

## Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Verwanten 2022

Dit is het jaarverslag 2022 van de Centrale Cliëntenraad Verwanten (CCRV) van Ipse de Bruggen. De CCRV heeft regelmatig contact onderhouden met de raad van bestuur (RvB) en een aantal adviezen gegeven aan de RvB. Bij de besluiten die de CCRV neemt, weegt de CCRV de belangen van alle cliënten. Het doel is een zo goed mogelijke zorg- en leefomgeving voor alle cliënten van Ipse de Bruggen.

In dit jaarverslag zetten wij de belangrijkste onderwerpen op een rij. Wij hopen dat u het jaarverslag met interesse leest.

### WMCZ

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) is de wettelijke basis voor medezeggenschap. De CCRV en de lokale cliëntenraden (LCR) hebben in 2020 ingestemd met een nieuw reglement medezeggenschap. De interne ontwikkeling van de cliëntmedezeggenschap wordt elke overlegvergadering besproken. De CCRV denkt zo nodig mee over oplossingen of mogelijkheden om de medezeggenschap te vergroten.

De CCRV heeft in 2022 veel aandacht gevraagd voor locaties waar nog geen medezeggenschap is geregeld. Daarnaast zijn ook gesprekken gevoerd over een 'tussenlaag' van medezeggenschap op de landgoederen (onderwerpen die meerdere locaties overstijgen).

### Personele bezetting

De situatie rondom de personele bezetting en de hiermee samenhangende kwaliteit van zorg is een belangrijk aandachtspunt geweest voor de CCRV. Een afvaardiging van de CCRV sprak regelmatig met de directie over de voortgang en mogelijkheden. Ipse de Bruggen heeft diverse maatregelen getroffen en specialistische teams ingezet. De CCRV nam hierin een kritische houding aan en vroeg regelmatig een toelichting op de situatie.

*Corrie de Korte: "Afgelopen jaar hebben wij strak gevolgd hoe het met de personele ontwikkeling gaat binnen Ipse de Bruggen. Wat doet de stichting aan het aantrekken van personeel, het behouden van personeel en wat is de aanpak in crisistijden of op crisislocaties. De CCRV heeft continue aandacht gevraagd voor dit probleem."*

### Samenstelling CCRV

Binnen de CCRV zijn er 11 zetels. De leden zijn verwanten of vertegenwoordigers van cliënten. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Leden kunnen éénmaal worden herbenoemd.

De leden hebben één of meerdere portefeuilles. Deze aandachtsgebieden worden jaarlijks verdeeld aan de hand van het jaarplan.

Op 31 december 2022 bestond de CCRV uit de volgende leden:

André van Rijn	Regio Zuid-West (Delft)
Lianne Engelen	Regio Zuid-West (Zoetermeer)
Corrie de Korte	Regio Zuid-West (Den Haag, Westland, Schiedam).
Laura Schellekens	Regio Zuid-West (Nootdorp)
Jacqueline van Gemeren	Regio Noord-Oost (Nieuwveen e.o.)
Walter Wijnands	Regio Noord-Oost ((Nieuwveen e.o.)
Esther Boom	Regio Noord-Oost (Waddinxveen, Bodegraven, Alphen)
Erik van Noort	Regio Noord-Oost (Zwammerdam)
Mariëlle van Osnabrugge	Kinderdienstencentra (KDC, logeren)
Martin Mostert	Jeugd (J)LVG (OBC, behandelcentra)

Tom Kandou is per 1 juli 2022 uitgetreden na een totale termijn van 8 jaar en 4 maanden.

Tjitsger Hulshoff is na een termijn van 2,5 jaar uitgetreden omdat zijn verwant naar een andere zorgorganisatie is gegaan.

In najaar 2021 is een vacature uitgezet voor een lid met portefeuille Kind & Jeugd, ter vervanging van Mariëlle van Osnabrugge vanaf zomer 2022. Hiervoor is nog geen kandidaat gevonden.

In het najaar 2022 zijn twee vacatures uitgezet voor leden met vertegenwoordiging Volwassenenzorg. Er is één nieuw lid aangesteld per 1 januari 2023.

