



Jaarverslag
Centrale cliëntenraad Laverhof
2021

Inhoud

Inleiding – algemeen	2
Missie en Visie centrale cliëntenraad.....	2
Iedere zorgvrager wordt gehoord	3
Centrale cliëntenraad in relatie tot de lokale cliëntenraden	4
Samenstelling centrale cliëntenraad	4
Centrale cliëntenraad in overleg	5
Behandelde onderwerpen, gespreksthema's en agendapunten	6
Overige bijeenkomsten.....	6
Speerpunten centrale cliëntenraad 2021 en 2022	7
Scholing	8
Tot slot	8

Lijst van gebruikte afkortingen

B.R.O.T.	Behandeling Revalidatie en Ondersteuning Thuis
CSB	Cliëntservicebureau
GRZ	Geriatrische revalidatiezorg
LOC	Landelijke Organisatie Cliëntenraden
NCZ	Netwerk CliëntenRaad Zorg
PG	Psycho Geriatrie
Wlz	Wet langdurige zorg
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
Wmcz	Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen
Zvw	Zorgverzekeringswet

Inleiding – algemeen

De centrale cliëntenraad van stichting Laverhof legt in dit jaarverslag verantwoording af over wat hij in 2021 gedaan heeft.

Belangrijk uitgangspunt bij de uitvoering van de werkzaamheden door de centrale cliëntenraad is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz). Op 21 mei 2019 nam de Eerste Kamer de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen aan als hamerstuk (Wmcz 2018). Hij vervangt de oorspronkelijke Wmcz uit 1996.

Binnen Laverhof hebben we op 3 april 2019 een bijeenkomst georganiseerd voor alle belanghebbenden van de cliëntenraden en de organisatie. Daarna heeft een werkgroep bestaande uit vertegenwoordigers van de instelling, lokale en centrale cliëntenraden de uitwerking van de Wmcz 2018 binnen Laverhof uitgewerkt in een notitie. Onderdeel van de notitie is de medezeggenschapsregeling die van toepassing is voor alle lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad. Vanaf 1 januari 2021 is gewerkt volgens de medezeggenschapsregeling, maar de officiële ondertekening heeft pas plaatsgevonden toen dat – rekening houdend met de coronamaatregelen – fysiek kon. Mocht u belangstelling hebben voor de volledige notitie dan is deze op te vragen bij de ondersteuner van de centrale cliëntenraad.

In de Wmcz staan de onderwerpen waarover de cliëntenraad instemming of advies mag uitbrengen. Daarnaast kan de cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De centrale cliëntenraad streeft ernaar zoveel mogelijk de collectieve belangen van de cliënten te behartigen en wil een goede gesprekspartner zijn voor de raad van bestuur, zodat de juiste doelen worden afgesproken en dat de doelen die met elkaar worden afgesproken ook bereikt worden.

De centrale cliëntenraad wordt intensief betrokken bij de organisatie en volgt de ontwikkelingen en veranderingen binnen Laverhof kritisch met altijd de vraag voor ogen en wat betekent dit voor cliënten? Dit en het streven dat iedere cliënt gehoord kan worden, vraagt veel inzet van de leden van de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden.

Ook 2021 heeft in het teken gestaan van de coronacrisis, vooral voor de zorgvragers, hun familie en de medewerkers en voor de centrale cliëntenraad door het digitale vergaderen. In het coronamedezeggenschapsoverleg werden de coronamaatregelen besproken en in de centrale cliëntenraad was er weer ruimte voor andere agendapunten. Hoewel de ontmoeting met elkaar gemist werd, ging het digitaal vergaderen steeds beter.

Missie en visie centrale cliëntenraad

De centrale cliëntenraad heeft als missie het vanuit het cliëntperspectief behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de (potentiële) zorgvragers die zorg en dienstverlening ontvangen van Laverhof.

In de nieuwe medezeggenschapsregeling is binnen het kader van de Wmcz de onderstaande visie op cliëntenmedezeggenschap binnen Laverhof geformuleerd.

