Jaarverslag 2019
Cliëntenraad Extramurale Zorg
Stichting Zorgverlening
De Friese Wouden

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

1. Algemene informatie over de cliëntenraad 4
   Missie en Visie
   De cliëntenraad

2. Activiteiten en adviezen 2019 5

3. (Directe) Belangenbehartiging 6

4. Aandachtspunten en speerpunten Jaarplan 2019 6

5. Scholing, cursussen en bijeenkomsten 6

6. Informatie 7

8. Nawoord 7
   Samenstelling van de cliëntenraad
   Vertegenwoordiging naar de Centrale Cliëntenraad KwadrantGroep

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening De Friese Wouden.
De organisatie is onderdeel van de KwadrantGroep, maar blijft als zelfstandig label voortbestaan. De Cliëntenraad hecht hieraan grote waarde, omdat de merknaam Friese Wouden vertrouwdheid oproept bij de cliënten.

De ingezette transitie in de zorg heeft opnieuw voor onrust en onduidelijkheid onder de cliënten en binnen de organisatie gezorgd. Dit heeft zijn invloed gehad op het werk van de cliëntenraad.
De speerpunten hebben niet altijd de aandacht gekregen die zij verdienden.
Wel is veel tijd geïnvesteerd in het opnieuw vormgeven van de medezeggenschap en worden de regiomanagers van de gebieden Smallingerland/Ooststellingwerf en Heerenveen/Opsterland/Weststellingwerf structureel in de vergadering van de cliëntenraad uitgenodigd.

Om de cliëntbelangen goed te kunnen behartigen lopen de leden mee tijdens een route van de verzorging / verpleging in beide regio's.

Wij hopen dat er in 2020 meer rust en stabiliteit voor onze cliënten komt en de medezeggenschap een nieuwe en voor de cliënt toegankelijke vorm gaat krijgen.

In verband met de corona perikelen heeft het jaarverslag iets langer dan gebruikelijke op zich laten wachten.

Drachten, november 2020

J. W. de Vries
Voorzitter

1. ALGEMENE INFORMATIE OVER DE CLIËNTENRAAD

Missie en visie

De missie en visie van de Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening De Friese Wouden is de volgende:

Missie
In onze positie als medezeggenschapsorgaan behartigen wij de belangen van de cliënten thuiszorg van de zorgorganisatie De Friese Wouden.

Voor ons is elke cliënt uniek.

Wij stellen de volgende waarden centraal:
- ✓ Respect voor ieders levensovertuiging
- ✓ Zelfregie
- ✓ Keuzevrijheid
- ✓ Menswaardigheid
- ✓ Kwaliteit van zorg

Wij toetsen (pro)actief het beleid van de zorgorganisatie op basis van de zorgbehoeften van de cliënt.
Hierbij baseren wij ons op de afspraken zoals verwoord in het intakegesprek en vastgelegd in het zorgplan.

Wij werken aan goede contacten met de cliënten om daarmee te komen tot een adequate advisering aan de zorgorganisatie.

Visie
Wij spelen positief en kritisch in op de ontwikkelingen in de zorg, zoals:

- ✓ De schaalvergroting
- ✓ Het wijkgericht werken
- ✓ De veranderende medezeggenschap op diverse niveaus
- ✓ Het grotere beroep op het netwerk van de cliënt

Wij werken voortdurend aan een goede onderlinge samenwerking zowel regionaal als op verschillende niveaus binnen de organisatie. Daarnaast is de versterking van de relatie met de cliënt van essentieel belang.

De leden van de Cliëntenraad bezitten voldoende deskundigheid, hebben voldoende kennis van de ontwikkelingen en tonen belangstelling en betrokkenheid.

De Cliëntenraad

De Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening de Friese Wouden kent zeven leden waarbij zoveel mogelijk gestreefd wordt naar een regionale vertegenwoordiging.
De raad komt maandelijks bijeen en overlegt dan met de regiomanagers extramuraal. Deze wonen per toerbeurt de vergaderingen bij.

Het Dagelijks Bestuur wordt bijgestaan door een ondersteuner cliëntenraad die ook de secretariële taken op zich neemt.

De cliëntengroepen die de raad vertegenwoordigd zijn:

- Ouderen
- Chronisch zieken/gehandicapten
- Terminale cliënten
- Cliënten die kortdurende zorg nodig hebben

2. ADVIEZEN EN ACTIVITEITEN 2019

Het jaar 2019 stond in het teken van organisatieveranderingen. De nieuwe medezeggenschap-structuur moest nog ingericht worden.
Al deze veranderingen hebben eraan bijgedragen dat de cliëntenraad niet alleen keuzes moest maken in zijn prioriteiten, maar ook zijn bevoegdheden zag veranderen.

De Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening De Friese Wouden heeft in 2019 de volgende adviesaanvragen ontvangen.

