



# Jaarverslag 2019

Centrale Cliëntenraad





# Inhoudsopgave

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Algemeen</b>	<b>4</b>
<b>3 Vergaderingen</b>	<b>5</b>
<b>4 Samenstelling CCR</b>	<b>5</b>
<b>5 Secretariaat</b>	<b>7</b>
<b>6 Gespreksonderwerpen</b>	<b>7</b>
6.1 Kwaliteitsbeleid	7
6.2 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)	8
6.3 Quickscan samenwerking mantelzorgers en medewerkers	8
6.4 Medezeggenschapsstructuur Hof en Hiem, inclusief familieraden kleinschalig wonen	9
<b>7 Adviezen/besluiten</b>	<b>9</b>
<b>8 Behaalde doelen 2019</b>	<b>9</b>
<b>9 Doelstelling 2020</b>	<b>10</b>
<b>10 Vaststelling jaarverslag 2019</b>	<b>10</b>

# 1 Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag 2019 van de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Zorggroep Hof en Hiem.

Hof en Hiem is een zorgorganisatie voor ouderen in de gemeente de Fryske Marren. Zorggroep Hof en Hiem exploiteert vier woonzorgcentra, een thuiszorgorganisatie, vier locaties kleinschalig wonen, 100 aanleunwoningen en drie wijk- en dienstencentra voor senioren. Bij Hof en Hiem werken 650 medewerkers en 650 vrijwilligers, ten behoeve van ongeveer 300 intramurale en 250 zelfstandig wonende ouderen (thuiszorg). Jaarlijks bezorgen de vrijwilligers van Hof en Hiem zo'n 140.000 uitbrengmaaltijden aan huis bij zelfstandig wonende ouderen.



## 2 Algemeen

Het afgelopen verslagjaar kenmerkte zich door verdergaande investeringen op het gebied van kwaliteit van zorgverlening. Een belangrijke impuls hiertoe werd onder meer gegeven door de invoering van het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg en door het van overheidswege beschikbaar stellen van extra financiële ruimte in de vorm van kwaliteitsgelden. De nadere uitwerking van de kwaliteitskaders is beschreven in het Strategisch beleidsplan van Hof en Hiem, waarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat kwaliteit een integraal onderdeel vormt van het totale organisatiebeleid. Dit is ook van invloed geweest op de inhoud van het werkplan, dat de CCR met Zorgbelang Fryslan is overeengekomen. In gesprekken die in de afgelopen periode gevoerd zijn met zowel cliëntenraadsleden als medewerkers van Hof en Hiem (locatiemanagers, kwaliteitsmedewerkers en bestuursassistent) is duidelijk geworden, dat er meer behoefte is aan een inhoudelijke afstemming tussen cliënten en hun vertegenwoordigers en de betreffende medewerkers over onderwerpen waar de medezeggenschapsorganen bij betrokken

zijn (van reactief naar proactief). Ook op het vlak van medezeggenschap blijft investeren in kwaliteit de uitdaging voor de komende tijd.

### 3 Vergaderingen

In het verslagjaar hebben vier vergaderingen plaatsgevonden en wel op 5 februari op het Centraal Bureau, op 14 mei in Vegelin State, op 10 september in Suderigge en op 12 november in Talma Hiem.

Ter voorbereiding op de formele CCR-vergaderingen, vond agendaoverleg plaats tussen de directeur-bestuurder en de voorzitter van de CCR, in aanwezigheid van de bestuursassistent. Voorafgaande aan de formele CCR-vergaderingen, vonden de informele voorvergaderingen van de CCR-leden zelf plaats.

In het verslag jaar hebben de directeur-bestuurder en de voorzitter van de CCR ook enkele lokale cliëntenraadsvergaderingen bijgewoond, en wel op 15 april in Vegelin State, op 21 mei in Suderigge, op 25 november in Talma Hiem en op 2 december in Doniahiem.



