



**Jaarverslag cliëntenraad 2021**

## Inleiding

Veel jaarverslagen zullen beginnen dat ook 2021 een jaar was waarin vooral Corona of Covid-19 een prominente rol heeft ingenomen.

De strijd tegen corona wordt daarmee een weg van de lange adem.

Door alle varianten, maar vooral door het omicron variant, kreeg het optimisme over vaccins een harde klap. Maar vaccineren lijkt de beste verdediging, samen met andere maatregelen. Ondanks alle beperkingen die de corona maatregelen ook in 2021 te weeg heeft gebracht is de Cliëntenraad (*verder*: CR) van Madeliefje Thuiszorg B.V. (*verder*: Madeliefje) vanuit diens taakstelling actief betrokken gebleven bij de invulling van het zorgaanbod.

De CR heeft in het najaar van 2021 twee nieuwe leden welkom mogen heten.

Eén van de leden, die sinds de oprichting van de CR als lid bij de raad betrokken is geweest, is helaas overleden.

Voor u ligt het jaarverslag 2021 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 Koppers (lid);
- Willy Copier (lid);
- Hans Valk (lid);
- Aafke van Dijk (lid);
- Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

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

## De cijfers

De cliëntenraad van Madeliefje:

- Telt 6 leden waarvan:
  - 1 lid de rol van voorzitter vertegenwoordigd en 1 lid de rol van ambtelijk secretaris vervult;
- Heeft in 2021 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. covid-19 maatregelen en daarmee gepaard gaande onderwerpen zoals vaccineren;
- Heeft 3 adviezen gegeven:
  - 1x m.b.t. het omgaan met niet gevaccineerde medewerkers en cliënten;
  - 1x m.b.t. scholing basiszorg aan mantelzorg aanbieden b.v. bij beginnende dementie bij een cliënt;
  - 1x m.b.t. inwerken van de nieuwe leden van de CR;
- Heeft 3 adviesaanvragen ontvangen en daarop advies gegeven en bijdrage aan geleverd:
  - 1x betrof dit een brief aan cliënten m.b.t. deelname Caren Zorgt;
  - 1x betrof dit het actualiseren van de informatiekaart CR;
  - 1x betrof dit werving leden voor de CR tijdens de medezeggenschapsweek van 04 t/m 08 oktober 2021;
- Heeft niet deelgenomen aan studiedagen;
- Heeft digitaal kennis gemaakt met de voorzitter van de Raad van Toezicht.

### Realisatie

De CR ontleent diens rechten aan de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (verder: WMCZ) die in 2020 is aangepast.

In juli 2021 is in overleg met de CR de Medezeggenschapsregeling CR Madeliefje Thuiszorg B.V. en het daarbij behorende huishoudelijk reglement opnieuw definitief vastgesteld.

Vanwege de corona maatregelen zijn de nieuwe Medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement nog niet ondertekend door de voorzitter van de CR.

Zoals eerder gezegd is moeilijk specifiek te beschrijven wat de CR echt heeft bereikt, binnen de doelstellingen van Madeliefje, zonder alleen in algemeenheden te vervallen.

De CR behartigt, al dan niet uitgesproken, de gemeenschappelijke belangen van alle betrokken cliënten bij Madeliefje.

Om een open en constructieve dialoog met de CR aan te gaan moeten gesprekspartners hiertoe bereid zijn, dit is een absolute voorwaarde. Alleen vanuit een open en constructieve dialoog kan de CR optimaal functioneren.

Verschillende keren heeft de CR, vanuit cliëntperspectief, meningsvormend gesproken over diverse onderwerpen. Voorbeelden hiervan zijn duurzaamheid, de schaarste aan zorgpersoneel, huisvesting van kwetsbare ouderen, het opleiden van mantelzorgers en de samenwerking met en uitwisseling van (cliënt)gegevens met/tussen ketenpartners.

### Missie en taak

Het zorgvuldig en betrokken behartigen van de belangen van alle cliënten die van Madeliefje zorg en ondersteuning ontvangen, daar staat de CR voor, dat is de missie van de raad.

De CR betreft daarbij, naast de cliënt, ook diens omgeving en mantelzorgers.

De taak van de raad is de zorg gerelateerde processen binnen Madeliefje te toetsen en hierover adviezen uit te brengen, zowel gevraagd als ongevraagd.

Vanuit cliëntperspectief neemt de CR een proactieve houding aan ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen. De CR stelt zich hierbij ten doel het (toekomstig) cliëntperspectief te verbeteren en de cliënttevredenheid te verhogen.

Corona heeft in 2021 binnen Madeliefje geen invloed gehad op het afschalen van de zorg en/of ondersteuning. Niet alle afspraken met cliënten konden echter binnen de Wmo m.b.t. ondersteuning bij het huishouden nagekomen worden door uitval van medewerkers.

Dit heeft in enkele gevallen tot een klacht geleid welke effectief zijn opgepakt en naar tevredenheid zijn afgehandeld.

De CR is middels de Corona Nieuwsflits continu op de hoogte gehouden over de maatregelen die Madeliefje heeft getroffen of gehandhaafd.

Vanuit medezeggenschap kijkt de CR mee of ontwikkelingen, belangen en maatschappelijke beleidsvoornemens binnen Madeliefje vanuit het belang van cliënten worden genomen.

Het bewaken en verbeteren van het cliëntperspectief staat hierbij centraal.

