

## Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Verwanten 2023

Dit is het jaarverslag 2023 van de Centrale Cliëntenraad Verwanten (CCRV) van Ipsse 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-, leef- en woonomgeving voor alle cliënten van Ipsse 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 2023 aandacht gevraagd voor locaties waar nog geen medezeggenschap is geregeld (wij noemen dit de 'witte vlekken'). Daarnaast zijn ook gesprekken gevoerd op landgoed Craeyenburch in Nootdorp en landgoed Hooge Burch in Zwammerdam over een vorm van medezeggenschap bij locatie overstijgende onderwerpen op de landgoederen. Eind 2023 heeft de CCRV met de RvB afspraken gemaakt over de wijze van medezeggenschap en inspraak bij vastgoed, nieuwbouw en verbouw.

### Personele bezetting

De situatie rondom de personele bezetting en de hiermee samenhangende kwaliteit van zorg is een belangrijk aandachtspunt geweest voor de CCRV. Ipsse 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.

*Lianne Engelen: "De CCRV heeft een proactief stuk geschreven over goede zorg en dit ingestuurd aan de raad van bestuur. We hebben naar aanleiding hiervan kunnen deelnemen aan gesprekken over goede zorg en het werk- en leefklimaat. Het resultaat, de invloed van de CCRV, is moeilijk meetbaar, maar de organisatie heeft de intentie om met onze ideeën en visie aan de slag te gaan. Ik ben trots op onze pro-actieve houding."*

## 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 2023 bestond de CCRV uit de volgende leden:

André van Rijn	Regio Zuid-West (Delft)
Lianne Engelen	Regio Zuid-West (Zoetermeer)
Jan Souman	Regio Zuid-West (Zuid-Hollandse Eilanden)
Jacqueline van Gemeren	Regio Noord-Oost (Nieuwveen e.o.)
Esther Boom	Regio Noord-Oost (Waddinxveen, Bodegraven, Alphen)
Erik van Noort	Regio Noord-Oost (Zwammerdam)
René Prevo	Regio Noord-Oost (Nieuwveen e.o.)
Martin Mostert	Jeugd (J)LVG (OBC, behandelcentra)

Walter Wijnands en Mariëlle van Osnabrugge hebben de CCRV verlaten in verband met het verlopen van hun zittingstermijn.

Corrie de Korte heeft de CCRV verlaten omdat zij in dienst getreden is bij Ipse de Bruggen.

Laura Schellekens heeft ons in december verlaten i.v.m. persoonlijke omstandigheden.

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 2023 zijn drie vacatures uitgezet voor leden met vertegenwoordiging Volwassenenzorg.

Per 1 januari 2024 zijn drie nieuwe leden benoemd.

De Centrale Cliëntenraad Verwanten werd in 2023 geleid door de onafhankelijk voorzitter Anne-Marie Nuis-Van der Hidde en ondersteund door ambtelijk secretaris Mirelke Spee-Faasen.

*Jacqueline van Gemeren: "Ik ben blij dat het gelukt is om goede en gemotiveerde nieuwe leden voor de CCRV te vinden en dat de continuïteit van onze CCRV gewaarborgd is. De CCRV laat goed haar stem horen voor alle cliënten in de organisatie. Ipse de Bruggen is een mooie en innovatieve organisatie en verdient onze support."*

*Anne-Marie Nuis-Van der Hidde: "Ondanks het feit dat veel leden de CCRV hebben moeten verlaten vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn, zijn we er telkens in geslaagd om weer goede nieuwe leden te vinden. Op dit moment hebben we nog twee vacatures voor de vertegenwoordiging van Kind & Jeugd en de volwassenenzorg in Nootdorp."*

## De CCRC

Ipse de Bruggen heeft een Centrale Cliëntenraad Cliënten (CCRC). De cliënten in deze raad worden ondersteund door de coaches cliëntenmedezeggenschap. In 2023 hebben er twee overleggen plaatsgevonden tussen (vertegenwoordigers van) beide raden, de CCRV en de CCRC. Daarnaast zijn er twee samenwerkdagen geweest met beide complete raden op 3 februari en 15 september. In het afgelopen jaar is de samenwerking tussen CCRV en CCRC verder gegroeid.

