

# Jaarverslag

cliëntenraad

2022



**De ZorgSpecialist**  
Thuis in alle zorg

## Inhoudsgave

1.	De cliëntenraad .....	3
2.	Samenstelling cliëntenraad 2022 .....	3
3.	Hoe werkt de cliëntenraad .....	3
4.	Financiële ondersteuning .....	4
5.	Landelijke organisatie cliëntenraden .....	4
6.	Commissie van vertrouwenslieden .....	4
7.	Gevraagd en ongevraagd advies .....	5
7.5	Gevraagd advies .....	5
7.2.	Ongevraagd advies .....	5
8.	Informatie aan de cliëntenraad .....	5
8.1	Aanbestedingen.....	5
8.2	Huishoudelijke activiteiten in IJmond .....	5
8.3	Corona informatie .....	5
8.4	Uitbreiding personele bezetting kantoor .....	6
8.5	De Wet zorg en dwang .....	6
8.6	Kwaliteitsplan 2022 KSW .....	6
8.7	Regionale gelden .....	6
8.8	Jaarbericht 2021 .....	6
8.9	Toetsing Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.....	7
8.10	PREM 2021 .....	7
8.11	Overname huishoudelijke zorg.....	7
8.12	Kamerbrief.....	7
8.13	Ontwikkelingen klooster Alverna .....	7
8.14	Tevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Zorg.....	7
8.15	Externe audit 2022 .....	8
8.16	Klachtenrapport 2021.....	8
9.	Deelname bijeenkomsten.....	8
10.	Bereikbaarheid cliëntenraad .....	8

## 1. 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.

## 2. Samenstelling cliëntenraad 2022

De cliëntenraad bestaat uit de volgende leden:

Mw. E. Beekhuis	Voorzitter
Dhr. S. Bosma	Lid
Dhr. H.W. R. Siebbeles	Lid
Mw. M.L. Witteman	Lid
Mw. M. Tiebie	Secretaris

Alle vergaderingen worden bijgewoond door Mw. E. Vink - directielid van De ZorgSpecialist.

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.

We zijn ook in 2022 actief geweest in het werven van nieuwe leden. Vertegenwoordigers van onze bewoners in de kleinschalig woonvoorzieningen zijn door de voorzitter telefonisch benaderd en voorzien van informatieve documentatie via de mail. Dit heeft niet tot nieuwe leden geleid. Er vindt in het eerste kwartaal 2023 afstemming plaats met de cliëntenraad hoe we op een effectievere manier nieuwe leden kunnen enthousiasmeren om zitting te nemen in de raad.

## 3. 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. Door ziekte en vakantie is de raad in 2022 viermaal bijeengewees waarvan éénmaal een overleg met de Raad van Commissarissen, Accountant RSM, Raad van Bestuur van De ZorgSpecialist. De doelstelling van deze vergadering was de cliëntenraad inzicht te geven over hoe er financiële verantwoording wordt afgelegd.

## 4. 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.

## 5. 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.

## 6. 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 (officieel) 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](#))

In 2022 is er geen gebruik gemaakt van de Commissie van Vertrouwenslieden.

## 7. **Gevraagd en ongevraagd advies**

De cliëntenraad ziet als belangrijkste taak: het bewaken van de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen De ZorgSpecialist. 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.

### 7.5 **Gevraagd advies**

Er is in 2022 geen gevraagd advies gegeven door de cliëntenraad.

### 7.2. **Ongevraagd advies**

De voorzitter van de cliëntenraad heeft als advies gegeven het jaarbericht te gebruiken om nieuwe medewerkers te enthousiasmeren om bij De ZorgSpecialist te komen werken. Dit wordt met de afdeling communicatie opgenomen. [Zie 8.8. Jaarbericht 2021.](#)

## 8. **Informatie aan de cliëntenraad**

De cliëntenraad is in 2022 over de volgende onderwerpen geïnformeerd:

### 8.1 **Aanbestedingen**

De raad is geïnformeerd over de aanbestedingen met betrekking tot de huishoudelijke zorg. In Haarlem en de BUCH gemeentes (Bergen, Uitgeest, Castricum, Heiloo) zijn de aanbestedingen gegund. In verband met de uitgestrektheid en de verwachting dat het lastig wordt huishoudelijke medewerkers te werven, heeft De ZorgSpecialist besloten niet in de gemeente Bergen aan te besteden.

### 8.2 **Huishoudelijke activiteiten in IJmond**

In de IJmond ontvangen nieuwe cliënten middels pictogrammen informatie over wat er qua huishoudelijke taken kan worden uitgevoerd door onze medewerkers. De gemeente hanteert 4 pakketten: A tot en met D. Pakket A omvat lichte huishoudelijke taken, pakket C omvat zwaardere huishoudelijke taken. Pakket D omvat taken waarbij er wordt uitgegaan dat de mantelzorger ook meehelpt om het huis leefbaar en schoon te houden.

### 8.3 **Corona informatie**

De cliëntenraad is tijdens iedere vergadering geïnformeerd over de mate en ernst van de coronabesmettingen binnen De Zorgspecialist, wat dit heeft betekend voor de te nemen maatregelen op het gebied van het bezoek in onze kleinschalig woonvoorzieningen, het dragen van persoons beschermende maatregelen en het testbeleid.