- We (bestuur, management en cliëntenraden) voelen ons gezamenlijk verantwoordelijk voor het optimaal kunnen functioneren van de cliëntenmedezeggenschap.
- We vinden het van belang dat zorgvragers of diens vertegenwoordigers worden uitgenodigd om gedeelde ervaringen weer te geven en te delen met als doel om deze van invloed te laten zijn op het beleid van Laverhof.
- Het collectieve advies vanuit cliëntenperspectief wordt bij nieuw te ontwikkelen beleid meegenomen.
- We hechten grote waarde aan de dialoog met zorgvragers en/of diens vertegenwoordigers.
- Het overleg kenmerkt zich door respect en een groot onderling vertrouwen, dat wil zeggen elkaar zien in de juiste rol en bereidheid tonen te luisteren en zich te laten beïnvloeden.
- Het gaat in de verschillende overleggen niet alleen om afhandeling van formele stukken en informatie, maar ook over het tijdig betrekken bij (komende) ontwikkelingen binnen Laverhof en gedachtenvorming daarover.
- Deelnemers aan een overleg kunnen voor hen relevante onderwerpen inbrengen; zo nodig worden deze meegenomen naar het opvolgend overleg.
- Er wordt door de organisatie zorggedragen voor informatie in het overleg inclusief relevante informatie uit ander overleg.

De centrale cliëntenraad wil binnen de mogelijkheden van de organisatie de invloed van zorgvragers versterken. Zij wil dit doen door kritisch te luisteren naar de wensen van zorgvragers, zich in hen te verplaatsen en vanuit die positie in gesprek gaan met de raad van bestuur. De centrale cliëntenraad wil als interne belanghebbende een volwaardige gesprekspartner en een betrouwbaar adviesorgaan zijn voor de raad van bestuur van Laverhof en een belangenbehartiger voor zijn achterban.

Iedere zorgvrager wordt gehoord

Binnen Laverhof vinden we het hebben van inzicht in de ervaringen van de zorgvragers met het primaire proces van groot belang. Deze ervaringen vormen mede de bouwstenen om beleid tot stand te laten komen. Als onderdeel van de medezeggenschapsstructuur draagt de lokale cliëntenraad in overleg met de directeur er zorg voor, dat binnen de locatie een vorm van overleg bestaat, waarbij elke zorgvrager of diens vertegenwoordiger (niet in dienst van Laverhof) deelnemer kan zijn en op die manier invloed kan uitoefenen op besluiten over de eigen woon- en leefsituatie. Dit overleg heeft plaats met de teammanager. Aan dit overleg neemt in principe een lid van de cliëntenraad deel. Ze nemen eventuele vragen en voorstellen mee naar de vergaderingen van de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad. Bij cliëntenraad B.R.O.T. wordt dit gedaan door het afleggen van huisbezoeken.

In 2021 hebben deze overleggen vanwege de coronamaatregelen niet of minder plaatsgevonden. De lokale cliëntenraden hebben het contact gemist en er is afgesproken dat er weer invulling aan gegeven gaat worden. Bij cliëntenraad B.R.O.T. zijn er vanwege corona helaas geen huisbezoeken afgelegd, maar de zorgvragers zijn in die periode wel gebeld door de leden van cliëntenraad B.R.O.T.

Centrale cliëntenraad in relatie tot de lokale cliëntenraden

Het inbrengen van het cliëntenperspectief is van essentiële waarde voor het maken van beleid. Laverhof wil immers kwaliteit van leven bieden en goede zorg verlenen aan de zorgvragers. Dit kan alleen als het maken van beleid en het uitvoeren daarvan goed aansluit op de behoeften van de zorgvragers. Ook Laverhof kan er dus haar voordeel mee doen om het cliëntenperspectief duidelijk mee te nemen.

Laverhof bestaat uit verschillende locaties en heeft in het hele werkgebied extramurale zorg. Elke locatie heeft een lokale cliëntenraad; zo ook behandeling, revalidatie, ondersteuning thuis en het hospice, die over de grenzen van de locaties in één organisatieonderdeel zijn ondergebracht. Laverhof kent dus vier lokale cliëntenraden en een centrale cliëntenraad.

Het is van groot belang, dat er een goede afstemming is tussen de verschillende raden en overleggen met zorgvragers. De lokale cliëntenraden vormen hierbij het scharnierpunt. Zij verwoorden naar de directeur wat er uit de verschillende overleggen met zorgvragers naar voren is gekomen en overleggen op afdelingsniveau met de teammanagers over mogelijke oplossingen. Ook gebruiken ze deze achtergrondinformatie om in de centrale cliëntenraad te kunnen adviseren over voorgelegde beleidsstukken. Daar ook beoordelen zij of het Laverhof beleid ten dienste staat van hetgeen er op de locaties moet gebeuren.

