



Jaarverslag centrale cliëntenraad

2023

atvont

Inhoudsopgave

1	Taken en werkwijze	3
2	Samenstelling	3
3	Vergaderingen	4
4	Bespreekpunten	4
5	Themabijeenkomsten.....	7
6	Instemming en adviezen	7
7	Ondersteuning en contacten	9

1 Taken en werkwijze

De medezeggenschap voor cliënten van Atlant is formeel geregeld door middel van lokale cliëntenraden (lcr) en de centrale cliëntenraad (ccr). Locatiegebonden zaken worden besproken in de lcr. De ccr behartigt de belangen van cliënten voor zaken die betrekking hebben op meerdere locaties of Atlant in zijn geheel. De ccr is samengesteld uit afgevaardigden van de lcr-en. De voorzitter van de ccr komt niet uit een van de lcr-en en is in die zin onafhankelijk. Er wordt gewerkt conform de overeenkomst "Medezeggenschapsregeling Centrale Cliëntenraad Atlant Zorggroep" vastgesteld op 29 december 2020 (Wmcz 2018).

Het advies- of instemmingstraject begint met een schriftelijk verzoek van de bestuurder aan de ccr waarin de aanvraag wordt toegelicht. De advies- of instemmingsaanvraag kan worden toegelicht in een overlegvergadering door het bestuur. Over de wijze waarop het bestuur het advies heeft meegewogen in de besluitvorming wordt schriftelijk gecommuniceerd met de ccr. De voortgang wordt mede bewaakt door de ccr.

2 Samenstelling

De ccr bestond uit de volgende leden:

- De heer Jan Frijlink, voorzitter lcr Markenhof/ Markenhaven/Het Immendaal
- De heer Piet Vos, namens lcr Sprengenhof
- De heer Han Nuijten, voorzitter lcr Koningin Wilhelmina
- De heer Stef Geerlings, namens lcr Heemhof en dagbehandeling Heemhof. Hij wordt sinds augustus tijdelijk vervangen door de heer Wim Bergen
- Mevrouw Mirjam Bekel, voorzitter lcr De Loohof
- De heer Bert Verkoelen, voorzitter lcr Berkenhove. Hij startte in augustus.
- Lcr Berghorst is helaas niet vertegenwoordigd.

Mevrouw Hans Jonkman was tot oktober onafhankelijk voorzitter. Zij is opgevolgd door mevrouw Tinie Bierman.

De ccr werd tot 1 januari 2023 secretariaal ondersteund door mevrouw Ria Logtenberg. Zij werd tijdens haar afscheid op 2 februari hartelijk bedankt voor haar jarenlange deskundige ondersteuning. Op 1 januari trad mevrouw Jeanet Schreur-Spenkelink in dienst als ambtelijk secretaris.

Hans Jonkman kondigde in april aan dat ze wilde stoppen met het voorzitterschap. Samen met de ccr, de lcr-en en anderen heeft ze zich ruim negen jaar ingezet om het cliëntperspectief als belangrijk richtpunt binnen Atlant te behartigen. Tijdens de afscheidsreceptie op 26 oktober 2023 werd ze bedankt voor haar inzet.

Vanaf 1 oktober vervult Tinie Bierman de onafhankelijk voorzittersrol.



Hans Jonkman en Jan Frijlink
op 26 oktober 2023



Ria Logtenberg en Hans Jonkman
op 2 februari 2023

3 Vergaderingen

In 2023 is er 10 keer vergaderd. De vergaderingen werden bijgewoond door de bestuurder Peter Bosselaar en/of bestuurssecretaris Marco Haijer. Deze deelname wordt erg gewaardeerd omdat de ccr hierdoor op de hoogte worden gesteld van de diverse ontwikkelingen binnen Atlant. De besproken onderwerpen komen hieronder aan de orde.

Marco Haijer treedt per 2024 uit dienst van Atlant. De ccr nam op 30 november 2023, onder dankzegging voor zijn inbreng en ondersteuning, afscheid van hem.