De Centrale Cliëntenraad Verwanten werd in 2022 geleid door de onafhankelijk voorzitter Anne-Marie Nuis-Van der Hidde en ondersteund door ambtelijk secretaris Mirelke Spee-Faasen.

## De CCRC

Ipsse de Bruggen heeft ook een Centrale Cliëntenraad Cliënten (CCRC). De cliënten worden ondersteund in de deelraad door twee coaches cliëntenmedezeggenschap. In 2022 hebben er vier overleggen plaatsgevonden tussen (vertegenwoordigers van) beide deelraden, de CCRV en de CCRC.

De deelraden hebben met elkaar gesproken over o.a. de ervaringsdeskundigen cliënten, het vaccinatiebeleid, personeelsproblemen en de zomerbezetting, het CVO en GOUD (gezond oud worden).

*Esther Boom: "Ik ben trots op de contacten die wij hebben met de CCRC. Ik merk dat we steeds dieper ingaan op onderwerpen en dat er vanuit de CCRC ook meer wordt aangedragen. Door deze samenwerking worden wij gevoed met wat er in de dagelijkse praktijk speelt en hoe wordt omgegaan met beleid vanuit de organisatie. Dat is fijn want zo kunnen we de cliënten nog beter vertegenwoordigen."*

## Vergaderingen in 2022

In 2022 vond er vijf keer een huishoudelijke vergadering plaats. Dat is een overleg met alleen de eigen leden. Er zijn vijf vergaderingen met Jan van Hoek, voorzitter RvB, geweest. Daarnaast zijn er bijeenkomsten, symposia, presentaties en werkgroepen bijgewoond door de CCRV.

Onderwerpen van gesprek in 2022 waren onder andere: kwaliteit en kwantiteit van personeel en de arbeidsmarkt, kwaliteit van zorg, evaluatie van de Covid-pandemie, cliëntmedezeggenschap en de WMCZ, begroting en jaarrekening, ontwikkelingen binnen Kind & Jeugd, het beleid Wzd en het verbeterplan onvrijwillige zorg, het vaccinatiebeleid, de overgang naar een nieuw CVO, de samenwerking met Youz, slimme huisvestingsconcepten, de inzet van de ervaringsdeskundigen, de overgang van 18- naar 18+, de strategische agenda en innovatie.

Het afgelopen jaar heeft de CCRV gesignaleerd dat zaken met betrekking tot ambulante zorg in de volwassenenzorg minder aan de orde komen.

De CCRV was aanwezig bij de reflectiebijeenkomst over het kwaliteitsrapport. En een afvaardiging van de CCRV was aanwezig bij het spiegelgesprek over de eigen regie MVB/EVB. Ook hebben wij deel mogen nemen aan het DOB-gesprek (Dialog Over Bestuur) van Ipse de Bruggen met de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

*Lianne Engelen: “ De contacten met vertegenwoordigers (vanuit de organisatie) wordt zichtbaarder en is binnen Ipse de Bruggen steeds meer een belangrijk aandachtspunt. Mede denk ik door de CCRV, omdat wij dit steeds benadrukken. Het feit dat men start met een groep ervaringsdeskundigen verwanten vind ik ook een mooie ontwikkeling.”*

*Jacqueline van Gemeren: “Ik ben er trots op dat wij als volwaardig gesprekspartner in diverse gremia uitgenodigd worden en dat onze mening en ervaring gewaardeerd en gehoord wordt. Wij kunnen het verschil maken.”*

## Themabijeenkomsten

Naast vergaderingen heeft de CCRV elk jaar ook een aantal online themabijeenkomsten. In een themabijeenkomst kunnen onderwerpen uitgebreider besproken worden. Er is dan tijd om dieper op de inhoud in te gaan, vragen te stellen en discussies te voeren.

In 2022 hebben wij 8 themabijeenkomsten gehad. De onderwerpen op deze avonden waren: de Wet Zorg & Dwang (Wzd), het vaccinatiebeleid, het CVO (2 maal), slimme huisvestingsconcepten, de ervaringsdeskundigen, innovatie en het verbeterplan onvrijwillige zorg.