De lokale cliëntenraad overlegt met de directeur, die voor dit onderdeel verantwoordelijk is. (principe ‘Medezeggenschap volgt zeggenschap’). Elke lokale cliëntenraad vaardigt twee of drie leden af naar de centrale cliëntenraad; daarmee is inzicht hebben vanuit het cliëntenperspectief gewaarborgd. De centrale cliëntenraad is de gesprekspartner voor de raad van bestuur. De onafhankelijk voorzitter van de raad heeft geen binding met een van de lokale raden.

De lokale cliëntenraden houden zich bezig met alle zaken die voor die specifieke locatie van toepassing zijn. Soms is dat een uitwerking van centraal opgesteld beleid, soms is het voor die locatie helemaal nieuw. De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met zaken die voor meerdere of alle locaties gelden. Altijd doet de centrale cliëntenraad dat vanuit het perspectief van de zorgvrager en met het doel, dat lokale raden met het centraal opgestelde beleid verder kunnen en daarin ook ondersteuning ervaren.

Via de agenda's en verslagen van de centrale cliëntenraad worden cliënten en lokale cliëntenraden, evenals de leden van het managementteam, de raad van toezicht en teammanagers, geïnformeerd over de bespreekpunten met de raad van bestuur en de resultaten daarvan. De vertegenwoordigers van de centrale cliëntenraad bespreken de verslagen in de lokale cliëntenraden. De centrale cliëntenraad ontvangt alle verslagen van de lokale cliëntenraden.

Samenstelling centrale cliëntenraad

Met de invoering van de medezeggenschapsregeling, is er ook een andere structuur van lokale cliëntenraden ontstaan. Wel is gebleven, dat tenminste twee en ten hoogste drie leden van een lokale raad zitting hebben in de centrale cliëntenraad.

De centrale cliëntenraad bestond in 2021 uit:

Maria Appeldoorn, onafhankelijk voorzitter centrale cliëntenraad

Lambèr van Asseldonk, vanuit Cliëntenraad St. Barbara en Mgr. Bekkershuis

Til van den Berg, vanuit Cliëntenraad B.R.O.T. en vanaf september ook Cliëntenraad

Cunera-De Bongerd

Marcel Loeffen, vanuit Cliëntenraad Het Retraitehuis

Eric van der Maesen, vanuit Cliëntenraad Cunera-De Bongerd

Gerrie van de Rijt, vanuit Cliëntenraad Het Retraitehuis

Margreet Verboon, vanuit Cliëntenraad B.R.O.T

Ardi van Lier, ondersteuner

Wilma van den Boogaard heeft in 2020 aangegeven tijdelijk te stoppen en heeft in 2021 definitief afscheid genomen van de centrale cliëntenraad.

Centrale cliëntenraad in overleg

De centrale cliëntenraad voert haar werk uit in de vorm van het geven van adviezen, op enkele onderwerpen het geven van instemming en door te reageren op nieuw beleid. Vaak laat de centrale cliëntenraad zich hierbij leiden door de agendapunten van de raad van bestuur. Maar evengoed neemt de centrale cliëntenraad ook ruimte en initiatief voor eigen inbreng. Bijvoorbeeld door jaarlijks speerpunten te benoemen, waarvan er tenminste één meegenomen wordt in het jaarplan van Laverhof.

De centrale cliëntenraad heeft in 2021 zeven keer overleg gehad met de raad van bestuur. Een aantal van deze vergaderingen zijn geheel of gedeeltelijk digitaal gehouden. Vanaf 2021 woont de bestuurssecretaris ter ondersteuning van de bestuurder de vergaderingen bij.

Voordat de bestuurder aansluit bij de overlegvergadering, bespreekt de centrale cliëntenraad de wensen en meningen van leden van de centrale cliëntenraad met elkaar, als voorbereiding op de overlegvergadering.

Zoals ingezet in 2017 is er op 16 juni een thema-overleg geweest tussen een delegatie van de raad van toezicht en de centrale cliëntenraad. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad hebben punten voor dit overleg ingebracht. Er is gesproken over het strategisch plan en de besturing, de medezeggenschapsregeling en de voorbereiding van een gezamenlijke bijeenkomst met de OR, RvB, MT, RvT en CCR. De deelnemers waren positief over het overleg, ook al was het lastig via Teams. De leden van de RvT vinden het belangrijk dat de centrale cliëntenraad kritisch blijft en zich uitspreekt; De CCR op zijn beurt vindt het van belang ook de zienswijze van de RvT op bepaalde onderwerpen te kennen.

