

CCR

Jaarverslag 2021

Centrale Cliëntenraad

Zorggroep Hof en Hiem





centrale cliëntenraad

1	Voorwoord	4
2	Vergaderingen	5
3	Samenstelling CCR	6
4	Secretariaat	7
5	Gespreksonderwerpen	7
6	Instemming / Advies	10
7	Behaalde doelen 2021	10
8	Doelstelling 2022	10

1. Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2021 van de Centrale Cliëntenraad (CCR) van Zorggroep Hof en Hiem.

Hof en Hiem is een zorgorganisatie voor ouderen in de gemeente De Fryske Marren en in Sneek. Zorggroep Hof en Hiem exploiteert vier woonzorgcentra, een thuiszorgorganisatie, vier locaties voor kleinschalig wonen, 100 aanleunwoningen en drie wijk- en dienstencentra voor senioren. Eind 2021 werkten bij Hof en Hiem 817 medewerkers, 19 ingeleende medewerkers, 29 stagiaires en 404 vrijwilligers ten behoeve van ongeveer 304 bewoners intramurale zorg en ongeveer 320 zelfstandig wonende ouderen (thuiszorg inclusief de Parkflat). De vrijwilligers van Hof en Hiem bezorgden in het verslagjaar ca. 143.000 uitbrenghmaaltijden aan huis bij zelfstandig wonende ouderen (inclusief de Parkflat vanaf 1 juni ca. 156.000 uitbrenghmaaltijden).

Zoals in dit jaarverslag zal blijken, is de coronapandemie op veel terreinen van invloed geweest op de gang van zaken in het verslagjaar. Ten tijde van de eerste CCR-vergadering in februari heerste het coronavirus nog volop in Friesland. Ook bij Hof en Hiem waren de gevolgen dagelijks merkbaar en moest alles uit de kast worden gehaald om de effecten van corona binnen de perken te houden. De CCR is gedurende deze kritieke fase goed van alle ontwikkelingen op de hoogte gehouden. In de reguliere vergaderingen met de bestuurder werd volop ruimte ingelast om stil te staan bij de actuele ontwikkelingen. Ad hoc werd door de bestuurder met zowel individuele CCR-leden alsmede de CCR-voorzitter afgestemd over urgente locatiegebonden dan wel Hof en Hiem-brede zaken. Daarnaast voorzagen de corona-nieuwsbulletins goed in de informatiebehoefte.

Maar ook los van corona kan geconstateerd worden, dat de CCR in het afgelopen jaar steeds meer bij de ontwikkelingen binnen Hof en Hiem betrokken is geweest. Een trend die zich naar verwachting de komende jaren zal voortzetten en een illustratie is van het belang dat Hof en Hiem toekent aan medezeggenschap.

Roelof Oeben
Voorzitter Centrale Cliëntenraad

2. Vergaderingen en bijeenkomsten

In het verslagjaar vonden in totaal zes CCR-vergaderingen plaats:

2 februari	-	op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga (via beeldschermverbinding)
9 maart	-	op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga
11 mei	-	op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga
14 september	-	op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga
12 oktober	-	bij Talma Hiem in Balk
9 november	-	op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga (RvT via beeldschermverbinding)



Alle vergaderingen, met uitzondering van 12 oktober, vonden plaats op het Centraal Bureau in Sint Nicolaasga, hetzij via beeldschermverbinding (Teams), hetzij in fysieke vorm. Normaliter worden de vergaderingen bij toerbeurt gehouden in de verschillende locaties van Hof en Hiem. Door corona was echter niet op alle vergaderdata op alle locaties een corona-proof vergaderruimte beschikbaar (1,5 meter afstand, ventilatie, etc.).

Voorafgaand aan de reguliere CCR-vergaderingen vond agendaoverleg plaats tussen de directeur-bestuurder van Zorggroep Hof en Hiem en de voorzitter van de CCR, in aanwezigheid van de bestuursassistent. Ook vond vooraf overleg plaats met de accountmanager van Zorgbelang Fryslân over de voortgang van het Werkplan dat de CCR met Zorgbelang Fryslân is overeengekomen. Van Hof en Hiem-zijde nemen de Regiomanager Zuid Jochem Hoekstra, CCR-leden Luutsje de Boer en Fransje Faber, en CCR-voorzitter Roelof Oeben aan dit overleg deel.