## 4 Samenstelling CCR

Per 31 december 2019 was de samenstelling van de CCR als volgt:

<b>naam</b>	<b>functie</b>	<b>locatie</b>
de heer R. (Roelof) Oeben	voorzitter	
mevrouw T. (Tiny) de Boer-Rottiné	vicevoorzitter	Talma Hiem <i>Balk</i>
mevrouw T. (Trijtsje) de Jong- Leijenaar	lid	Suderigge <i>Lemmer</i>
mevrouw A. (Anke) van der Wal	lid	Suderigge <i>Lemmer</i>
de heer F. (Frans) Tromp	lid	Vegelin State <i>Joure</i>
de heer A. (Alle) Hosper	lid	Vegelin State <i>Joure</i>
mevrouw L. (Luutsje) de Boer- Zijlstra	lid	Doniahiem Sint Nicolaasga
mevrouw L. (Lien) de Goede- Stakelbeek	lid	Doniahiem Sint Nicolaasga

In het vorige jaarverslag werd reeds gememoreerd dat mevrouw W. (Wil) van Elst uit Balk, als lid van de lokale cliëntenraad van Hof en Hiem Thuiszorg, ter oriëntatie enkele CCR-vergaderingen heeft bijgewoond. Het lag in de bedoeling mevrouw Van Elst met ingang van 2019 zitting te laten nemen in de CCR, waarmee de betrokkenheid van de Thuiszorg op CCR-niveau geborgd kon worden.

Wegens ziekte heeft mevrouw Van Elst de vergaderingen in het verslagjaar niet kunnen bijwonen en in september 2019 is zij helaas komen te overlijden. In haar plaats werd per 1 januari 2020 mevrouw F. (Fransje) Faber-Kwint uit Joure benoemd.

## 5 Secretariaat

Het secretariaat werd in het verslagjaar gevoerd door Marcella Pesser (bestuursassistent) van het Centraal Bureau.

## 6 Gespreksonderwerpen

In het verslagjaar zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

### 6.1 Kwaliteitsbeleid

Begin 2017 is een nieuw Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg tot stand gekomen. Het nieuwe kwaliteitskader vormt de wettelijke basis voor de kwaliteit van de landelijke verpleeghuiszorg en geldt dus ook voor de locaties van Hof en Hiem. Dit betekent dat Hof en Hiem moet voldoen aan de verplichtingen die uit het Kwaliteitskader voortvloeien. De nadere uitwerking hiervan is weergegeven in het Strategisch Beleidsplan 2019-2021. In voorgaande jaren werd het Kwaliteitsplan in een afzonderlijk document beschreven. Met ingang van 2019 is er voor gekozen het Kwaliteitsplan integraal op te nemen in het strategisch beleidsplan, want kwaliteitsbeleid is een onlosmakelijk onderdeel van de strategische koers van Hof en Hiem.

In het beleidsplan staan drie thema's centraal:

1. Zorg, wonen en welzijn
2. Kwaliteit en Veiligheid
3. Aantrekkelijk werkgeverschap



In het verslagjaar is de voortgang van de drie thema's in de reguliere CCR-vergaderingen door de directeur-bestuurder toegelicht en besproken, zodat de Raad goed op de hoogte bleef van de ontwikkelingen.

Ook heeft een lid van de CCR deelgenomen aan de beleidsdagen in het najaar van 2018, waar een eerste aanzet werd gegeven aan de uitwerking van de thema's. Op deze manier is de CCR al in een vroeg stadium betrokken bij de beleidsontwikkeling, wat erg op prijs wordt gesteld. Het ligt in de lijn der verwachting dat deze gedragslijn in 2020 wordt voortgezet.

## **6.2 Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz)**

Zoals in het vorige verslagjaar al werd aangekondigd, is medio 2019 de nieuwe Wmcz van kracht geworden, waarmee de inspraak van de CCR in formele zin een zwaardere basis heeft gekregen.