In de vergadering van december was er -zoals jaarlijks- een delegatie van de raad van toezicht aanwezig om zicht te hebben op de wijze van overleg tussen de bestuurder en de centrale cliëntenraad en om te horen wat er leeft bij de cliëntenraad. Zowel de raad van toezicht als de centrale cliëntenraad vinden deze manier van vergaderen zinvol.

Zoals gebruikelijk heeft de centrale cliëntenraad in juli een jaarlijkse evaluatie gehouden over zowel het eigen functioneren als raad als het overleg met de bestuurder.

De voorzitter heeft aangegeven dat de derde zittingstermijn in juli 2022 afloopt; zij zal dan stoppen.

Behandelde onderwerpen, gespreksthema's en agendapunten

Door de raad van bestuur zijn aan de centrale cliëntenraad de onderstaande notities voor advies of instemming advies voorgelegd. In een aantal gevallen werden door de centrale cliëntenraad aanpassingen, kanttekeningen, opmerkingen of aanbevelingen gegeven. In goed overleg en naar tevredenheid van de centrale cliëntenraad heeft de bestuurder aanpassingen overgenomen of een nadere toelichting gegeven. De centrale cliëntenraad heeft over alle onderwerpen positief geadviseerd of instemming gegeven.

- Jaarplan 2021
- Begroting 2021
- mondkapjesplicht
- vaccinatiebeleid bewoners
- strategisch actieplan
- besturingsfilosofie en topstructuur
- Verlenging interim periode B. de Jong
- Reactie op profiel bestuurder
- Advies n.a.v. gesprek kandidaat manager facilitair en vastgoed
- profiel lid raad van toezicht
- Jaarrekening 2021
- Analyse inzet (on)vrijwillige zorg 2020
- privacybeleid
- profiel klachtenfunctionaris
- benoeming lid c.q. vicevoorzitter raad van toezicht
- strategisch vastgoedplan
- prijslijst 2022 en vrijwillige bijdrage
- cliënttevredenheidsonderzoek
- benoeming klachtenfunctionaris
- advies 2e termijn M. Dragstra en R. Denis
- begroting 2022
- jaarplan 2022
- kwaliteitsplan 2022
- escalatiebeleid
- Regiovisie noordoost Brabant
- samenwerking Laverhof - Butterfly Effect

De centrale cliëntenraad kan ook ongevraagd advies geven en heeft dat in 2020 over de volgende onderwerpen gedaan.

- zorg niet-gevaccineerden

Uiteraard heeft de centrale cliëntenraad bij verschillende gelegenheden ook ongevraagd een visie of standpunt gegeven, maar dat is niet vertaald in een formeel advies.

Overige bijeenkomsten

Er zijn extra bijeenkomsten geweest over specifieke onderwerpen, waarbij een afvaardiging van de centrale cliëntenraad aanwezig was. Verschillende van deze bijeenkomsten zijn digitaal gehouden.

- De voorzitter en een lid van de centrale cliëntenraad nemen deel aan het corona medezeggenschapsoverleg, waarin ook de OR en het managementteam vertegenwoordigd zijn. In dit overleg hebben ze mandaat om besluiten te nemen, die later formeel aan de centrale cliëntenraad voorgelegd worden.

- De voorzitter, ondersteuner en leden van de centrale cliëntenraad zijn bij verschillende (digitale) bijeenkomsten van LOC aanwezig geweest.
- Een aantal leden hebben het digitale congres van Waardigheid en Trots bijgewoond..
- De voorzitter en twee leden zijn bij het voor- en najaarsoverleg met het zorgkantoor geweest.
- De voorzitter en twee leden zijn samen met een delegatie van de OR bij een toelichting op de begroting geweest.
- De voorzitter is permanent lid van de commissie Ethiek, maar die is in 2021 niet bij elkaar gekomen. Vanaf half 2021 is er een andere invulling aan de commissie Ethiek gegeven en is de voorzitter geen permanent lid meer.
- Op 30 september is door de voorzitters van de cliëntenraden, de bestuurder en de directeuren de medezeggenschapsregeling ondertekend.
- De voorzitter en een lid hebben meegewerkt aan de audit in het kader van het verkrijgen van het Prezo-certificaat. De voorzitter is tevens aanwezig geweest bij de uitreiking van het Prezo-certificaat.