De themabijeenkomsten zijn voor zowel de CCRV als voor medewerkers vanuit de organisatie (managers, beleidsmedewerkers, etc.) erg waardevol.

*Lianne Engelen: “De bereidheid van vele beleidsmedewerkers om hun werk en intenties met de CCRV te delen vind ik ook het benoemen waard. Ondanks de werkdruk vinden zij het ook belangrijk om ons te informeren en onze mening te horen.”*

*Martin Mostert: "Positief vind ik ook de indruk die ik heb van de motivatie en betrokkenheid van heel veel medewerkers. Dat is immers de basis voor goede en betrokken zorg! "*

## **Communicatie met de achterban**

De leden van de CCRV zijn gekoppeld aan een aantal locaties of aan een regio en hebben individueel contact onderhouden met hun toegewezen achterban. Er is een aantal locaties en lokale cliëntenraden bezocht. Soms is het moeilijk om persoonlijk contact te krijgen met een LCR, maar wij vinden dit wel belangrijk.

De CCRV heeft in 2022 vier nieuwsbrieven uitgegeven. In deze nieuwsbrieven vertellen wij over gegeven adviezen en ontwikkelingen en zaken die het belang van de cliënten raken. De nieuwsbrieven worden gestuurd naar de contactadressen van de lokale cliëntenraden, de coaches cliëntenmedezeggenschap, de cliëntenvertrouwenspersonen, de klachtenadviseur, de ondernemingsraad, het bestuur, de directie en het management van Ipse de Bruggen en vertegenwoordigers of verwanten die zichzelf hebben aangemeld voor de nieuwsbrief. Sinds 2022 zijn de nieuwsbrieven ook terug te vinden op het online platform Tapster (beschikbaar voor lokale cliëntenraden). In december 2022 is een link naar onze nieuwsbrief opgenomen in de nieuwsbrief van Ipse de Bruggen aan eerste contactpersonen en verwanten.

Van verschillende lokale cliëntenraden ontvangt de CCRV verslagen van vergaderingen. De CCRV blijft zo op de hoogte van wat er speelt in de achterban en kan dit meenemen naar het overleg met de RvB. De vragen van de achterban gingen dit jaar voornamelijk over de personele bezetting en het nieuwe CVO.

Begin 2022 is de CCRV gestart met Tapster, een online platform waarbinnen met de lokale cliëntenraden gecommuniceerd kan worden. Op 31 december 2022 had het platform 126 actieve leden. Er zitten nu 24 lokale cliëntenraden op Tapster. De CCRV heeft in totaal 22 berichten geplaatst.

Na elke vergadering plaatst de CCRV een bericht op Tapster over wat zij besproken heeft, wat zij de komende periode gaat doen en wat zij graag van haar achterban zou willen weten.

Er zijn 4 vragen uitgezet op Tapster. Dit waren vragen over de lokale cliëntenraad, vragen over de personele bezetting, vragen over (ervaringen met) innovatie en een vraag over de zelfevaluatie. Het aantal reacties zagen wij gedurende het jaar toenemen. De inhoudelijke feedback was voldoende en heeft kunnen bijdragen aan onze gesprekken met de organisatie en besluitvorming. Over elke vraag is op Tapster een terugkoppeling gegeven met de uitkomsten en wat de CCRV er verder mee doet.

*Corrie de Korte: "Ik ben ontzettend blij dat Tapster is gestart en dat al veel LCR-en zich hierbij aangesloten hebben. We hebben informatie kunnen plaatsen en uitvragen kunnen doen. Het is fijn dat wij steeds meer reacties en tips ontvangen. Een mooie manier om elkaar online te ontmoeten en onze contacten met de achterban zijn hierdoor verbeterd. "*

## Adviezen

De CCRV heeft in 2022 zes formele adviezen\* gegeven aan de raad van bestuur.

