Jaarverslag cliëntenraad 2019

Algemeen

Madeliefje Thuiszorg B.V. is een erkende thuiszorgorganisatie die verzorging, verpleging, ondersteuning bij het huishouden, ambulante begeleiding bij cliënten thuis en dagbesteding biedt. De wensen en behoeften van cliënten staan hierbij, binnen de (on)mogelijkheden, centraal. De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van Madeliefje, de gemeenschappelijke belangen, al dan niet uitgesproken, van alle betrokken cliënten.
De cliëntenraad brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. Bijvoorbeeld veranderingen in aanbod en samenwerking met partners, het tijdig informeren/communiceren naar cliënten bij (on)verwachte uitval van hulpverleners. Het vertrouwen van cliënten in de cliëntenraad is daarbij onontbeerlijk.

Werkwijze en organisatie

De cliëntenraad komt volgens een jaarlijks door de cliëntenraad vast te stellen vergaderrooster bijeen.
In de jaarplanning is overleg met de bestuurder opgenomen evenals het overleg met de Raad van Toezicht. Overleg met de Raad van Toezicht heeft dusver (nog) niet plaats kunnen vinden. Naast de vergaderingen heeft de cliëntenraad gevraagd uitgenodigd te worden bij diverse teamvergaderingen om een beeld te krijgen van de werkzaamheden van de zorgverleners en met hen kennis te kunnen maken. Ondanks toezeggingen heeft de cliëntenraad nog geen teamvergaderingen bij kunnen wonen.
De cliëntenraad sluit waar mogelijk aan bij de activiteiten voor cliënten van Madeliefje en bijeenkomsten voor medewerkers. Zo zou de cliëntenraad worden uitgenodigd als toehoorder bij de (bij)scholing meldcode voor Wmo medewerkers
De cliëntenraad nodigt tevens leden van het MT uit om van gedachten te wisselen over diverse organisatie gerelateerde onderwerpen.
De cliëntenraad maakt gebruik van beleids- en secretariële ondersteuning van Madeliefje.
Een ander aandachtspunt is de bekendheid van de cliëntenraad bij cliënten en medewerkers van Madeliefje. Op de website van Madeliefje is informatie over de cliëntenraad te vinden met contactgegevens. De notulen van de vergaderingen van de cliëntenraad en daarin genomen besluiten worden beschikbaar gesteld via het kwaliteitsmanagementsysteem Scienta van Madeliefje.

Samenstelling en werkzaamheden

De cliëntenraad telt bij de start april 2019 twee leden en een onafhankelijke voorzitter.
De voorzitter en de leden zijn niet werkzaam bij Madeliefje. Zij zetten zich vrijwillig in voor Madeliefje en haar cliënten. De samenstelling is in 2019 veranderd. Aan het eind van 2019 ziet de cliëntenraad er als volgt uit:

- Bob Bakker (voorzitter);
- Nel Schipper (lid);
- Vivi Jongma tijdelijk (ambtelijk) secretaris die de cliëntenraad vanuit Madeliefje in deze tijdelijke functie secretariële ondersteuning biedt.

De cliëntenraad zou graag uitbreiding willen met meerdere leden. In 2019 hebben totaal 3 leden zich teruggetrokken. Dit heeft de cliëntenraad doen besluiten potentiële nieuwe leden voor de cliëntenraad eerst uit te nodigen voor een kennismakingsgesprek met de cliëntenraad alvorens ze direct uit te nodigen bij het aansluiten van de agenda.
De cliëntenraad is in 2019 vijf keer in vergadering bijeen geweest.

Cliëntbelangen

Werkbezoeken en gesprekken

In 2019 heeft de cliëntenraad geen werkbezoeken en gesprekken gehouden.

@MTZ alle rechten voorbehouden

Vergaderingen en gesprekken

Tijdens diverse vergaderingen is de cliëntenraad in gesprek gegaan met:

- **De bestuurder**
  De bestuurder heeft de cliëntenraad op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen Madeliefje m.b.t. de organisatiestructuur en wisselingen in het management. Daarnaast zijn de positie en invloed van de cliëntenraad, de samenwerkingsverbanden die Madeliefje wil aangaan en de organisatorische zaken binnen Madeliefje als belangrijke punten naar voren gekomen.
- **MT leden en de kwaliteitsmanager**
  De cliëntenraad vindt dat de betrokkenheid van vrijwilligers bij Madeliefje beter moet en kan. Dit draagt bij aan een beter functioneren van Madeliefje. De cliëntenraad heeft met MT leden van gedachten gewisseld over de plaats van de vrijwilliger binnen Madeliefje. Met de manager V&V en manager Wmo ging het gesprek over de positie van Madeliefje in wijken en buurten. De inzet van Madeliefje op preventief werken vanuit clientperspectief en de afhankelijkheid van Madeliefje van de maatschappelijke en politieke ontwikkelingen kwamen tevens aan bod.
  In het gesprek met de kwaliteitsmanager is het kwaliteitsbeleid binnen Madeliefje besproken. Een voor de cliëntenraad belangrijk onderdeel hiervan is de cliënttevredenheid. De kwaliteitsmanager heeft uitleg gegeven hoe Madeliefje daar inzicht in wil krijgen en wat de rol van de cliëntenraad daarbij kan zijn.
  Graag zou de cliëntenraad zelf contact opnemen met cliënten, echter vanwege de wet op de privacy wordt dit bemoeilijkt.

Deelname visitaties

De cliëntenraad heeft in 2019 als medezeggenschapsorgaan in het kader van cliëntbelangen deelgenomen aan de externe audit in het kader van de HKZ certificering.
Tijdens deze audit zijn diverse normen getoetst zoals het nakomen van (zorg)afspraken zoals vastgelegd in het zorgplan, het behalen van gestelde resultaten en eventuele bijstelling van deze resultaten en het continu (willen) verbeteren.

Overig

Vanuit cliëntperspectief heeft de cliëntenraad in zijn vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn de duurzaamheid van welzijnswerk, huisvestiging van kwetsbare ouderen, uitwisseling van (cliënt)gegevens met/tussen ketenpartners.

Voornemen 2020

Gezien de moeilijke positie van het zorg- en welzijnswerk vindt de cliëntenraad het essentieel dat Madeliefje aandacht heeft voor:

- Preventieve ondersteuning en/of maatregelen en (vroegtijdige) risicosignalering b.v. promoten domotica, promoten medicijndispender voor thuiszorg, promoten internetapplicaties voor zorg en welzijn;
- Vroegtijdig de consequenties van de veranderde/veranderende kijk van de maatschappij op zorg en welzijn aan de orde stellen.

In 2020 dient de bekendheid en transparantie van de cliëntenraad daadwerkelijk vergroot te worden. Dit vraagt een krachtige aanpak. De zaken die de cliëntenraad aandraagt moeten bij de juiste personen terecht komen, de cliëntenraad is dan ook gebaat bij een goede structuur in de organisatie.

@MTZ alle rechten voorbehouden

In de jaarplanning 2020 dient overleg met de Raad van Toezicht daadwerkelijk gestalte te krijgen, zo ook overleg met de OR zodra deze is geïnstalleerd.

Daar waar mogelijk dient de cliëntenraad in 2020 aan te kunnen sluiten bij activiteiten voor cliënten van Madeliefje en bijeenkomsten voor medewerkers zoals (bij)scholing meldcodes en teamvergaderingen.

18 mei 2019
Vivi Jongma
Tijdelijk (ambtelijk) secretaris

@MTZ alle rechten voorbehouden