Speerpunten centrale cliëntenraad 2021 en 2022

Vanwege de coronacrisis waren voor 2021 geen nieuwe speerpunten benoemd en is gekozen om de aandacht te richten op onderwerpen, waarvoor per se aandacht moest zijn:

- Invoering nieuwe Wmcz vormgeven.
- Balans hervinden na de coronacrisis

1. Invoering nieuwe Wmcz vorm geven

De notitie is per 1 januari 2021 vastgesteld en van kracht geworden. De cliëntenraden hebben een huishoudelijk reglement opgesteld.

Alle cliëntenraden starten per 1 januari en vanaf die datum start ook het nieuwe rooster van aftreden. De centrale cliëntenraad hoeft geen rooster van aftreden te hebben omdat de centrale cliëntenraad bestaat uit leden van de lokale raden en hun zittingstermijn gebonden is aan de zittingstermijn in de lokale raad. Alleen de onafhankelijk voorzitter heeft een rooster van aftreden.

In 2021 is vooral ervaring opgedaan met helder krijgen welke onderwerpen centraal en welke onderwerpen op de locatie besproken moeten worden. In 2022 zal een eerste evaluatie plaatsvinden.

2. Balans hervinden na de coronacrisis

Ook in 2021 heeft regelmatig coronamedezeggenschapsoverleg plaatsgevonden en was het belangrijk om op een evenwichtige manier weer meer openheid te krijgen en zo het welzijn van de zorgvragers te vergroten. Tegelijkertijd was er de zorg, dat er zo min mogelijk nieuwe besmettingen zouden komen. Het dilemma tussen welzijn voor de zorgvragers en risico nemen heeft voortdurend een rol gespeeld in dit overleg. Aan het einde van 2021 was corona weer in hevige mate aanwezig en was van balans nog geenszins sprake, maar konden zorgvragers desondanks beter in contact blijven met hun familie en met elkaar.

De Speerpunten voor 2022

- Kwaliteit van leven. Hoe kan welzijn en betekenisvol leven voor zorgvragers meer op de voorgrond komen.
- Communicatie. In de meest brede zin, vanuit de organisatie naar zorgvragers en vanuit de cliëntenraden naar de achterban, en vice versa. Er moet aandacht voor zijn en er zijn verbeteringen mogelijk.
- Samenstelling van de cliëntenraden. De bemensing, competenties en communicatie binnen de cliëntenraden goed op peil houden.

De speerpunten van de centrale cliëntenraad zijn opgenomen in de kaderbrief voor 2022 en de raad van bestuur heeft toegezegd dat aan het speerpunt 'kwaliteit van leven' extra aandacht gegeven wordt in 2022.

Scholing

Nadat in 2018 is geconstateerd dat het heel plezierig en nuttig is om jaarlijks aan de hand van een thema met alle raden bij elkaar te komen, is dit een jaarlijkse traditie geworden. Zo is er ook op 12 mei 2021 een scholingsdag gehouden. Vanwege de geldende coronamaatregelen, heeft alles buiten plaatsgevonden, zelfs de lunch. Het thema was 'ouderenzorg in de toekomst'. Aan de hand van 10 stellingen (gezamenlijk opgesteld door ActiZ, ANBO, CNV, FBZ, FNV, KBO-PCOB, LOC Waardevolle zorg, MantelzorgNL, NU '91, Patiëntenfederatie Nederland, V&VN en Zorgthuisnl, en door hen benaderd vanuit organisatieperspectief) is per punt besproken wat belangrijk is vanuit cliëntenperspectief en waar mogelijk toegespitst op Laverhof. De leden van de lokale cliëntenraden vinden het erg fijn om gezamenlijke themapunten te bespreken en elkaar te ontmoeten. Het verslag van deze bijeenkomst is aangeboden aan de raad van bestuur met het verzoek dit te betrekken bij verdere beleidsontwikkeling.

Door de voorzitter en enkele leden is deelgenomen aan enkele andere online scholingsdagen. In 2021 werden vrijwel nergens fysieke scholingsdagen georganiseerd in verband met corona.

Tot slot

Ook in 2021 heeft de centrale cliëntenraad volop medewerking gekregen bij de vervulling van zijn werkzaamheden. Er is op een positieve en opbouwende wijze overleg gevoerd met de raad van bestuur. Maart 2021 is de interim periode van de bestuurder verlengd tot juli 2022. Daardoor kon de goede samenwerking in 2021 worden voortgezet. Dit vertrouwen in een goede samenwerking spreken we graag uit voor 2022, ook met de nieuwe bestuurder.

Schijndel, mei 2022

Maria Appeldoorn-van den Akker
Voorzitter centrale cliëntenraad Laverhof