

Jaarverslag 2020

Cliëntenraad V érian



Voorwoord

Beste lezer,

In dit Jaarverslag 2020 wil de Cliëntenraad u graag een overzicht geven van de activiteiten in het afgelopen jaar. Vanaf half maart stond het jaar in het teken van COVID 19, een levensbedreigend virus, dat onze manier van leven en werken volledig op zijn kop zette.

Voor de Cliëntenraad betekende het werken vanuit huis. We vergaderden via het programma Teams op de computer en via videobellen met WhatsApp. Dit was erg wennen, maar het is gelukt om met behulp van de digitale media contact met elkaar te houden, net als met de organisatie V érian en met de cliënten van V érian. Gelukkig hebben we, ondanks de beperkende omstandigheden, toch een aantal activiteiten kunnen uitvoeren, waarover u in dit Jaarverslag kunt lezen.

Net voor de 'intelligente lockdown' half maart 2020, heeft de raad op 10 maart een studiedag gehouden. Op deze dag zijn onze speerpunten opgesteld. We hebben geprobeerd die gedurende het jaar uit te werken. Vanwege het virus is een aantal punten tijdelijk in de wacht gezet.

Laten we hopen dat het jaar 2021 betere vooruitzichten biedt om alle oude en nieuwe plannen uit te voeren. De Cliëntenraad is er klaar voor.

Greet Tuczek
Voorzitter Cliëntenraad

1. Leden

De Cliëntenraad (CR) bestaat uit actieve leden (vrijwilligers), van wie een aantal zelf cliënt of mantelzorger is. Sommige leden zijn afkomstig uit de zorg, anderen hebben interesse en hart voor goede zorg. Een professioneel ambtelijk secretaris ondersteunt de raad. De Cliëntenraad bestond in 2020 uit acht leden. De raad nam afscheid van drie leden: Freek van den Broeke, Ton Haaxman en Emmy Sluijs. Gelukkig waren inmiddels drie nieuwe leden aangetreden: Yolanda van de Merwe, Okelien Hoogland en Wim Keizer.

De voorzitter, secretaris en penningmeester vormen samen het Dagelijks Bestuur (DB). Binnen de raad waren dit jaar drie werkgroepen actief: werkgroep Kwaliteit, werkgroep Financiën en werkgroep Medezeggenschapsregeling.

2. Algemene vergaderingen en Overlegvergaderingen

Voor 2020 stonden zeven Algemene Vergaderingen en vijf Overlegvergaderingen met de directie gepland. Corona gooide roet in het eten, waardoor in de eerste helft van het jaar het DB extra digitaal vergaderde, met mandaat van de leden. In het najaar werd op 1 september eenmalig een fysieke bijeenkomst (op gepaste afstand) gehouden. Daarna is de raad vanwege coronabeperkingen gestart met het houden van digitale bijeenkomsten via Teams.

Aanvullend was er structureel extra overleg met de directie, zorgmanagers, coördinator WMO en werd kennisgemaakt met de in juli benoemde directeur operationele zaken.

3. Adviesaanvragen

Op de adviesaanvraag Begroting 2021 heeft de CR positief geadviseerd.



4. Een greep uit de agendapunten en besproken onderwerpen

- Cliëntportaal en Recare
- Corona en zorgverlening
- Zorgcentrale en reorganisatie
- Aankoop zorghotel Imminkhoeve
- Cliënttevredenheidsonderzoeken
- Berichtgeving naar cliënten
- Gevolgen van ziekteverzuim voor cliënten
- Uitbreiding zorgmogelijkheden in pand Vérian Jean Monnetpark
- Benoeming directeur operationele zaken Vérian
- Wet Zorg en Dwang

5. Werkgroepen

- *Werkgroep Kwaliteit*

Om de kwaliteit van zorg te volgen, onderhoudt de werkgroep Kwaliteit structureel contact met de afdeling Kwaliteit van Vérían. Aan de hand van kwaliteitsrapportages (per kwartaal) en via uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken volgt de werkgroep de voortgang. De veranderingen rondom de Wet Zorg en Dwang waren een speerpunt en ook werden de uitkomsten van tevredenheidsonderzoeken met de CR gedeeld en besproken. De werkgroep heeft een adviserende rol richting de leden van de CR.

- *Werkgroep Financiën*

De werkgroep heeft zich in 2020 over de maandelijkse KPI-rapportages van Vérían gebogen. De bevindingen werden gerapporteerd aan de cliëntenraad tijdens de Algemene Vergadering. In het algemeen kan de werkgroep zich vinden in de financiële beleidsvorming van de stichting Vérían. Het hoge ziekteverzuim blijft een punt van aandacht. De begroting van Stichting Vérían voor 2021 is door de werkgroep akkoord verklaard.

