



Jaarverslag 2020
Centrale Cliëntenraad
Stichting Sint Jacob

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale Cliëntenraad van Sint Jacob over 2020. Graag laten we aan de hand van dit verslag zien wat we gedaan hebben in het afgelopen jaar. Dat jaar was bijzonder, omdat we te maken kregen met een pandemie, die wereldwijd slachtoffers maakt, en overal noodzaakt tot zeer ongebruikelijke maatregelen. Ook Sint Jacob kreeg hier uiteraard mee te maken.

We hebben als CCR gezien hoe alert en zorgvuldig het bestuur is opgetreden, er op gericht om zo mogelijk te voorkomen dat de ziekte ook onder de cliënten en medewerkers van Sint Jacob slachtoffers zou maken. Helaas kon niet voorkomen worden dat velen toch ziek werden, en dat sommigen overleden zijn. Wanneer het laatste zich aankondigde, was het in Sint Jacob – ook tijdens de eerste lockdown – steeds mogelijk dat verwanten persoonlijk afscheid konden nemen.

Op de locaties is getracht de gevolgen van de pandemie zo goed mogelijk op te vangen. Nadat in de eerste lockdown de overheid had aangegeven dat er geen bezoek meer was toegestaan in verpleeghuizen – en Sint Jacob zich daar aan had gehouden – stelden we in de evaluatie vast dat deze maatregel voor veel verdriet heeft gezorgd. Dat bleek landelijk ook zo te zijn, en zo zijn we opgelucht dat bij de tweede en derde golf deze maatregel niet meer wordt gehanteerd. De CCR heeft steeds gevraagd om vooral aandacht te besteden aan het psychisch welbevinden van de cliënten.

Met genoegens heeft de CCR vernomen hoe in deze situatie is gezocht naar nieuwe manieren om welzijnsactiviteiten bij de cliënten te brengen – in de huiskamers, in kleine kringetjes. We hebben ook gezien hoe het gebruik van CarenZorgt door mantelzorgers enorm is toegenomen, en hebben ons regelmatig laten informeren over de wijze waarop er tussen familie en verpleging kon worden gecommuniceerd.

De CCR heeft getracht via digitale middelen te vergaderen, maar dat bleek in ons geval ingewikkeld te realiseren. Daarom is gekozen voor zeer ruime vergaderzalen, waar we met de vereiste afstand tot elkaar (en mondkapjes, als we opstonden) toch ons werk konden doen.

Door de pandemie is het niet mogelijk geweest een passende afscheidsceremonie vorm te geven voor de leden die – om verschillende redenen – in dit jaar zijn gestopt als lid van de CCR. We beloofden hen dit, zodra dat kan en mag, te zullen goedmaken in de toekomst. Voor nu geldt dat we hen van harte willen bedanken voor hun jarenlange trouwe inzet voor de CCR.

Rest ons hier allen dank te zeggen, die in dit ingewikkelde jaar cliëntgericht zijn blijven werken, die de cliënten aandacht, zorg en liefde hebben gegeven.

maart 2021,

Rieta van Staalduine,
Voorzitter Centrale Cliëntenraad
(c.cliëntenraad@sintjacob.nl)

Samenstelling Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft 8 zetels. De lokale cliëntenraden van de woonzorglocaties mogen ieder een lid afvaardigen in de CCR. Daarmee mogen 7 zetels bezet worden. De achtste zetel is bestemd voor een extern lid. De CCR heeft een onafhankelijk voorzitter en wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

In 2020 zijn er een paar wisselingen geweest in de samenstelling van de Centrale Cliëntenraad.

Vanuit de cliëntenraad van Bosbeek is een nieuwe afgevaardigde toegetreden tot de CCR. Er is een ruiling geweest in de afvaardiging van de cliëntenraad van Schalkweide.

Ook vanuit de cliëntenraad Klein België is er een wisseling geweest. Gelukkig bleek een nieuw lid voor de CCR beschikbaar te zijn, met als enig vraagstuk dat deze (doordat hij werkt) niet in de gelegenheid is onze vergaderingen bij te wonen, maar wel de vergaderstukken meeleest en daarop zijn inbrengt geeft.

De afvaardiging vanuit de cliëntenraad Nieuw Delftweide is niet gewijzigd.

De afgevaardigde vanuit Jacob in de Hout heeft na de laatste CCR-overlegvergadering in 2020 haar werkzaamheden voor de CCR, conform het rooster van aftreden, beëindigd.