- Samenwerkingsovereenkomst d.d. 18-01-2019.
    - De raad heeft hierover een negatief advies uitgebracht.
- Samenwerkingsovereenkomst versie 2. Ondanks uw uitgebreide toelichting hebben wij een voor ons belangrijke vraag. Het antwoord op deze vraag willen wij meenemen in onze advisering.
    - Artikel 3.2.7 gaat over de uitzonderingen van lidmaatschap van meerdere cliëntenraden. Het is ons helder dat u hier geen voorstander van bent. Toch willen wij graag weten wat de reden is van dit besluit. De Cliëntenraad Extramurale Zorg De Friese Wouden ziet namelijk geen enkel bezwaar.
- Samenwerkingovereenkomst versie 3.
    - De raad geeft een negatief advies.
- Faciliteringsregeling d.d. 20-02-2019.
    - De raad adviseert negatief wegens onderstaande redenen:
        - De raad vindt het een disproportioneel voorstel qua facilitering, gezien de huidige en verwachte werkzaamheden in de toekomst.
        - De raad is voorstander van een redelijke vaste vergoeding en een afzonderlijke reisvergoeding.
- Faciliteringsregeling d.d. 25-04-2019.
    - De raad kan niet akkoord gaan met de regeling zoals voorgesteld. Het belangrijkste bezwaar is dat de reiskostenvergoeding niet losgekoppeld is van de vaste vergoeding. Eveneens is van groot belang dat de faciliteringsregeling voor de CCR-separaat aan de CCR voorgelegd wordt.
- Brief Medezeggenschapsregelingen.
    - In deze brief heeft u geen rekening gehouden met de uitspraak van de LCvV inzake de vermelding dat er nog met 3 partijen, waaronder Cliëntenraad Extramurale Zorg De Friese Wouden, een overleg gevoerd moet worden. Naar aanleidng van deze uitspraak van het LCvV heeft de raad dat deze brief, op dit moment, niet van toepassing is op onze raad.

De Centrale Cliëntenraad heeft de raad om zijn mening gevraagd betreffende de adviesaanvraag Tarievenlijst 2020. De opmerkingen zijn door de Centrale Cliëntenraad meegenomen in het advies aan de Raad van Bestuur.

Overige actualiteiten omtrent de indicatiestelling en de huidige ontwikkelingen die werden besproken met de betreffende regiomanagers zijn:

Werkwijze en verbeteringen

- Wijkteams: De leden van de cliëntenraad blijven de wijkteams kritisch volgen.
- De informatie over de werkwijze en verbetering in de zorg heeft de cliëntenraad verkregen door middel van het uitnodigen van leden van de wijkteams en via het reguliere overleg met de regiomanagers.
- De samenwerking met de cliëntenraad Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp is gecontinueerd. Er zijn 2 leden van de Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting -Zorgverlening De Friese Wouden ook lid van cliëntenraad Kwadrantgroep Huishoudelijke Hulp om de verbinding en uitwisseling van kennis op peil te houden. Door onder andere het regelmatig aandacht vragen voor het formulier “Niet Pluis gevoel” streven we naar bekendheid van dit formulier bij de medewerkers.

3. (DIRECTE) BELANGENBEHARTIGING

- Contact met de achterban:

  De cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening De Friese Wouden heeft diverse cliënten bezocht. Tijdens deze huisbezoeken worden gesprekken met cliënten gevoerd. Naderhand wordt er een geanonimiseerd verslag van het huisbezoek gemaakt. De cliënten werden op voorhand geïnformeerd dat er een geanonimiseerd verslag van het huisbezoek wordt gemaakt.

  Afgelopen jaar hebben de leden ook meegelopen met een verzorgende/verpleegkundige tijdens hun route. Ook hier werd een geanonimiseerd verslag van gemaakt. De cliënten en de medewerkers werden op voorhand geïnformeerd dat er een geanonimiseerd verslag van het huisbezoek wordt gemaakt.

4. AANDACHTSPUNTEN EN SPEERPUNTEN JAARPLAN 2019

- Promoten mogelijkheden ondersteunen cliënten
- Mantelzorg
- Preventieve zorg
- Structurele inzet van kwalitatief marktonderzoek

5. SCHOLING, CURSUSSEN, BIJEENKOMSTEN

Hieronder wordt een aantal onderwerpen genoemd, waar (een deel van) de Cliëntenraad bij aanwezig was.

- Themamiddag georganiseerd door de Centrale CR
- Voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd door het LOC
- Zorgverzekeraar De Friesland
- Nieuwjaarsbijeenkomst KwadrantGroep

6. INFORMATIE

De Cliëntenraad heeft zich in 2019 laten voorlichten door medewerkers vanuit de KwadrantGroep. De volgende medewerkers van de KwadrantGroep zijn uitgenodigd:

- Regiomanagers
- Mevr. S. Kazemier (Klachtenbemiddelaar)
- Dhr. T. de Leeuw (Kwaliteitsfunctionaris)
- Wijkverpleegkundigen
- Verpleegkundigen
- Verzorgenden

7. NAWOORD

De voortdurende veranderingen en ontwikkelingen binnen de zorg en de eigen organisaties brengen nog steeds onrust onder de cliënten en de medewerkers. De raad is tevreden over zijn bijdrage hierin, dat er meer rust en stabiliteit in de dienstverlening aan onze cliënten komt en spreekt de hoop uit dat in 2020 de nieuwe medezeggenschapstructuur ingericht is.
Het contact met de regiomanagers is prima verlopen en er werden diverse thema's besproken.

Samenstelling van de Cliëntenraad Extramurale Zorg Stichting Zorgverlening De Friese Wouden
De samenstelling van de raad in 2019 was:

- Dhr. J.W. de Vries – (Heerenveen)
- Dhr. J. Geertsema – (Drachten) (tot 31-12-2019)
- Dhr. J.J. Bouman – (Drachten)
- Dhr. N. Smits – (Heerenveen)
- Dhr. P. van Kammen (Rottevalle)
- Mevr. B. Hoogenberg-Haveman (Appelscha)
- Mevr. J. van Dam (Wolvega)
- Dhr. F. Klooster (Oosterwolde) (tot 31-12-2019)
- Dhr. A.J. Bergsma (Nij Beets)

De Raad wordt ondersteund door ambtelijk ondersteuner mevr. W. Kruid.