Door corona konden de periodieke bezoeken van de directeur-bestuurder en de voorzitter van de CCR aan de lokale cliëntenraden in het verslagjaar helaas niet plaatsvinden. Voor 2022 zijn deze locatiebezoeken opnieuw ingepland.

Op uitnodiging van de Raad van Toezicht neemt de voorzitter van de CCR jaarlijks deel aan het bezoek dat de RVT aan de diverse locaties van Hof en Hiem brengt, de zogenaamde Tour de Locations (TdL). Voor 2021 stond de TdL gepland op 16 februari. Echter ook weer ten gevolge van corona was een fysiek bezoek aan de locaties niet mogelijk. De TdL heeft digitaal via beeldschermverbindingen (Teams) plaatsgevonden met filmpjes van onder meer serviceflat De Parkflat in Sneek en kleinschalig wonen locatie De Werf in Joure. Ondanks het gemis van de fysieke aanwezigheid op de diverse locaties was toch voldoende interactie mogelijk met o.a. regiomanagers, locatieleiders, medewerkers van De Parkflat en kleinschalig-wonen coördinatoren.

Op 15 september vond de jaarlijkse strategiedag van Hof en Hiem plaats. Op deze dag wordt het beleid van Zorggroep Hof en Hiem op hoofdlijnen bepaald. Vanuit diverse geledingen in de organisatie worden deelnemers uitgenodigd aan deze bijeenkomst deel te nemen en o.a. in werkgroepen input te leveren voor de planvorming. Van de zijde van de CCR was naast de voorzitter Luutsje de Boer aanwezig.

In de CCR-vergadering van 9 november werd plaats ingeruimd voor kennismaking en gedachtenuitwisseling tussen CCR en RvT over diverse zaken die binnen de zorggroep spelen. Hoewel verschillend vanuit ieders positie en verantwoordelijkheid bleken er toch duidelijke overeenkomsten te zitten in de agendapunten van zowel RvT als CCR. Het gemeenschappelijk doel van beide gremia is en blijft het welzijn van onze bewoners. Eind 2022 zal opnieuw een soortgelijke bijeenkomst plaatsvinden.

3. Samenstelling CCR

Op 31 december 2021 was de samenstelling van de CCR als volgt:

Naam	Functie	Locatie
Roelof Oeben	voorzitter	
Tiny de Boer-Rottiné	vicevoorzitter	Talma Hiem, Balk
Trijntsje de Jong-Leijenaar	lid	Suderigge, Lemmer
Anke van der Wal	lid	Suderigge, Lemmer
Frans Tromp	lid	Vegelin State, Joure
Janny Schurer	lid	Vegelin State, Joure
Luutsje de Boer-Zijlstra	lid	Doniahiem, St. Nicolaasga
Fransje Faber-Kwint	lid	Thuiszorg, St. Nicolaasga

Lien de Goede, lid van de lokale cliëntenraad van Doniahiem in St. Nicolaasga heeft haar CCR-lidmaatschap in het verslagjaar beëindigd. In de ontstane vacature moet nog worden voorzien.

Alle Hosper, lid van de lokale cliëntenraad van Vegelin State in Joure is eveneens teruggetreden als CCR-lid. Hij is opgevolgd door Janny Schurer.

4. Secretariaat

Het secretariaat van de CCR werd gevoerd door bestuursassistent Marcella Pesser. Op haar eigen verzoek heeft zij in december afscheid genomen van Hof en Hiem. Haar vertrek viel samen met het afscheid van de ambtelijk secretaris van de Ondernemingsraad (OR) en de Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad (VVAR). Gezien de groei van de organisatie en het toenemende belang van medezeggenschap is in goed overleg met de directie besloten zowel het secretariaat als de coördinatie van alle medezeggenschapactiviteiten (CCR, OR en VVAR) door 1 functionaris uit te laten voeren: de ambtelijk secretaris medezeggenschap. Per 22 november 2021 is Ineke Heising in deze functie benoemd. Het directiesecretariaat wordt per genoemde datum gevoerd door bestuursassistent Siepy Wielinga.