4 Bespreekpunten

4.1 Transitie woonzorgcentra

Atlant heeft de keuze gemaakt om de woonzorgcentra door te ontwikkelen naar locaties voor complexe zorg. Met uitzondering van Berghorst, waar de zorg en dienstverlening afgebouwd worden. Zowel de doorontwikkeling als de afbouw hebben de nodige impact. Per locatie is dit in kaart gebracht, zijn er keuzes gemaakt en worden er plannen gemaakt voor het vervolg. De ccr heeft geconcludeerd dat, ondanks de goede bedoelingen, het proces niet overal even goed is verlopen. Hierdoor ontstond onrust en onzekerheid bij de bewoners en naasten. Het advies van de ccr is dan ook om tijdig en actief met de lcr te communiceren en dit op te nemen in het communicatieplan.

4.2 Klachten 2022

Klachten die binnenkomen bij de klachtenfunctionaris zijn met name informele klachten. In 2022 ging het om 73 klachten en 1 formele klacht. Klachtenfunctionaris, Rieneke Blaak, ondersteunt het proces en heeft als doel de klacht zo dicht mogelijk bij het ontstaan ervan op te

lossen. De klachtenfunctionaris is in 2022 ook betrokken geweest bij 20 adviesvragen en signalen die niet direct een klacht waren, maar wel aandacht behoeften. De leden van de ccr vinden het allen een prettig leesbaar overzicht met een aantal duidelijke casussen.

Opvallende klachten gingen over de was. Deze klachtmeldingen zijn leermomenten geweest, ze hebben inzicht gegeven in het wasproces. Waar zitten knelpunten, wat gaat waar mis? Dat heeft geleid tot een aanpassing van het proces. De klachten zijn naar tevredenheid opgelost. Sinds deze aanpassingen in oktober zijn er geen klachtmeldingen meer binnengekomen.

4.3 Bewonersparticipatie

Onderzoekscoördinator Loes van Dusseldorp heeft de ccr geïnformeerd over de verschillende manieren van bewonersparticipatie binnen Atlant op onderwerpen rondom het dagelijks leven, beleid en onderzoek. Dit gebeurt op individueel, afdelings-, locatie- en organisatieniveau. Toch is bij de audit expertisecentra aangegeven dat cliënttevredenheid/bewonersparticipatie verbetering behoeft.

Om hieraan gevolg te geven, wil de onderzoekscoördinator graag bewonersparticipatie oppakken via de methode van Participatief Actieonderzoek (PAO). Deze is gericht op verandering van zorgpraktijken en op het gelijktijdig ontwikkelen van kennis over die veranderingen. Daarbij wordt actief gezocht naar mogelijkheden om bewoners bij dit onderzoek te betrekken. In overleg met de ccr en de voorzitter van Icr Markenhof, Markenhaven en Immendaal, is gestart met de Korsakov doelgroep.

4.4 Palliatieve terminale zorg (PTZ)

Tijdens de themabijeenkomst op 11 november 2021 is afgesproken om palliatieve zorg als onderwerp te agenderen.

Verpleegkundige Ingrid Kienstra heeft op 23 maart 2023 de ccr geïnformeerd over de inzet van vrijwilligers die ondersteuning bieden. Wanneer mensen in de laatste levensfase zijn gekomen, geven ze er vaak de voorkeur aan om in hun eigen vertrouwde omgeving te blijven. Dit vraagt van familie, naasten en verzorgenden veel inspanning en zorg. De ccr concludeert dat het goed is om te weten dat de vrijwilligers een helpende hand en steun bieden.

4.5 Communicatieplan cliëntenraden

Het is belangrijk dat de Icr-en en ccr bekend zijn binnen Atlant. Met behulp van een communicatieplan kan de bekendheid en het belang ervan naar bewoners, naasten, leiding en medewerkers vergroot worden. Zij moeten weten wat de raden doen, waarom ze het doen en wat de resultaten zijn. Afgesproken is dat een werkgroep, bestaande uit Mirjam Bekel en Piet Vos, hiermee aan de slag gaat met advisering van senior communicatieadviseur Christian Goudappel.

4.6 Informele zorg

In de vergadering van 22 juni is gesproken over het project Informele zorg. De toenemende vergrijzing, de daarmee toenemende zorgvraag en afnemende beroepsbevolking in de zorg is voor Atlant reden om te onderzoeken hoe de zorg aan onze bewoners opnieuw ingericht kan worden. Informele of netwerkgerichte zorg zijn hiervoor eventueel oplossingen. Projectleider informele zorg Myrka Baalman informeerde de ccr over de ontwikkelingen in en om Atlant en hoe de betrokkenheid van de cliëntenraden gerealiseerd kan worden.