## Vergaderingen in 2022

In 2023 vond er vijf keer een huishoudelijke vergadering plaats. Dat is een overleg met alleen de eigen leden. Er zijn vijf vergaderingen met de voorzitter RvB geweest. Tijdens de afwezigheid van Jan van Hoek is Fred Fillekes onze gesprekspartner geweest. In september is er een extra overleg met de RvB ingevoegd over de Koers van Ipse de Bruggen.

Onderwerpen van gesprek in 2023 waren onder andere: kwaliteit en kwantiteit van personeel, de arbeidsmarkt en arbeidsmarktcampagne, kwaliteit van zorg, cliëntmedezeggenschap en de WMCZ, de analyse Wzd, de klachtenregeling, begroting en jaarrekening, ontwikkelingen binnen Kind & Jeugd, visie op dagbesteding, een wijziging in de zorgovereenkomst, de strategische agenda en de koers, innovatie, de stedenbouwkundige analyse en het inkoopbeleid voor 2024.

De CCRV was op 12 april aanwezig bij de reflectiebijeenkomst over het kwaliteitsrapport. Ook hebben wij deel mogen nemen aan de kwaliteitsdialoog met de zorgkantoren op 12 december.

De CCRV heeft ook mee mogen denken over het profiel voor de leden van de RvB en een kennismakingsgesprek gehad met de nieuwe (interim) directeur.

Daarnaast zijn er diverse bijeenkomsten, symposia, presentaties en werkgroepen bijgewoond door de CCRV. De werkgroepen van Ipse de Bruggen waaraan een afvaardiging van de CCRV heeft deelgenomen zijn: de doorontwikkeling van Caren, het verstrekkingenbeleid, de waskosten, interviews ZoTeg en zorgrobot en gesprekken over goede zorg.

*Lianne Engelen: "Ipse de Bruggen is erg goed bezig met betrekking tot het samenwerken met verwanten. Dit is niet alleen onze bijdrage vanuit de CCRV, maar zeker ook van hoe beleidsmedewerkers en medewerkers de ervaringsdeskundige groep hebben opgezet. Ik hoop dat steeds meer verwanten/ vertegenwoordigers zich bij de ervaringsdeskundigen gaan aansluiten. Op deze manier doen we het samen. De CCRV is blij met deze groep verwanten; hoe meer geluiden en hoe meer mensen meedenken, hoe beter er voor onze cliënten kan worden gezorgd."*

## 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 2023 hebben wij 6 themabijeenkomsten gehad. De onderwerpen op deze avonden waren: Kind & Jeugd, Eigen regie en positie van de cliënt, vastgoed, samenwerking met Youz, Leef- en Werkklimaat en Focusgroep Locaties in Balans. De themabijeenkomsten zijn voor zowel de CCRV als voor medewerkers vanuit de organisatie (managers, beleidsmedewerkers, etc.) erg waardevol.

*Esther Boom: "Ik vond het erg waardevol om van de zijlijn mee te mogen kijken en spreken binnen het project Goud om cliënten meer te kunnen laten bewegen. Ik spreek mijn waardering uit voor de medewerkers binnen Ipse de Bruggen die dit beweegprogramma geven aan een groep cliënten. Het plezier bij zowel de medewerker als de cliënten verdient navolging."*

*Jacqueline van Gemeren: "Ik ben trots op onze samenwerking met de beleidsmedewerkers omtrent goede zorg, veilig leefklimaat en verstrekkingenbeleid. We hebben vanuit de CCRV echt inbreng, er wordt naar ons geluisterd en diverse zaken worden anders geformuleerd of aangepast."*

## Communicatie met de achterban

De leden van de CCRV zijn gekoppeld aan een aantal locaties of aan een regio en hebben waar mogelijk individueel contact onderhouden met hun toegewezen achterban. Er is een aantal locaties en lokale cliëntenraden bezocht.