1. Op 25 februari 2022 heeft de CCRV een positief advies uitgebracht over het aangaan van een duurzame **samenwerking met Youz** (*kenmerk 22.047*). De CCRV ondersteunt de keuze van Ipse de Bruggen om op zoek te gaan naar een meer integrale aanpak voor individuele cliënten en gezinnen die problemen hebben op meerdere levensgebieden zoals GGZ, LVR-zorg en/of opvoedondersteuning. De CCRV begrijpt dat er sprake is van een complexiteit van sturing, regeldruk, kwaliteit en financiële beheersing in deze omgeving en ziet het belang van de samenwerking met Youz, ook richting gemeenten. De CCRV wordt graag periodiek geïnformeerd over de voortgang en vraagt nadrukkelijk aandacht voor de cliëntmedezeggenschap.
2. Op 28 juni 2022 heeft de CCRV geadviseerd over het **aangepaste profiel RvT** (*kenmerk 22.135*). De aanpassingen in het profiel betreffen dat gezocht wordt naar een mannelijke kandidaat met een multiculturele achtergrond en met een achtergrond in innovatie en ondernemerschap met een link naar de arbeidsmarktproblematiek. Gezien de huidige ontwikkelingen en een gewenste diversiteit kan de CCRV zich vinden in deze wijziging en adviseert positief.
3. De CCRV heeft op 11 juli 2022 positief geadviseerd op de voorgelegde **jaarrekening 2021** (*kenmerk 22.139*). De regelmatige betrokkenheid bij de Planning & Control cyclus vindt de CCRV een prettige werkwijze en zorgt dat zij beter is aangehaakt.
4. Nadat een afvaardiging van de CCRV een gesprek gevoerd heeft met de heer Yilmaz, heeft de CCRV positief geadviseerd over zijn **benoeming als lid raad van toezicht** (*kenmerk 22.203*). Wij verwachten dat de heer Yilmaz een waardevolle bijdrage kan leveren in de raad van toezicht.
5. Op 17 november 2022 heeft de CCRV positief geadviseerd op het **herziene beleidsplan Wzd** versie 2.1 (*kenmerk 22.213*). De CCRV heeft een uitgebreide mondelinge toelichting gekregen op de veranderingen in het beleidsplan. Bij de uitvoering hecht de CCRV veel waarde aan zo optimaal mogelijke betrokkenheid van verwanten, vooral bij (jongere) kinderen. De CCRV is blij dat het nog steeds mogelijk is extern advies in te winnen als daar behoefte aan is.
6. De CCRV heeft op 19 december 2022 een positief advies gegeven op de voorgestelde **begroting 2023** (*kenmerk 22.232*). Na de begroting van het voorgaande jaar, waarin met een taakstelling rekening werd gehouden, heeft de CCRV met waardering gezien dat er voor 2023 sprake is van een sluitende begroting. De CCRV heeft kennisgenomen van en heeft begrip voor de uitgangspunten op basis waarvan de begroting tot stand is gekomen. De CCRV is blij dat de begroting voor 2023 realistischer is dan de begroting voor 2022 ten aanzien van verzuim, PNIL en productie. Naast de krappe arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim vormen in 2022 gestegen kosten als gevolg van de energiecrisis en hoge inflatie nieuwe uitdagingen. Het advies is voorzien van een aantal aandachtspunten en observaties, waarover de CCRV graag in 2023 geïnformeerd blijft.

*Martin Mostert: "Ik ben tevreden over het feit dat de aansluiting 18-/18+ nadrukkelijker op de agenda binnen Ipse de Bruggen is gekomen en dat er ook initiatieven zijn om diverse gremia binnen de organisatie hier samen (met ons) actie op te laten ondernemen."*

## Instemming

De CCRV heeft in 2022 geen instemming hoeven verlenen.

Wel zijn nog, naar aanleiding van vragen vanuit onze achterban, nadere vragen gesteld over het Wlz-verstrekkingenbeleid, waar de CCRV in 2021 instemming voor verleend heeft. Dit betrof voornamelijk de veranderingen ten aanzien van het wassen.