Vanuit dit cliëntperspectief staat de CR voor:

- Een respectvolle bejegening van en door alle betrokkenen;
- Medezeggenschap van alle cliënten binnen de zorg- en dienstverlening van Madeliefje met erkenning van ervaringsdeskundigheid.

### Overleg

In 2021 heeft vijf keer een overlegvergadering plaatsgevonden met de vertegenwoordiger van de bestuurder waaraan twee keer ook een overleg met alleen de leden van de CR werd gekoppeld. Eén keer werd aan het overleg een digitale kennismaking met de voorzitter van

de Raad van Toezicht gekoppeld. De ambtelijk secretaris ondersteunt de vergadering en verzorgt de volledige administratie.

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.

Gespreksonderwerpen waren zowel algemeen op het gebied van beleid en governance, inkoopresultaten, cliëntparticipatie, kwaliteit en veiligheid, uitvoeringsbesluiten en rapportages uit de organisatie als ook specifiek op verzoek van de CR zoals inzage in de (financiële) kwartaalrapportages.

Tijdens de overlegvergaderingen is door de CR specifiek aandacht gevraagd voor:

- Wachtlijstenbeheer Wmo ondersteuning bij het huishouden;
- Rapportages klachten en incidenten cliënten;
- Invulling regionale samenwerking;
- Overleg inkoop Zvw, Wlz en aanbesteding Wmo;
- Uitvoering PREM;
- Resultaten visitatie dagbesteding door de GGD op 30-06-2021;
- Vaccinatieprotocol Covid-19.

Aan de overlegvergaderingen hebben tevens de zorgmanager Wmo, de zorgmanager V&V en de kwaliteitsmanager deelgenomen.

Een aantal punten die betrekking hebben op het thema cliëntparticipatie zijn met de managers besproken. Zo werd de vormgeving van buurtteams binnen het sociaal domein in de Gemeente Amsterdam benoemd en werd gesproken over de positie van Madeliefje in wijken en buurten. Ook werd deelname aan de dagbesteding door Covid-19 en de consequenties daarvan besproken. Vanuit cliëntperspectief zet Madeliefje zich in op preventief werken, zo wordt bijvoorbeeld bij iedere kwetsbare oudere valpreventie toegepast. Ook Madeliefje is afhankelijk van maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en heeft zich voor 2022 o.a. ten doel gesteld zich nog meer te richten op het bieden van ‘persoonsgerichte zorg’, oftewel zorg op maat, dat is belangrijk om ieder individu de beste zorg en ondersteuning te kunnen verlenen.

De positie en invloed van de CR vinden de managers essentieel in het kader van cliëntperspectief. Binnen de betreffende (wijk)teams willen de managers hier extra aandacht voor vragen. De zichtbaarheid en bekendheid van de CR staan dan ook voor komend jaar bij de managers in hoog vaandel.

De kwaliteitsmanager heeft de resultaten van de visitatie aan de dagbesteding door de GGD op 30 juni 2021 toegelicht en het resultaatverslag aan de CR gestuurd.

Ook zijn de resultaten van de jaarlijkse PREM met de CR besproken en gedeeld. Verder zijn de ontwikkelingen in het kwaliteitsbeleid binnen Madeliefje besproken, een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van het vaccinatieprotocol Covid-19.

Verhogen van de cliënttevredenheid is ook voor het komend jaar een speerpunt waar de CR een belangrijke rol bij kan en wil innemen.

In verband met de coronamaatregelen konden geen van de cliëntenraadsleden aansluiten bij de werkoverleggen van de (wijk)teams Wmo en V&V.

Er zijn in 2021 geen projecten of werkgroepen gestart waar het advies of instemming van de CR bij nodig was.

De voorzitter van de CR heeft diverse in- en formele contacten gehad met andere cliëntenraden.

De relatie CR en Raad van Toezicht is eindelijk tot stand gekomen alhoewel nog niet met de volledige Raad van Toezicht is kennis gemaakt.

De CR gaat niet in op individuele situaties en heeft geen in- en formele contacten gehad met cliënten. De CR heeft er echter baat bij signalen van cliënten te 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 2021 en een overzicht van de waarderingen op Zorgkaart NL 2021 van de kwaliteitsmanager ontvangen.

Vanwege de wet op de privacy wordt contact opnemen met cliënten door de CR bemoeilijkt, dit blijft een wens van de CR.

De CR is betrokken geweest bij het stimuleren van gebruik Caren Zorgt door cliënten, bij het actualiseren van de informatiekaart CR en de werving van nieuwe leden tijdens de week van de medezeggenschap in oktober 2021.

### **Ontwikkelingen 2022**

Gezien de moeilijke positie van het zorg- en welzijnswerk vindt de CR het essentieel dat Madeliefje ook in 2022 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;
- De zichtbaarheid en bekendheid van de CR vergroten o.a. via een podium op de website waarbij de zichtbaarheid van de CR niet alleen staat in het teken van communicatie van de cliëntenraad naar de cliënten, maar 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;
- Het onderhouden van de relatie CR en de gehele Raad van Toezicht;
- Het benoemen en installeren van een OR en tot stand brengen van de relatie CR en OR;
- Preventieve ondersteuning en/of maatregelen en (vroegtijdige) risicosignalering b.v. promoten domotica, promoten medicijndispenser 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 blijven stellen;
- Mogelijkheid aanbieden scholing aan mantelzorg b.v. bij beginnende dementie bij een cliënt overwegen;
- Een goede structuur in de organisatie zodat de juiste vragen van de CR bij de juiste personen terecht komen.