Meerhoeve heeft geen cliëntenraad, maar één van de leden van de CCR heeft de cliëntvertegenwoordiging van locatie Meerhoeve in haar aandachtsgebied genomen. Zij is namens de cliëntmedezeggenschap de contactpersoon voor de manager Zorg en Dienstverlening (MZD) van Meerhoeve. Helaas heeft ook Nieuw Overbos geen cliëntenraad en ook geen afvaardiging in de CCR.

De JacobKliniek heeft geen zetel in de CCR, vanwege het feit dat dit een revalidatiekliniek is die niet onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) valt. Omdat de CCR wel graag een verbinding met deze Kliniek heeft, heeft het externe CCR-lid de JacobKliniek gedurende een groot deel van het jaar in haar aandachtsgebied gehad en was daarmee contactpersoon voor de manager Revalidatie. Helaas heeft dit externe CCR-lid in het najaar haar werkzaamheden voor de CCR neergelegd. Met de Manager Revalidatie is vervolgens overlegd over haar opvolging. Op zijn verzoek is die aangehouden, in het kader van een samenwerking met de cliëntenmedezeggenschap in het ziekenhuis, waarmee wordt samengewerkt.

Het jaar wordt afgesloten met 5 bezette zetels en 3 vacatures. Aan de Raad van Bestuur is verzocht de MZD'ers aan te sporen tot het invullen van deze vacatures, waarbij de CCR, indien gewenst, graag medewerking verleent.

In verband met deze wijzigingen is de verdeling van de aandachtsgebieden onder de CCR-leden onder de loep genomen. Het betreft de volgende onderwerpen: Vastgoed, Nieuwbouw Boerhaave, Welzijn/vrijwilligers, Kwaliteit, Communicatie, Bestuur en Strategie, Restauratief en Financiën. Een nieuwe verdeling is gemaakt.

Corona

Het jaar 2020 stond in het teken van Corona. Bij de eerste golf zijn veel maatregelen ingevoerd. Wat vanzelfsprekend was, was opeens niet meer mogelijk. Denk aan het bezoekverbod, de quarantaine van afdelingen en locaties.

Vooraf het feit dat cliënten geen bezoek mochten ontvangen en dat mantelzorgers moeite hadden goed contact te krijgen met het begeleidend personeel, baarde de CCR zorgen.

Tegelijkertijd was er wel waardering en begrip voor de grote alertheid bij Sint Jacob, en voor het gegeven dat de landelijke maatregelen ook bij Sint Jacob golden.

In juni is de CCR door de Raad van Bestuur uitgenodigd om deel te nemen aan de evaluatie van de werkwijze van Sint Jacob gedurende deze corona-periode. Met Tops (positieve acties) en Tips (wat beter kan bij een volgende corona-golf) heeft de CCR haar punten ingebracht.

Denk bij de Tops aan de extraatjes voor cliënten, personeel, vrijwilligers, bezoekmogelijkheden, informatie, flexibiliteit van de organisatie.

Denk bij de Tips aan: het welzijn van de cliënt hoger op de prioriteitenlijst, bezoek voor cliënten en naar buiten gaan moet mogelijk blijven, inventariseer wat de mantelzorger allemaal doet, zodat men weet wat er opgevangen moet worden, meer vaste medewerkers, vaste vrijwilligers die koffie schenken, een praatje maken.

In verband met de tweede corona-golf heeft Sint Jacob (gebruik makend van wat de evaluatie opleverde) Corona-draaiboeken opgesteld. De CCR kon zich hierin vinden, maar heeft wel gevraagd om bij een nieuwe Covid-19 periode dagelijks een check te doen op mentaal welbevinden bij bewoners die last krijgen van eenzaamheid of een passend zorgaanbod te ontwikkelen. Omdat de Raad van Bestuur heeft aangegeven dat dit niet te realiseren is, heeft de CCR gevraagd om in ieder geval wanneer bezoek van de mantelzorger niet mogelijk is, dagelijks wel een check naar welbevinden te doen en dit te vermelden in CarenZorgt. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat men bij een tweede corona-golf bezoek wil blijven toestaan. De CCR is daar erg blij mee.

Nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ2018)/ Toekomst medezeggenschap

Vanaf 2019 is gewerkt aan de toekomstvisie Medezeggenschap. Hoe gaat men binnen Sint Jacob om met de cliëntmedezeggenschap en hoe past dit in de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WCMZ2018) die vanaf juli 2020 van kracht is. Op basis van deze nieuwe wet zijn er medezeggenschapsregelingen en huishoudelijke reglementen voor de lokale cliëntenraden en de CCR opgesteld. Een werkgroep bestaande uit een vertegenwoordiging van Sint Jacob en van de Centrale Cliëntenraad heeft zich hierover gebogen. De lokale cliëntenraden hebben hun input gegeven. Er liggen nu heldere medezeggenschapsregelingen waarbij de samenhang tussen de regeling van de Centrale Cliëntenraad en de lokale Cliëntenraden duidelijk is. In januari 2021 worden deze regelingen en reglementen ondertekend door de organisatie en de medezeggenschap.