*\*Wilt u de adviezen of instemmingsverklaringen in zijn geheel lezen? Vraag deze dan op bij Mirelke Spee door een mail te sturen aan [ccrv@ipsedebruggen.nl](mailto:ccrv@ipsedebruggen.nl).*

## Ongevraagd advies

Naast de officiële adviezen en instemming heeft de CCRV in de overlegvergaderingen met de bestuurder en in het agendaberaad tussen voorzitter en bestuurder ook ongevraagd advies gegeven over diverse onderwerpen en processen. Hierbij valt te denken aan HRM-beleid, vastgoedbeleid en beleidskeuzes binnen Kind & Jeugd.

De CCRV heeft schriftelijk vragen gesteld of een schriftelijke reactie gegeven aan de RvB over het beleid Volwassenenzorg en de Analyse Onvrijwillige zorg.

*Anne-Marie Nuis-Van der Hidde: "De CCRV is trots op haar samenwerking met de RvB. We worden als volwaardig gesprekspartner gezien, we krijgen antwoorden op onze vragen, we worden nog meer dan voorheen eerder betrokken en meningsverschillen mogen er zijn."*

## Overige contacten

Jaarlijks vindt er een gesprek plaats met een afvaardiging van de raad van toezicht (RvT). In dat overleg wordt de RvT geïnformeerd over het belang en de werkzaamheden van de Centrale Cliëntenraad Verwanten.

Ook worden elk jaar de zorgkantoren gezamenlijk uitgenodigd om van gedachten te wisselen over knelpunten en verbeteringen. Er wordt kennis gedeeld op het gebied van recente ontwikkelingen zodat de CCRV hiervan op de hoogte is en hierop kan anticiperen.

Afgelopen jaar is met de zorgkantoren gesproken over het convenant tussen Zorgverzekeraars Nederland (ZN) en de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), de regiovisies van de zorgkantoren, de arbeidsmarkt en innovatie.

CCRV-leden nemen ook deel aan de regiobijeenkomsten van de zorgkantoren.

Een afvaardiging van de CCRV is ook aanwezig geweest bij de kwaliteitsdialog van Ipse de Bruggen met de zorgkantoren.

Twee maal per jaar is er overleg met de Centrale Ondernemingsraad. De belangrijkste onderwerpen in dit overleg waren de arbeidsmarkt en personele problematiek.

De CCRV neemt deel aan het Landelijk platform cliëntenraden medezeggenschap Verstandelijk Gehandicapten-sector. De groep cliëntenraden van verschillende organisaties heeft het doel om 'onzichtbare' cliënten in het landelijk beleid te laten meenemen. Het gaat hierbij om de intramurale meervoudig gehandicapte cliënten; een groep cliënten die veelal onvoldoende bekend is bij beleidsmakers en beslissers. De essentie is dus om cliënten een stem te geven.

Vanuit het platform zijn er contacten met Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN), Iederin en andere belangenvertegenwoordigers. En ook met de politiek en het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) is contact.

*Jacqueline van Gemeren: "Ik vond het prettig om deel te nemen aan meerdere interne en externe bijeenkomsten met oa. VGN en Zorgkantoren. Ook de bijeenkomst van Ipse de Bruggen over de transitie in de zorg in de komende jaren was waardevol om bij aanwezig te zijn."*

## **Deskundigheidsbevordering**

In juni 2022 heeft de CCRV een teambuildingsdag gehad. De onderlinge samenwerking is besproken en er zijn focuspunten voor 2023 benoemd. In de middag is de bestuurder ook aangesloten en is kritisch gekeken naar de samenwerking tussen CCRV en de RvB. Inhoudelijk is er met de RvB ook gesproken over het meerjareninvesteringsplan en de medezeggenschap bij bouwprocessen alsmede ook de personele problemen en de arbeidsmarkt.