## 8.4 Uitbreiding personele bezetting kantoor

De afdelingen HR (Human Resource) en communicatie worden uitgebreid. Hiermee kan De ZorgSpecialist blijven werken aan kwalitatief goed personeels- en communicatiebeleid.

## 8.5 De Wet zorg en dwang

De cliëntenraad wordt eens per halfjaar geïnformeerd over de Wet zorg en dwang en de inzet van onvrijwillige zorg.

## 8.6 Kwaliteitsplan 2022 KSW

De cliëntenraad is geïnformeerd over het kwaliteitsplan 2022. Dit plan gaat over onze kleinschalig woonvoorzieningen Villa tromp, Villa Velsen en de HoogeBerg in IJmuiden, Marquant in Heemskerk, Alverna in Aerdenhout en Fochteloo in Castricum. In het kwaliteitsplan wordt ingegaan op de missie en visie op zorg en hoe deze zijn vervlochten in de praktijk van alle dag.

Het plan is ter goedkeuring aan de raad voorgelegd.

De cliëntenraad is akkoord met de inhoud van het plan.

## 8.7 Regionale gelden

Er is door het zorgkantoor regionaal budget vrijgemaakt om op regionaal niveau projecten te realiseren. Regionaal betekent in dezen: Midden-Kennemerland en Zuid-Kennemerland. Met deze gelden moeten zorgaanbieders met een overstijgend plan komen ter verbetering van de kwaliteit van zorg. De ZorgSpecialist werkt hierin nauw samen met de Reigershoeve (<https://reigershoeve.nl/>) en VIVA! Zorggroep ([ViVa! Zorggroep voor wonen, welzijn & zorg \(vivazorggroep.nl\)](https://viva!zorggroep.nl/)). Van deze gelden is, net als voorgaande jaren, het ZIN festival georganiseerd, een dag vol inspirerende workshops, lezingen en activiteiten voor de uitvoerend medewerkers

## 8.8 Jaarbericht 2021

Het jaarbericht 2021 is met de cliëntenraad doorgenomen.

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

Het jaarbericht is voor iedereen in te zien via de website van De ZorgSpecialist (<https://www.dezorgspecialist.nl/documenten/>).

## 8.9 Toetsing Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Na gesprekken met diverse collega's, de voorzitter van de cliëntenraad en het doornemen van documentatie, heeft de Inspectie een positief rapport afgegeven inzake het gebruik van e-health.

## 8.10 PREM 2021

De resultaten van de PREM (Patient Reported Experience Measure), het cliënt-tevredenheidsonderzoek 2021, is door middel van een infographic gepresenteerd. De resultaten zijn complimenteaus. De medewerkers zijn gewaardeerd met een gemiddeld cijfer van 8.8.

## 8.11 Overname huishoudelijke zorg

Royal Care Haarlem heeft te laat de aanbesteding voor de huishoudelijke zorg ingediend. Dit betekende dat zij geen huishoudelijke zorg meer konden verlenen. De ZorgSpecialist heeft 100 cliënten, 17 medewerkers en één planner overgenomen.

## 8.12 Kamerbrief

De cliëntenraad is geïnformeerd over de kamerbrief 'Wonen, ondersteuning en zorg voor ouderen'. Het gaat om het leveren van gepaste zorg en ondersteuning om zolang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen. De zorg wordt vergoed vanuit de Wet Langdurige Zorg, de Wlz. De ZorgSpecialist heeft deze zorg georganiseerd onder het label '[BeterThuiZ](#)'. De nadruk van de zorg ligt met name op het welzijn van de cliënten.

## 8.13 Ontwikkelingen klooster Alverna

De ZorgSpecialist wordt hoofdhuurder van het klooster.

In Alverna gaan op de bovenste verdieping jongeren met een beperking wonen. Zij kunnen gaan werken in de catering, in de zorg of in het groendonderhoud in en rondom Alverna.

Hierin worden ze begeleid vanuit De ZorgSpecialist. Voor inspiratie heeft de directie van De ZorgSpecialist een bezoek gebracht aan Parc Spelderholt

([Parc Spelderholt: Hotel | Vergaderen | Feesten/Partijen | Academie | Parc Spelderholt](#)).

## 8.14 Tevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Zorg

Om het jaar worden cliënten die enkelvoudige huishoudelijke zorg ontvangen gevraagd naar hun ervaringen. In 2022 zijn de medewerkers gewaardeerd met een gemiddelde van een 8,4. 92% beveelt De ZorgSpecialist aan.

## 8.15 Externe audit 2022

De externe vond plaats op 13 oktober. Tijdens een externe audit wordt er door externen getoetst of wij voldoen aan de HKZ normen. Dit zijn kwaliteitsnormen die van toepassing zijn voor de zorg. De audit is prima afgerond. Er zijn geen tekortkomingen vastgesteld.

## 8.16 Klachtenrapport 2021

Het klachtenrapport met slecht een klacht is doorgenomen met de cliëntenraad.

## 9. 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 ze al dan niet deelnemen aan deze bijeenkomsten.

In 2022 is er geen deelname geweest aan bijeenkomsten.

## 10. 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 de secretaris 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