door de secretaris met de voorzitter aangepast aan de nieuwe Wet.

8.1.2 Bezoekregeling

Aan de voorzitter is het advies gevraagd of het raadzaam is de vertegenwoordigers van de bewoners van de kleinschalig woonvoorzieningen te enquêteren over de bezoekregeling. De voorzitter heeft een negatief advies afgegeven. Reden hiervoor was dat de bezoekregeling conform de richtlijnen van het RIVM (Rijkinstituut voor Volksgezondheid en Milieu) is en hierdoor weinig ruimte laat voor versoepeling. Voorts was de voorzitter van mening dat De ZorgSpecialist weinig zou kunnen doen met de uitkomsten van een dergelijke enquête. De uitkomsten ervan zouden tot ongelijkheid en meningsverschillen kunnen leiden binnen de woonvoorzieningen en tussen het personeel.

8.1.3 Wijzigen statuten

Mw. L. Beekhuis heeft, na mondelinge machtiging door de andere leden, een positief advies uitgebracht op een wijziging in de statuten van De ZorgSpecialist. Nieuw in de statuten is dat de raad van commissarissen hierin zijn opgenomen.

Op grond van landelijke wetgeving moet de raad van commissarissen in de statuten zijn opgenomen en moet de cliëntenraad akkoord gaan met de statuten.

8.1.4 Wet zorg en dwang en de cliëntvertrouwenspersoon Wzd

De Wet zorg en dwang regelt de rechten bij onvrijwillige zorg of onvrijwillige opname van mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie).

De wet vereist dat de zorgaanbieder cliënten de mogelijkheid biedt om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is er voor vragen of klachten over de inzet van onvrijwillige zorg. De CVP heeft ter promotie van haar werkzaamheden een filmpje opgenomen waarin zij de wet en haar taken uitlegt. Dit filmpje is ter goedkeuring en advies voorgelegd aan de voorzitter mw. L. Beekhuis. Mw. L. Beekhuis heeft geen goedkeuring gegeven dit filmpje onder de cliënten te verspreiden. De wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zich profileerde voelde als zijnde gebaseerd op klachten en wantrouwen. Er wordt in het nieuwe jaar besproken hoe cliënten op de hoogte worden gebracht van de CVP.

8.1.5 Enquête cliëntenraden

Mw. L. Beekhuis is door mw. M. Tiebie gevraagd om als voorzitter van de cliëntenraad een enquête in te vullen afkomstig van het zorgkantoor.

De strekking van de enquête was in hoeverre de cliëntenraad betrokken is geweest bij het kwaliteitsplan kleinschalig woonvoorzieningen 2020.

Mw. L. Beekhuis heeft aangegeven dat de cliëntenraad op de hoogte is gesteld van de besteding van de extra middelen. Het effect op de kwaliteit van leven van de bewoners kan niet door de cliëntenraad worden beantwoord. De leden van de cliëntenraad konden door de coronamaatregelen geen bezoek brengen aan de locaties om dit te monitoren.

Mw. L. Beekhuis heeft wel als advies gegeven de cliëntenraad eerder over de plannen te informeren.

Een zorgkantoor is een uitvoeringsorgaan van de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor de juiste uitvoering en kwaliteit van deze zorg.

8.2. Ongevraagd advies

8.2.1 Bijeenkomst raad van commissarissen

De cliëntenraad dient geïnformeerd te zijn over de begroting van de organisatie. De voorzitter heeft daarom het advies gegeven jaarlijks een bijeenkomst met de raad van commissarissen te organiseren. De bijeenkomst heeft plaatsgevonden op 22 september 2020.



8.2.2 Informatiebijeenkomst accountant

Op 20 oktober is er op advies van de voorzitter mw. L Beekhuis, een informatiebijeenkomst geweest met de accountant van De ZorgSpecialist. De accountant heeft toelichting op werkwijze en begroting gegeven. De bijeenkomst is als prettig en zeker als leerzaam ervaren

9. Informatie aan de cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2020 over de volgende onderwerpen geïnformeerd:

Nieuwe woongroep Sint Joseph in Heemkerk

Sint Joseph is een ouderinitiatief in Heemkerk. De ZorgSpecialist biedt hier 24 uur begeleiding

Nieuw kleinschalig woonvoorziening

Per 1 mei 2021 opent De ZorgSpecialist de deuren van een nieuwe kleinschalige woonvoorziening in Castricum: Villa Fochteloo.