De informatie is duidelijk. Informele zorg is ook een belangrijk onderwerp voor de ccr en lcr-en. Ze blijven graag betrokken en willen meedenken. Vandaar ook de themamiddag in november.

4.7 Coronabeleid

Na een relatief rustige periode, zijn er her en der weer besmettingen onder medewerkers en bewoners. Daarom is in juli het beleid geactualiseerd. De ccr en lcr-en kunnen zich vinden in het bijgestelde beleid.

4.8 Kwaliteitsmanagementsysteem

Kwaliteit van zorg is iets wat alle medewerkers van Atlant nastreven, maar de vraag wat kwaliteit nu precies is, is soms lastiger te beantwoorden. Daar komt bij dat het denken over kwaliteit aan verandering onderhevig is. In het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg wordt kwaliteit gezien als iets dat gehaald wordt als er goed gescoord wordt op de indicatoren van basisveiligheid of als aan een personeelsnorm wordt voldaan. In de opvolger van het Kwaliteitskader, het Generiek kompas, wordt al meer de nadruk gelegd op merkbare kwaliteit in plaats van de meetbare kwaliteit.

Ook binnen Atlant wordt anders gekeken naar wat kwaliteit is. De nieuwe besturingsvisie maakt dat al (impliciet) kenbaar door de nadruk te leggen op vakmanschap, gelijkwaardigheid en vertrouwen.

Bovenstaande ontwikkelingen zijn nu vertaald in zes uitgangspunten voor goede kwaliteit van zorg. Deze zes uitgangspunten vormen de basis voor het nieuwe kwaliteitsmanagementsysteem. Dit laatste zal ter instemming worden voorgelegd aan de ccr.

Bij de bespreking van de uitgangspunten, viel het de ccr op dat de rol van naasten niet beschreven is, evenals de rol van de lokale cliëntenraden en wie bewaakt die rollen? Deze vragen zijn meegegeven aan regisseur kwaliteit en veiligheid Willemijn Wigboldus.

Het advies aan de lokale raden is om samen met de managers te bespreken hoe en wanneer ze hierover het gesprek met de lokale raden aangaan.

4.9 Onderzoeken

De ccr wordt twee keer per jaar bijgepraat over de onderzoeken die Atlant-breed worden gedaan. De overige onderzoeken worden, indien nodig, besproken op de locaties. In de vergadering van 21 september is met onderzoeksbegeleider Yvonne Zwaagstra gesproken over de mogelijkheden voor bewoners/cliënten om bezwaar te maken tegen deelname aan een bepaald type onderzoek. Het advies van de ccr is om de uitleg zo simpel mogelijk te houden, betrek ook de naasten erbij, beperk het aantal onderzoeken en geef aan dat de resultaten niet voor commerciële doeleneinden gebruikt worden.

Jaarlijks wordt tijdens de Kennisproeverij de uitreiking van de Gouden Loep (beste onderzoek) en Gouden Lamp (beste innovatie) door de voorzitter van de ccr gedaan. Zij is voorzitter van de jury voor beide nominaties.

4.10 Gesprek met de Raad van Toezicht

Volgens art. 16 van de Medezeggenschapsregeling Centrale cliëntenraad overleggen de Raad van Toezicht (RvT) of een afvaardiging daarvan en de ccr ten minste één keer per jaar. Op 26 oktober is gesproken over de transitieplannen die volgen op de impactanalyses van de locaties, het eigenaarschap van teams waarmee het werkplezier van teamleden vergroot wordt en de kwaliteit van zorg/leven voor bewoners gunstig wordt beïnvloed.

Per 1 januari 2023 zijn twee nieuwe leden in de RvT benoemd: Hendrik Beelen en Remco Bervoets. De wederzijdse kennismakingen verliepen erg prettig.

5 Themabijeenkomsten

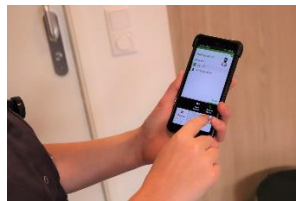
Volgens art. 4.9.5 van het Huishoudelijk reglement Centrale cliëntenraad, organiseert de ccr tweemaal per jaar een informatiemiddag/scholingsbijeenkomst voor alle leden van de lokale cliëntenraden.