De CCRV heeft in 2023 na elke huishoudelijke- en overlegvergadering een bericht geplaatst op Tapster. In deze berichten vertellen wij waar de CCRV mee bezig is, welke besluiten genomen zijn en welke onderwerpen nog behandeld gaan worden.

Er zijn 10 vragen uitgezet op Tapster (vorig jaar waren dit er 4). Dit waren vragen over o.a. het betrekken van verwanten, de ervaringen met Caren, het rookbeleid, de ervaringen met de wasserij, over participatie in de zorg en over wat jullie belangrijke onderwerpen vinden.

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.

Tapster was in 2023 alleen beschikbaar voor leden van LCR-en. In 2023 zijn wel al voorbereidingen getroffen voor een openbaar deel van Tapster, waar onze gehele achterban kan meelezen over het werk van de CCRV.

Op 31 december 2023 had het platform 151 actieve leden. Naast de CCRV en CCRC zitten er nu 54 lokale cliëntenraden op Tapster (vorig jaar waren dit er 24). De CCRV heeft in totaal 42 berichten geplaatst. Op alle items is dit een stijging ten opzichte van vorig jaar.

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, het nieuwe CVO en het verstrekkingenbeleid.

*Mirelke Spee: "Ik ben trots op de groei die ons online platform (Tapster) afgelopen jaar heeft doorgemaakt. Tapster is een mooie manier om elkaar online te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen. Er sluiten steeds meer LCR-en aan."*

## Adviezen

De CCRV heeft in 2023 vier formele adviezen\* gegeven aan de raad van bestuur.

1. Op 27 juni heeft de CCRV een positief advies gegeven op de jaarrekening 2022 (*kenmerk 23.096*). De jaarrekening is een gedegen document, grondslagen zijn duidelijk en ondanks diverse tegenslagen (energieprijzen, arbeidsmarkt, post-Covid-effecten) is er toch een positief resultaat behaald.
2. Op 13 oktober heeft de CCRV een positief advies gegeven op het voorgenomen besluit samenwerkende teams (*kenmerk 23.155*). De CCRV heeft de verwachting dat het samenwerken en afstemmen tussen de woon- en dagbestedingslocaties een positief effect zal hebben op het leefklimaat van de cliënten.
3. Op 13 december heeft de CCRV een positief advies gegeven op de voorgestelde begroting 2024 (*kenmerk 23.200*). De CCRV heeft kennisgenomen van en heeft begrip voor de uitgangspunten op basis waarvan de begroting tot stand is gekomen. In de begroting zit enige ruimte opgenomen om te kunnen meebewegen in dynamische tijden, maar de CCRV verwacht dat er hard gewerkt zal moeten worden om de voorgestelde begroting te behalen. Er zijn een aantal aandachtspunten benoemd.
4. Op 19 december heeft de CCRV een positief advies gegeven om de organisatie Zamen Sterk over te nemen (*kenmerk 23.210*). Het is een positieve ontwikkeling voor Wmo-clieënten (ontwikkeling van vaardigheden en begeleiding via een leertraject, met kans op een baan).

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

## Instemming

De CCRV heeft in 2023 een aantal keer instemming\* verleend.

1. Op 23 februari heeft de CCRV instemming verleend voor het privacyreglement cliënten (*kenmerk 23.042*). De CCRV vindt het belangrijk dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de persoonsgegevens van de cliënten.
2. Op 29 juni heeft de CCRV instemming verleend met de aangepaste klachtenregeling cliënten Wlz en Jeugdwet (*kenmerk 23.098*). De uitvoering van het reglement valt of staat met een pro-actieve houding van medewerkers.
3. Op 17 november heeft de CCRV instemming verleend met het voorgenomen besluit aangaande het Wlz- verstrekkingenbeleid met aanvullende diensten, inclusief de tarieven (*kenmerk 23.181*). Drie jaar geleden heeft de CCRV met de RvB afspraken gemaakt over de hoogte van de indexering; die wordt aangehouden. Het is de CCRV bekend dat de waskosten nog niet kostendekkend zijn. De CCRV pleit voor goede communicatie aan cliënten en verwanten.