*Corrie de Korte: "We hebben een mooie teambuildingsdag gehad waarbij we uitgesproken hebben pro-actiever te willen zijn. Een mooi voorbeeld hiervan is de gespreksstukken die wij ingediend hebben bij de RvB over 'Goede zorg' en 'de Rol van Verwanten'."*

## **Afsluiting**

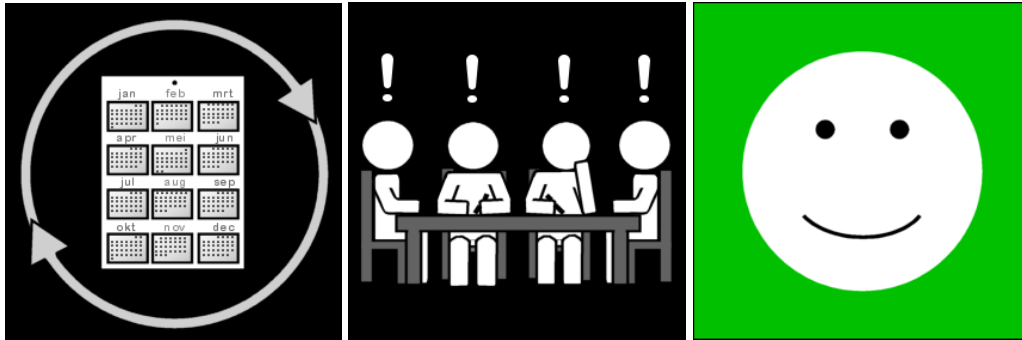
De CCRV wil graag goed aangesloten zijn bij Ipse de Bruggen en bij veel onderwerpen betrokken zijn. Ook in 2022 hadden wij het gevoel dat er een verschil bestaat tussen wat wij als CCRV zouden willen en wat wij als vrijwilligers aankunnen. We doen het zo goed mogelijk, maar de beschikbare tijd is beperkt. We moeten realistisch blijven. Ondanks dat is de CCRV erg tevreden over hoe zij zich in 2022 proactief heeft weten in te zetten.

*Martin Mostert: "De CCRV is een leuke en goede club mensen die met elkaar, vanuit allerlei verschillende deskundigheden samengesteld, tot een mooi resultaat kan komen. En daarmee wordt een positieve invloed uitgeoefend in het belang van de cliënten en hun (goede) zorg."*

## **Contact**

Heeft u nog vragen of suggesties? Dan horen wij dat graag. U kunt ons dit laten weten door een mail te sturen naar [ccrv@ipsebruggen.nl](mailto:ccrv@ipsebruggen.nl).

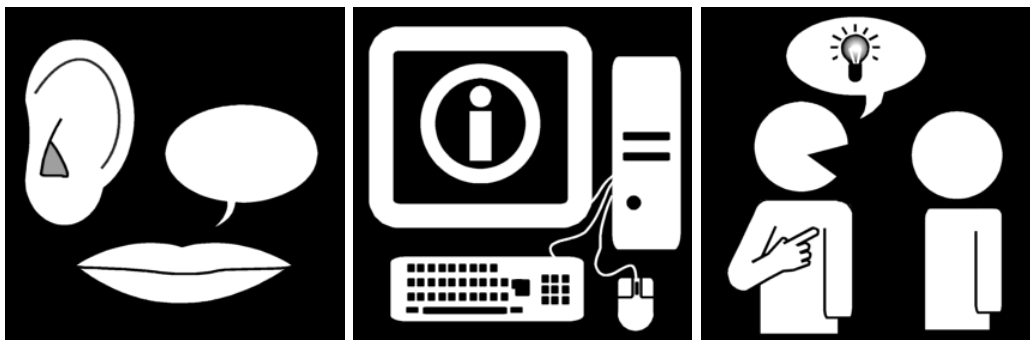
## Voor cliënten: Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Verwanten 2022



Dit is het jaarverslag 2022. De Centrale Cliëntenraad Verwanten (CCRV) is er voor alle cliënten. Iedereen is belangrijk. Er moet goede zorg gegeven worden. Er moet een goede leefomgeving zijn.



Wij praten met mensen van Ipse de Bruggen en geven advies. In 2022 ging dat bijvoorbeeld over het personeel, over wonen en over vaccineren. Maar ook over geld.



De CCRV wil graag contact hebben met cliënten en verwanten. Vanaf 2022 kunnen lokale cliëntenraden de informatie van de CCRV op de computer vinden (Tapster). Zij kunnen ook reageren op onderwerpen. Het is belangrijk dat wij weten hoe jullie over dingen denken.