Tevredenheidsonderzoek huishoudelijke zorg 2019

De ZorgSpecialist is gewaardeerd met een gemiddelde cijfer van 8,4 een prima resultaat.

Enquête medewerkers (ervaringen coronaperiode)

De enquête, gehouden in mei 2020, heeft inzicht gegeven hoe medewerkers het werken tijdens corona en de ondersteuning vanuit kantoor ervaren. De ondersteuning en communicatie is al zeer goed ervaren. Medewerkers gaven aan zich wel iets onveilig te

voelen. Iets wat je in de gehele maatschappij proefde. Met wekelijkse vlogs, mails, telefonische informatie, het ruim aanbieden van persoonlijke beschermingsmiddelen en het zelf testen, is dit gevoel grotendeels verdwenen.

Externe audit 2020

In augustus 2020 heeft de jaarlijkse externe audit plaatsgevonden. Het doel van de audits is dat er een onafhankelijke externe partij vaststelt of De ZorgSpecialist voldoet aan de HKZ.. HKZ staat voor Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector en is een keurmerk waarmee wordt aangetoond dat er kwalitatief goede zorg wordt geleverd. Voldoet een organisatie aan eisen zoals vastgelegd in de HKZ, dan wordt er een certificaat afgegeven of gecontinueerd. De externe audit is ook dit jaar weer positief afgesloten.

Jaarbericht 2019

Een jaarbericht geeft een overzicht van wat er in een jaar binnen De ZorgSpecialist is gebeurd.

Het jaarbericht 2019 is met de cliëntenraad doorgenomen en is tevens te vinden op de website van De ZorgSpecialist (<https://www.dezorgspecialist.nl/documenten/>)

Digitalisering zorgdossier

De cliëntenraad is geïnformeerd over het gebruik van Caren ([Caren \(carenzorgt.nl\)](http://Caren.carenzorgt.nl)), een digitaal portaal waarmee cliënten het eigen zorgplan en de eigen planning in kunnen zien. Cliënten ontvangen per brief informatie en instructie van Caren. Deze brief is met de voorzitter van de cliëntenraad gescreend.

Zupernet

Zupernet is een internet platform waar medewerkers met het ZorgSpecialist-emailaccount toegang hebben tot diverse webapplicaties, handleidingen, protocollen etc.

Zo is er de handleiding over het werken met het digitale zorgdossier of een protocol over het uitvoeren van een verpleegtechnische handeling te vinden op Zupernet.

Ook interne mededelingen en nieuws worden hier gedeeld.

LMS

Het leermanagementsysteem (LMS) is ook onderdeel van Zupernet. Via het

leermanagementsysteem kunnen medewerkers diverse online trainingen volgen.

Met de online trainingen kunnen medewerkers de eigen professionaliteit en daar mee de

kwaliteit van zorg verhogen. De online trainingen worden functiegericht beschikbaar gesteld.

Dit betekent dat huishoudelijke medewerkers andere trainingen volgen dan bijvoorbeeld een verpleegkundige.

Aanbesteding IJmond

De cliëntenraad heeft informatie ontvangen over de aanbesteding huishoudelijke zorg in de gemeente IJmond.

10. Deelname bijeenkomsten

De ZorgSpecialist vindt het belangrijk dat de cliëntenraad betrokken blijft bij de ontwikkelingen in het veld. De cliëntenraad wordt dan ook uitgenodigd voor bijeenkomsten van Zilveren Kruis Achmea.

Het is aan de leden zelf om te beslissen of er al dan niet werd deelgenomen aan deze bijeenkomsten.

In verband met corona is er geen deelname geweest aan fysieke bijeenkomsten.

11. Doelstelling 2021

De cliëntenraad richt zich in 2021 met name op het versterken van het contact met de achterban.

Om dit doel te behalen zal als eerste de cliëntenraad prominenter zichtbaar zijn op de website van De ZorgSpecialist ([De ZorgSpecialist - Thuis in alle zorg](#)).

12. Bereikbaarheid cliëntenraad

De cliëntenraad is voor vragen, suggesties of opmerkingen schriftelijk of per e-mail te bereiken. Brieven gericht aan de cliëntenraad worden uitsluitend binnen de cliëntenraad besproken.

Het emailadres van de cliëntenraad wordt beheerd door een lid van de cliëntenraad.

De cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt reacties zo nodig verder af.



CONTACTGEGEVENS CLIËNTENRAAD

ADRES : CROCUSSTRAAT 1, 2071 NW SANTPOORT-NOORD

EMAIL: CLIENTENRAAD@DEZORGSPCIALIST.NL