



Jaarverslag cliëntenraad 2020

Inleiding

2020...een zeer bijzonder jaar, en dat was het.
Het jaar van de Corona of Covid-19 pandemie.
Veel jaarverslagen zullen hiermee beginnen. Zo ook het jaarverslag 2020 van de Cliëntenraad (*verder: CR*) van Madeliefje Thuiszorg B.V. (*verder: Madeliefje*).

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de CR van Madeliefje.
Met dit jaarverslag leggen we als CR verantwoording af van onze cliëntenvertegenwoordiging aan de directie en Raad van Toezicht van Madeliefje

De leden van de cliëntenraad:

- Bob Bakker (voorzitter);
- Nel Schipper (lid);
- Nel Koppers (lid);
- Willy Copier (lid);
- Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

Opgesteld door Bob Bakker (voorzitter) en Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

De cijfers

De cliëntenraad van Madeliefje:

- Telt 5 leden;
- Waarvan 1 lid de rol van voorzitter vertegenwoordigt en 1 lid de rol van ambtelijk secretaris vervult;
- Heeft in 2020 vijf keer als raad digitaal op afstand vergaderd;
- Heeft vijf keer met de vertegenwoordiger van de Raad van Bestuur vergaderd over de reguliere gang van zaken en daarnaast specifiek m.b.t. de corona / covid-19 crisis;
- Heeft 2 adviesaanvragen ontvangen en daarop advies gegeven (2x n.a.v. de WMCZ-2018);
- Heeft niet deelgenomen aan studiedagen;
- Heeft geen ontmoeting gehad met de Raad van Toezicht.

Realisatie

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van Madeliefje, de gemeenschappelijke belangen, al dan niet uitgesproken, van alle betrokken cliënten. Specifiek omschrijven wat de CR nu echt heeft bereikt is moeilijk.

Hoe zou het zijn gegaan zonder CR? Het risico is groot om alleen in algemeenheden te vervallen. Vanuit cliëntperspectief heeft de CR tijdens de vergaderingen verschillende keren meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn de duurzaamheid van welzijnswerk, huisvesting van kwetsbare ouderen, uitwisseling van (cliënt)gegevens met/tussen ketenpartners.

Een aantal concrete punten die betrekking hebben op het thema Cliëntparticipatie en die door de CR als speerpunten zijn benoemd:

- Sociaal domein en het vormen van buurtteams binnen de Gemeente Amsterdam;
- Hulp bij beperkte gezondheidsvaardigheden en uitval van deelname aan de dagbesteding door Covid-19;
- Zichtbaarheid en bekendheid van de CR.

De vertegenwoordiger van de bestuurder heeft de CR 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 CR, de samenwerkingsverbanden die Madeliefje is aangegaan en wil aangaan en de organisatorische zaken binnen Madeliefje als belangrijke punten naar voren gekomen.

In een van de vergaderingen heeft de CR kennis gemaakt met de teamleiders V&V. In een andere vergadering heeft de CR kennis gemaakt met de zorgmanager Wmo. Met de manager V&V, teamleiders V&V en zorgmanager Wmo ging het gesprek over de positie van Madeliefje in wijken en buurten. De inzet van Madeliefje op preventief werken vanuit clientperspectief, de afhankelijkheid van Madeliefje van de maatschappelijke en politieke ontwikkelingen kwamen tevens aan bod. Tijdens deze vergaderingen is specifiek stilgestaan wat binnen de betreffende (wijk)teams gedaan wordt en wat binnen deze (wijk)teams gedaan kan worden aan het thema Cliëntparticipatie en de door de CR genoemde speerpunten.

In het gesprek met de kwaliteitsmanager is het kwaliteitsbeleid binnen Madeliefje besproken. Een voor de CR 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.

De CR heeft tijdens haar laatste vergadering afscheid genomen van de vertegenwoordiger van de bestuurder en kennis gemaakt met zijn vervanger in de functie van zorgmanager V&V per 01-01-2021.

Er zijn in 2020 geen projecten of werkgroepen gestart waar het advies of instemming van de CR bij nodig was.

Er is in 2020 een Corona Crisis Team binnen Madeliefje geformeerd die de CR structureel heeft geïnformeerd over de maatregelen die Madeliefje heeft genomen m.b.t. Covid-19. Bij informatie aan cliënten in het kader van Covid-19 werd de CR betrokken.

De cliëntenraad heeft diverse in- en formele contacten gehad met andere cliëntenraden.

De relatie CR en Raad van Toezicht is nog niet tot stand gekomen.

De CR heeft geen in- en formele contacten gehad met cliënten.

De CR gaat niet in op individuele situaties. Echter de CR is blij indien de CR signalen van cliënten ontvangen die een algemeen beeld geven van wat er goed gaat en wat er beter kan. De CR heeft in dit kader de analyse en rapportage meldingen 2020 van de kwaliteitsmanager ontvangen.

Ook ontving de CR de resultaten van de clienttevredenheidsmeting 2020 in een rapport. Graag zou de cliëntenraad zelf contact opnemen met cliënten, echter vanwege de wet op de privacy wordt dit bemoeilijkt.

De rechten en plichten voor de CR die volgen uit de wet Wmcz 2018 zijn definitief vastgelegd in een Medezeggenschapsregeling en een Huishoudelijk Reglement. Deze documenten dienen nog door de CR te worden ondertekend, vanwege Covid-19 is een tijdelijke oplossing gezocht door de ambtelijk secretaris van de CR de documenten te laten ondertekenen. Dit heeft echter niet de voorkeur.

De voorzitter van de CR heeft namens de CR deelgenomen aan de visitatie van de Inspectie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid op 10 maart 2020 en aan de visitatie van de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd op 09 juli 2020.

Ontwikkelingen 2021

Gezien de moeilijke positie van het zorg- en welzijnswerk vindt de CR het essentieel dat Madeliefje aandacht blijft houden voor:

- Het structureel vergaderen met de Raad van Bestuur en de CR, en op thema's met de zorgmanagers V&V en Wmo;
- Preventieve ondersteuning en/of maatregelen en (vroegtijdige) risicosignalering b.v. promoten domotica, promoten medicijnspender 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.

Verder vindt de CR het essentieel dat Madeliefje aandacht houdt voor:

- Tot stand brengen van de relatie CR en Raad van Toezicht;
- Een krachtige aanpak om de bekendheid en transparantie van de CR daadwerkelijk te vergroten;
- Het benoemen en installeren van een OR en tot stand brengen van de relatie CR en OR.

Tot slot vindt de CR de volgende ontwikkelingen essentieel:

- Zichtbaarheid cliëntenraad waarbij dit speerpunt niet alleen zal staan in het teken van communicatie van de cliëntenraad naar de cliënten maar ook juist van het ophalen van wensen en meningen van de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers naar de cliëntenraad, de wet op de privacy is hierbij leidend;
- De zaken die de cliëntenraad aandraagt moeten bij de juiste personen terecht komen, de CR is dan ook gebaat bij een goede structuur in de organisatie;
- Daar waar mogelijk, mede afhankelijk van de voortgang Covid-19, aansluiten bij activiteiten voor cliënten van Madeliefje en bijeenkomsten voor medewerkers zoals (bij)scholing meldcodes en teamvergaderingen.