De werkgroep heeft een adviserende rol richting de leden van de CR.

- *Werkgroep Medezeggenschapsregeling*

In 2020 is hard gewerkt aan een nieuwe medezeggenschapsregeling, die volgens de Wet medezeggenschap zorginstellingen (Wmcz) uiterlijk 1 januari 2021 moest ingaan. Een aantal leden van de Cliëntenraad heeft samen met de bestuurssecretaris in een werkgroep (aan de hand van een voorbeeldreglement van de NCZ) voorstellen geformuleerd. Die zijn met de directie besproken. In goed overleg is de definitieve versie, na toetsing door een deskundige van de NCZ, tot stand gekomen en per direct ingegaan.

6. Mini-enquête corona

In de zomer is vanuit de CR een digitale mini-enquête onder cliënten gehouden. Onderwerp was de zorgverlening van Vérían in coronatijd. 37 reacties zijn digitaal en schriftelijk ontvangen. De analyse is samen met de aanbevelingen aan de directie aangeboden. Ook zijn de uitkomsten op de website van Vérían gepubliceerd. De grote lijn van de uitkomsten is de tevredenheid van cliënten over de aangeboden zorg. In 2021 wordt opnieuw een enquête uitgezet.



7. Studiedag 2020

Op 10 maart, net voor de eerste lockdown door corona, hield de Cliëntenraad een studiedag. Tijdens het ochtenddeel was Jan Torny, directeur Vérian, aanwezig om informatie uit de organisatie te delen en de leden mee te laten denken met allerlei ontwikkelingen. Ook werd de relatie Cliëntenraad en directie geëvalueerd. Aansluitend hebben de leden zich gebogen over de vraag hoe de raad de inspraak van cliënten wil organiseren en bevorderen.

Het middagdeel werd verzorgd door Roswitha Heitbrink, manager Vérian. Zij gaf een presentatie over de diensten die Vérian levert rondom jeugd.

De studiedag werd afgesloten met het benoemen van de speerpunten voor 2020:

- In contact blijven met sleutelfiguren in de organisatie van de afdelingen:
 - *Communicatie*
 - *Financiën*
 - *Kwaliteit*
- Uitwerken medezeggenschapsregeling op basis van nieuwe WMCZ, samen met directie
- Tweemaal per jaar contact onderhouden met Raad van Toezicht
- Jaarlijks overleg organiseren met Ondernemingsraad (OR) en Verpleegkundige & Verzorgende Advies Raad (VVAR).
- Cliëntinterviews voorbereiden, i.c.m. Patient Reported Experience Measures (PREM)
- Deskundigheidsbevordering van (nieuwe) leden organiseren

Nieuwsbrieven Cliëntenraad

In 2020 is een start gemaakt met het uitbrengen van een nieuwsbrief aan cliënten. Twee nieuwsbrieven zijn door de leden opgesteld en verzonden. De eerste per gewone post in combinatie met plaatsing op de website van Vérian. De tweede alleen digitaal via de website.

De CR wil graag de verbinding met cliënten leggen en met hen in contact blijven. Het is van belang om te weten wat er bij cliënten leeft en speelt.



In de eerste Nieuwsbrief hebben de leden van de Cliëntenraad zich voorgesteld en is een oproep voor nieuwe leden gedaan. Daarmee konden al snel drie nieuwe raadsleden worden benoemd.

8. Raad van Toezicht

De Cliëntenraad onderhoudt tweejaarlijks contact met de leden van de Raad van Toezicht. In 2020 is dit door corona niet fysiek vormgegeven, maar schriftelijk en telefonisch. Beide voorzitters hebben elkaar namens hun raad aan de hand van een lijst met onderwerpen geïnformeerd.

9. Ondernemingsraad (OR)

Cliënten en medewerkers kunnen niet los van elkaar gezien worden. Daarom onderhoudt de Cliëntenraad regelmatig contact met de OR. Via de ambtelijk secretarissen of het DB werd zo nodig afgestemd over onderwerpen die beide raden aangaan.

10. Slot

Het jaar 2020 stond vrijwel helemaal in het teken van corona. Maar gelukkig lijkt er weer licht aan het eind van de tunnel. In 2021 jaar krijgen veel mensen hun vaccinatie(s) en ontvangen we hopelijk onze vrijheid beetje voor beetje terug.

Het is een fijn vooruitzicht straks ook weer fysiek te kunnen vergaderen, want dit werkt uiteindelijk toch beter dan via de digitale methode Teams.

De nieuwe energie, die door deze positieve vooruitzichten ongetwijfeld vrij zal komen, willen wij als Cliëntenraad gebruiken om ons te blijven inzetten voor de belangen van de cliënten van Vérían. U te mogen vertegenwoordigen is en blijft ons doel!