5. Gespreksonderwerpen

Zoals te doen gebruikelijk volgt hierna een weergave van CCR-gerelateerde onderwerpen die in het verslagjaar de revue hebben gepasseerd en die min of meer kenmerkend zijn geweest voor de gang van zaken in het verslagjaar.

Samenwerking met Zorgbelang Fryslân (ZBF)

Met de implementatie van de nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg (Wmcz) is een interne werkgroep aan de slag geweest. Een en ander vond plaats onder supervisie van de accountmanager van ZBF. Dit traject, dat werd gestart in 2020 en doorliep in 2021, had hoge prioriteit in het verslagjaar omdat tijdige implementatie ten gevolge van corona vertraging had opgelopen.

Kwaliteit en Veiligheid

Een aantal jaren geleden was er landelijk ophef over de kwaliteit van de ouderenzorg: er was te weinig geld. Daarop heeft de regering 2 miljard extra financiële middelen uitgetrokken en toegevoegd aan de reguliere zorgbudgetten en wel voor een periode van drie jaar. Deze gelden worden minimaal voor 85% ingezet voor extra mensen op de werkvloer. Het verslagjaar 2021 is het derde jaar waarin Hof en Hiem deze extra middelen kreeg toegewezen. Deze worden met name ingezet om welzijnsmedewerkers op te leiden en wel zodanig, dat zij bepaalde lichte zorgtaken uit mogen voeren. Daarvoor hoeven dan geen zorgmedewerkers ingezet te worden. De kwaliteitsgelden zijn dus mede bedoeld om de steeds zwaarder wordende doelgroep professioneel te kunnen blijven bedienen.

Strategisch Huisvestingsplan

FAME is het bureau dat het haalbaarheidsonderzoek naar nieuwbouw in Lemmer gedaan heeft en Hof en Hiem ondersteunt in het proces. FAME heeft het strategisch huisvestingsplan geschreven waarin staat beschreven hoe we kunnen bouwen voor de toekomst. Het huisvestingsplan is een van de doelen in het strategisch beleidsplan van Hof en Hiem, waarin een onderzoek naar de woonbehoefte van ouderen in de Fryske Marren in de nabije toekomst centraal staat. Hof en Hiem werkt in dit kader samen met Dynhus (fusie-organisatie woningcoöperaties Lyaemer Wonen en Wonen Zuidwest Friesland) aan een plan een nieuw complex te realiseren op de huidige plek van Woonzorgcentrum Suderigge. Tegenover Suderigge staat De Schutse (Patyna), waar 18 mensen met dementie wonen. Hof en Hiem heeft Patyna gevraagd of ook zij willen participeren in de planvorming rondom de nieuwe huisvesting. Een gezamenlijk belang is immers om de toekomstige ouderenzorg in onze regio goed vorm te geven. Hof en Hiem en Patyna zijn hierover nog in gesprek.

Cliëntervaringsonderzoek en corona

Aan het periodieke cliëntervaringsonderzoek zijn twee coronagerelateerde vragen toegevoegd die bewoners en naasten konden invullen inzake hun ervaringen met corona. Deze vragen zijn toegevoegd op initiatief van de CCR en de afdeling Kwaliteit en Veiligheid met ondersteuning van Zorgbelang Fryslân. Op 15 februari heeft hierover in een subgroep overleg plaatsgevonden met ZBF en Tiny de Boer, Anke van der Wal en Fransje Faber namens de CCR. Over de resultaten van het onderzoek is vervolgens inhoudelijk van gedachten gewisseld en tevens verslag uitgebracht. Ondanks het verdriet en de eenzaamheid zijn bewoners positief over hoe Hof en Hiem is omgegaan met de maatregelen. Ook zijn bewoners blij met wat de organisatie geleerd heeft van de 1^e coronagolf en hoe dit tijdens de 2^e golf is toegepast. Op basis van de antwoorden op de coronavragen hebben de betrokken CCR-leden vier aanbevelingen aan de directie gedaan: communicatie, omgang met dwangmaatregelen, beeldbellen, omgaan met de stervensfase en het afscheid van bewoners tijdens corona.