*\*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 bijvoorbeeld HRM-beleid en vastgoedbeleid.

De CCRV heeft schriftelijk vragen gesteld of een schriftelijke reactie gegeven aan de RvB over de modelregeling van lokale cliëntenraden (*kenmerk 23.059*), de analyse Wzd (*kenmerk 23.100*), het doelmatigheids-onderzoek van robot Tessa (*kenmerk 23.047*) en m.b.t. een wijziging in de dienst- en zorgverleningsovereenkomst (*kenmerk 23.134*).

*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 in een vroeg stadium 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 o.a. de toekomstvisie voor intramurale zorg, de status van de wachtlijsten, financiële middelen en ontwikkelingen voor ZZP7 en Meerzorg, het verbeterde Leef- en werkklimaat binnen Ipse de Bruggen, de normatieve huisvestingscomponent (NHC) en de kanslijnen.

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

*Jacqueline van Gemeren: “Ik ben trots op de samenwerking rondom het kwaliteitsverslag en de kwaliteitsdialoog met de zorgkantoren. Hopelijk blijven wij hierin ook het verschil maken.”*

De CCRV neemt deel aan het Landelijk platform cliëntenraden medezeggenschap Verstandelijk Gehandicaptensector. 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 (netwerk voor mensen met een beperking) en andere belangenvertegenwoordigers. Het platform probeert ook met de politiek en het ministerie van VWS (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) in contact te komen.

*Lianne Engelen: "Wat een druk jaar was 2023. Er is veel besproken en we hebben veel presentaties gezien. Ipse de Bruggen blijft in beweging en probeert op allerlei manieren in te spelen op de ontwikkelingen in de gehandicaptenzorg. Doordat ik ook in het landelijk platform actief ben, ervaar ik hoe goed Ipse de Bruggen bezig is. Op veel onderwerpen loopt Ipse de Bruggen voor of mee met andere organisaties."*

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

## **Deskundigheidsbevordering**

In 2023 heeft de CCRV geen teambuildings- of opleidingsdag gehad. In 2022 zijn focuspunten benoemd voor 2023 en hier is aan gewerkt. Daarnaast is het met de vele wisselingen van leden binnen de CCRV beter om in 2024, als er weer een complete bezetting van de raad is, een dergelijke dag te organiseren.

## **Afsluiting**

De CCRV wil graag goed aangesloten zijn bij Ipse de Bruggen en bij veel onderwerpen betrokken zijn. In 2023 hebben we veel gedaan, maar vanwege het (onverwachte) vertrek van meerdere leden was de belasting op de zittende vrijwilligers erg hoog. We doen het zo goed mogelijk, maar de beschikbare tijd is beperkt. Ondanks dat is de CCRV erg tevreden over hoe zij zich in 2023 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@ipsedebruggen.nl](mailto:ccrv@ipsedebruggen.nl).

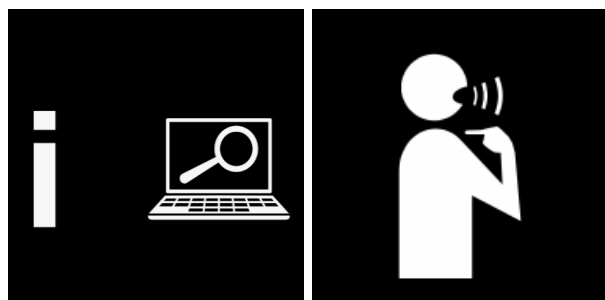
## Voor cliënten: Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Verwanten 2023



Dit is het jaarverslag 2023. 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 2023 ging dat bijvoorbeeld over het personeel en over wonen. 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.