5.1 Zorgtechnologie 13 april 2023

Op 13 april 2023 werden de leden van de lokale en centrale cliëntenraden geïnformeerd over de inzet van welzijnszorgtechnologie en veiligheidszorgtechnologie. Regisseur zorgtechnologie Glenn Breden en projectmedewerker Marije Verhoef lieten zien welke innovaties en technologieën binnen Atlant worden ingezet. Ze demonstreerden o.a. de belevenistafel. Ook werd uitgelegd hoe het zorgoproepsysteem werkt. Het was geruststellend om te horen dat de techniek de bewoner volgt en niet andersom.



Belevingstafel



Zorgoproepsysteem

5.2 Informele zorg op 2 november 2023

Op een stormachtige middag werd onder leiding van dagvoorzitter Rianne Burgers (coördinator vrijwilligers), met hulp van regisseur kwaliteit en veiligheid Willemijn Wigboldus, kennis gedeeld ten aanzien van nut en noodzaak van informele zorg. Ook werd op een interactieve manier van gedachten gewisseld over de wensen, behoeften en grenzen van die informele zorg. Directeur zorg WZC en PG Anniek van Lierop, vertelde wat verstaan wordt onder informele zorg en waarom die belangrijk is.

6 Instemming en adviezen

6.1 Instemming

- **Ophalen cliëntervaringen en –wensen** (23 februari 2023)
Het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg verplicht twee instrumenten. Eén daarvan is de totaalscore, Atlant gebruikt daarvoor Zorgkaart Nederland. Daarnaast is Atlant verplicht een eigen gekozen instrument te gebruiken om zicht te krijgen op ervaringen en wensen van de individuele cliënt. Dit, nu voorgestelde instrument moet in 2023 in gebruik zijn. Er wordt niet gewerkt met één systeem omdat iedere bewoner anders is. De ccr heeft ingestemd met de kaders.

- **Rook(vrij)beleid (30 maart 2023)**

Na bespreking van het concept rook(vrij)beleid in december 2022, ligt er nu een aangepast beleidsplan. Ondanks dat er een wettelijk verplichting is tot het invoeren van een rook(vrij)beleid, is er ruimte om keuzes te maken. In het gepresenteerde beleidsplan zijn die keuzes voldoende uitgelegd en wordt geconcludeerd dat er met dit plan een goed uitgangspunt ligt en stemt hiermee in.

De ccr stemt in met het beleid, maar realiseert zich dat de invoering ervan grote gevolgen heeft voor medewerkers, bewoners en hun naasten. Gehoopt wordt dat het uiteindelijk niet tot veel problemen leidt.

- **Kwaliteitsverslag 2022 (22 juni 2023)**

In het kwaliteitsverslag 2022 is (in lijn met het kwaliteitsplan voor 2022) kort teruggeblikt op organisatiebrede speerpunten, waarna de ontwikkelingen per locatie beschreven worden.

De ccr memoreert dat 2022 een jaar was met uitdagingen, aanpassingen en veranderingen en waarin stappen zijn gezet naar meer ruimte voor zorgmedewerkers van Atlant, vanuit vakmanschap en vertrouwen. Dit laatste niet alleen om hun werkplezier te verhogen, maar ook om de bewoners zorg te bieden die dichterbij staat. De ccr is, net als Atlant, trots op allen die met een enorme motivatie, zelfs tijdens de COVID-pandemie goede zorg zijn blijven verlenen. Dat de bewoners daarover tevreden waren, blijkt wel uit de waardering met een gemiddeld cijfer van 8,2 die door 69 mensen is gegeven. Een heel mooi resultaat!

De ccr feliciteert de organisatie met de accreditatie als doelgroepenexpertisecentrum voor Korsakov en de aanstaande accreditaties voor de doelgroepen Gerontopsychiatrie en Huntington. Deze waardering is een kroon op het vele werk dat hiervoor verzet is.

De ccr waardeert het dat informele zorg meer aandacht krijgt omdat ervaren wordt dat deze zorg heel goed aanvullend kan werken op de formele zorg.

De ccr stemt in met het Kwaliteitsplan 2022, met het verzoek om de lokale cliëntenraden, familie en naasten te informeren over het plan. De informatie is voor hen ook interessant en belangrijk.