Directeur-bestuurder John van Arnhem heeft de aanbevelingen een op een overgenomen en de CCR bedankt voor haar rol in de verbetering van de dienstverlening aan onze kwetsbare ouderen.

Klachtenprocedure

In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is het voor zorgorganisaties wettelijk verplicht een klachtenprocedure te hebben. Los van deze wettelijke verplichting vindt Zorggroep Hof en Hiem het belangrijk dat klachten en problemen van cliënten en naasten op de juiste plek terechtkomen. Hof en Hiem heeft Zorgbelang Fryslân gevraagd een klachtenprocedure op te stellen die voldoet aan de wet en getoetst wordt aan cliëntvertegenwoordigers, zoals de CCR, om te beoordelen of alles helder en begrijpelijk is. Ook hiervoor is een subgroepje samengesteld dat onder supervisie van Dineke Kronemeijer van Zorgbelang Fryslân met het onderwerp aan de slag is gegaan. Namens de CCR namen Tryntsje de Jong en Fransje Faber aan het overleg deel. De CCR is door de subgroep gedurende het traject in de gelegenheid gesteld inhoudelijk te reageren op de conceptprocedure en in de CCR-vergadering van 11 mei heeft de CCR met de nieuwe klachtenprocedure ingestemd.

Jaarrapportage 2020 Wet zorg en dwang

In het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) is het verplicht een externe vertrouwenspersoon Wzd te hebben. Quasir is een van de vier landelijke bureaus die door het Zorgkantoor is aangewezen om vertrouwenspersonen aan te bieden. Quasir bedient hiervoor de provincies Friesland, Groningen en Drenthe. Als Hof en Hiem kunnen we een beroep doen op Petra de Wijn, die daarnaast ook vertrouwenspersoon is voor nog 21 andere zorgaanbieders. De rapportage is inmiddels besproken met de bestuurder. Het jaar 2020 stond in het teken van introductie en kennismaking. Helaas werd het proces geremd door corona, maar de vertrouwenspersoon is inmiddels wel op alle locaties geweest. Ze heeft in 2020 geen gevallen binnen gekregen en ook zelf geen zaken gezien waar actie op ondernomen moest worden. In het verslagjaar is Petra de Wijn vooral proactief op locatiebezoek geweest om een goed beeld te krijgen, en bewoners en vertegenwoordigers beter te leren kennen. Bij de functie hoort ook observeren en terugkoppelen, met als doel een goede kwaliteit van zorg voor de bewoner. Zij hoopt in de jaarrapportage 2021 meer bevindingen te kunnen delen n.a.v. de locatiebezoeken.

6. Instemming / Advies

Positief advies:

- Begroting 2021

Instemming:

- Kwaliteitsplannen 2021
- Huishoudelijk reglement CCR
- Huishoudelijk reglement LCR
- Medezeggenschapsregeling CCR
- Medezeggenschapsregeling LCR
- Klachtenprocedure

7. Behaalde doelen 2021

Invoering van de nieuwe Wet medezeggenschap cliëntenraden zorg, de Wmcz, had hoge prioriteit en is in het verslagjaar gerealiseerd. In het kader van de nieuwe wet zijn de bestaande CCR-gerelateerde reglementen herzien en in lijn gebracht met het wettelijk kader. Het huishoudelijk reglement van zowel CCR als Lokale Cliëntenraden werd aangepast evenals de medezeggenschapsregelingen van deze gremia.

Ook werd een nieuwe geactualiseerde klachtenprocedure ingevoerd in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wkkz.

8. Doelstelling 2022

- Organiseren van focusgroepen in de woonzorglocaties
- Optimaliseren bereikbaarheid/communicatie Thuiszorgcliënten
- Stimuleren medezeggenschap Kleinschalig-wonen locaties
- Deskundigheidsbevordering CCR-leden, o.a. levenseindevraagstukken.



Centrale Cliëntenraad

Zorggroep Hof en Hiem



Centrale Cliëntenraad
Zorggroep Hof en Hiem

De Oergong 2

8521 GA Sint Nicolaasga

T 0513 – 43 3 030

E info@hofenhiem.nl

www.hofenhiem.nl