In het kader van de deskundigheidsbevordering heeft op 28 november een training plaatsgevonden over de wijzigingen in de Wmcz. Naast de leden van de CCR is de training ook bijgewoond door medewerkers van het Centraal Bureau (directeur-bestuurder, bestuursassistent, kwaliteitsadviseurs en communicatieadviseur). Tijdens de training -die werd verzorgd door Zorgbelang Fryslan - zijn goede stappen gezet voor vervolgacties die in het werkplan 2020 van de CCR verder zullen worden uitgewerkt.

## **6.3 QuickScan samenwerking mantelzorgers en medewerkers**

De CCR wil graag weten hoe de samenwerking tussen bewoners, mantelzorgers en medewerkers wordt ervaren, met andere woorden de samenwerking tussen formele en informele zorg. Hiervoor is door Zorgbelang Fryslan een onderzoeksinstrument ontwikkeld - de



QuickScan - om een snelle indruk te krijgen hoe de betrokkenen de samenwerking ervaren en ook of hier verschillen in beleving zitten ten opzichte van elkaar. Alvorens de QuickScan Hof en Hiem-breed uit te rollen, is gestart met een



pilot in Suderigge. De opgedane ervaringen in Suderigge zijn verwerkt in de onderzoeksmethodiek en tegen het eind van het verslagjaar heeft het onderzoek ook op de overige locaties van Hof en Hiem plaatsgevonden. Aangezien de onderzoeksresultaten nog niet bekend waren, zal hierover in 2020 nader gerapporteerd worden.

#### **6.4 Medezeggenschapsstructuur Hof en Hiem, inclusief familieraden kleinschalig wonen**

Zorgbelang Fryslan heeft een rapport opgeleverd met de titel 'Ontwikkelingen in medezeggenschap'. Dit rapport bevat een voorstel met betrekking tot de vraag hoe je de medezeggenschap op verschillende niveaus (CCR, lokale cliëntenraden, familieraden) kunt inrichten en met elkaar verbinden. Het rapport gaat met name in op de structuur van de medezeggenschap: hoe kun je dit het best organiseren. In een later stadium wordt onderzocht in hoeverre er bij de familieraden behoefte bestaat aan en meer inhoudelijke verdieping in de medezeggenschap, waaronder de nieuwe Wmcz.

### **7 Adviezen/besluiten**

- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- begroting 2019
- voorgenomen DB-besluit afdeling kwaliteit en veiligheid
- voorgenomen DB-besluit zorgverleningsovereenkomsten en algemene voorwaarden
- samenwerking partnerorganisaties op gebied van ondersteunende diensten

### **8 Behaalde doelen 2019**

- QuickScan samenwerking mantelzorgers en medewerkers Hof en Hiem-breed -Rapportage medezeggenschap Familieraden locaties Kleinschalig wonen
- verdere versterking Cliëntenraad Hof en Hiem Thuiszorg
- benoeming lid Cliëntenraad Thuiszorg in CCR
- deskundigheidsbevordering CCR in het kader van de Wmcz
- communicatie over en introductie vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris
- stroomlijnen klachtenprocedure

## 9 Doelstelling 2020

- implementatie nieuwe Wmcz binnen Hof en Hiem
- ontwikkelen jaarplan CCR
- cliëntparticipatie binnen de gehele beleidscyclus
- versterken familieraden kleinschalig wonen
- afronding QuickScan.

## 10 Vaststelling jaarverslag 2019

Het jaarverslag 2019 van de Centrale Cliëntenraad van Zorggroep Hof en Hiem is vastgesteld op 30 juni 2020.

Namens de Centrale Cliëntenraad  
**Zorggroep Hof en Hiem**

de heer R. Oeben  
*voorzitter Centrale Cliëntenraad*







**Zorggroep Hof en Hiem**  
De Oergong 2  
8521 GA Sint Nicolaasga

T 0513 – 43 30 30  
E [ccr@hofenhiem.nl](mailto:ccr@hofenhiem.nl)

[www.hofenhiem.nl](http://www.hofenhiem.nl)