6.2 Adviezen

- **Stoppen aanbieden partnerplekken (20 april 2023)**

Atlant biedt beperkt de mogelijkheid voor partneropname. Partners die meeverhuizen hebben zelf geen indicatie voor zorg met verblijf. Bij overlijden of verhuizen van de partner met indicatie, blijft de partner zonder indicatie wonen. Dit heeft financiële consequenties voor Atlant, maar ook voor mensen die op een wachtlijst staan.

De ccr adviseert positief over het per direct stoppen met het aanbieden van partnerplekken voor nieuwe cliënten en is blij dat de bestaande contracten van kracht blijven.

- **Analyse inzet onvrijwillige zorg in 2022 (22 juni 2023)**

Een belangrijk onderdeel van de Wet Zorg en Dwang is om te reflecteren en te leren bij het voorkomen, toepassen en mogelijk afbouwen van onvrijwillige zorg.

Zorgorganisaties die onvrijwillige zorg toepassen, moeten dat daarom jaarlijks analyseren.

De ccr adviseert positief op de analyse. Het is duidelijk wat goed gaat en wat beter kan.

Als tip wordt meegegeven om de kennis ook te delen met bewoners, naasten en huisartsen.

➤ **Begroting 2024** (30 november 2023)

In de begroting zijn de financiële doelstellingen beschreven inclusief alle externe en interne ontwikkelingen.

De ccr adviseert positief en deelt de zorg over een gezonde exploitatie vanwege onder andere de stijging van personeelskosten, terwijl deze niet geheel gedekt wordt door een stijging van de tarieven. Ook de transitie van de WZC en PG drukt het resultaat.

De ccr is benieuwd naar de jaarplannen en begrotingen van de verschillende locaties. Die vormen immers de basis voor de totale begroting en hiermee kan inzicht verkregen worden in de ambities en (proces)verbeteringen.

➤ **Benoeming twee leden Raad van Toezicht** (30 november 2023)

Vanwege het vertrek van twee leden van de Raad van Toezicht, heeft de ccr positief geadviseerd over de profielschetsen. De selectieprocedure is prettig verlopen. Eén lid van de ccr is betrokken geweest bij de brievenselectie en oud-voorzitter, Hans Jonkman, heeft geparticipeerd in de selectiecommissie. Andere leden hebben kennismakingsgesprekken met beide kandidaten gevoerd. De ccr draagt Fenna Mossel voor om per 1 januari 2024 zitting te nemen in de Raad van Toezicht. De ccr brengt ook een positief advies uit over het voorgenomen besluit om Lonneke Koelma per 1 januari 2024 te laten toetreden tot de Raad van Toezicht. Beiden wordt succes en wijsheid toegewenst bij het uitoefenen van hun toezichthoudende functie.

7 Ondersteuning en contacten

- LOC; alle locaties zijn via de ccr collectief aangesloten bij het LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden). De cliëntenraadsleden krijgen regelmatig informatie over brochures, bijeenkomsten en scholing en ontvangen het tijdschrift Zorg en Zeggenschap.
- Contacten met het bestuur; de bestuurder is zoveel mogelijk bij de vergaderingen aanwezig. Er is over en weer een prettige en open werkstructuur.
- Contacten met Managementteam (MT); er vindt uitwisseling van de verslagen plaats.
- Contacten met de Ondernemingsraad (OR); er vindt uitwisseling van stukken en informatie plaats.
- Overleg OR, VVAR en ccr; op 16 februari 2023 vond het jaarlijkse overleg plaats tussen een afvaardiging van de Ondernemingsraad, de Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad en de ccr. Voorzitter Hans Jonkman en ccr-lid Jan Frijlink namen deel aan het overleg met als onderwerp de werkdruk en gevolgen daarvan voor cliënten en naasten.
- Op verzoek van de organisatie en op eigen initiatief nemen de leden van de ccr en lcr-en deel aan vergaderingen, bijeenkomsten, werkgroepen enz.
- Voorzittersoverleg RvT, RvB, OR, ccr en VVAR. Jaarlijks vindt ook één of twee keer een voorzittersoverleg plaats waar de voorzitter van de Raad van Toezicht, bestuurder, voorzitter OR, voorzitter VVAR en voorzitter ccr aan deelnemen. Doel is om elkaar op de hoogte te houden van ontwikkelingen in de eigen eenheid en Atlant als totale organisatie.