Uiteraard kent de nieuwe WMCZ 2018 een aantal veranderingen ten opzichte van de bestaande wet. Het verzwaard advies heeft plaats gemaakt voor instemmingsverzoeken. De cliëntmedezeggenschap heeft op veel onderwerpen, met name op het gebied van beleid en kwaliteit, recht op instemming.

Vergaderingen

❖ Overleg met de Raad van Bestuur

In 2020 heeft de Centrale Cliëntenraad 7 keer vergaderd. Dit betrof reguliere CCR-vergaderingen met aansluitend de CCR-Overlegvergadering met de Raad van Bestuur. Omdat bij de eerste vergadering van dit jaar volgens de reglementen te weinig CCR-leden aanwezig waren, is deze eerste vergadering geannuleerd.

Ter voorbereiding op de overlegvergadering met de Raad van Bestuur vindt een agenda-overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt de agenda van de overlegvergadering besproken zodat de overlegvergadering goed kan worden voorbereid.

❖ Overleg met de Raad van Toezicht

Met de Raad van Toezicht is de afspraak dat 2 keer per jaar een overleg plaatsvindt tussen een afvaardiging van de Raad van Toezicht, de Raad van Bestuur en de CCR. In 2020 is vanwege corona 1 keer vergaderd.

De CCR-voorzitter en het door de CCR voorgedragen lid van de Raad van Toezicht hebben op afgesproken tijdstippen telefonisch contact.

- ❖ Naast bovenstaande vergaderingen heeft de Centrale Cliëntenraad vanuit de Raad van Bestuur uitnodigingen ontvangen voor bijeenkomsten op gebied van ontwikkeling van beleid. Op deze manier wordt de Centrale Cliëntenraad vroegtijdig betrokken bij de plannen van Sint Jacob.

Adviesaanvragen

In 2020 heeft de Centrale Cliëntenraad in totaal 20 (verzwaard) adviesaanvragen en instemmingsverzoeken ontvangen en behandeld. Op alle aanvragen is advies/instemming uitgebracht.

❖ Visie gastvrije en veilige toegang locaties.

Deze verzwaard adviesaanvraag betreft de fysieke toegang tot de locaties en de ruimten, inclusief het sleutelbeleid. Met dit toegangsbeleid wil men voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot ruimten (en informatie). Dit beleid draagt bij tot het vergroten van de veiligheid en het veiligheidsgevoel.

Geadviseerd is om de sleuteluitgifte en sleutelinname goed te registreren en ook in de avonduren goed te registreren wie de locatie binnenkomt. De Centrale Cliëntenraad vindt het belangrijk dat cliënten zich veilig voelen.

Daarnaast heeft de CCR aangegeven het mogelijk moet zijn om af te wijken van het afgesproken maximum aantal sleutels (wanneer dit b.v. vanwege de gezinsgrootte gewenst is). De organisatie vindt dit geen probleem en zal, als dit gewenst is, meer sleutels uitgeven.

❖ Wet Zorg en Dwang: aanstelling functionaris, beleid en cliëntvertrouwenspersoon

Op 1 januari 2020 is de Wet Zorg en Dwang van kracht. Deze wet regelt wanneer en op welke wijze cliënten onvrijwillige zorg mogen ontvangen en regelt ook de rechten van deze cliënten. Het beleid en de procedures dienen hierop aangepast te worden. Het jaar 2020 is een overgangsjaar. Dit houdt in dat zorgorganisaties gedurende dit jaar de tijd hebben om hun beleid te organiseren.

Cliëntenraden hebben volgens deze wet een aantal rechten, waaronder adviesrecht bij het benoemen van de functionaris Wet Zorg en Dwang. Deze functionaris, een specialist ouderenzorg, draagt bij aan een zorgvuldige besluitvorming als onvrijwillige zorg noodzakelijk is en bevordert daar de kwaliteit van.

De Centrale Cliëntenraad heeft met deze functionaris gesproken en heeft een zeer positieve indruk achtergelaten. De CCR heeft dan ook positief op de aanstelling geadviseerd.

Daarnaast heeft de CCR verzwaard adviesrecht/instemmingsrecht op het beleid Zorg en Dwang. In het beleid, dat is voorgelegd, kwam niet duidelijk naar voren dat de cliënt en/of de mantelzorger betrokken worden bij stappen die de wet kent en besluiten die de cliënt aangaan. De CCR is van mening dat de cliënt en/of mantelzorger een volwaardige gesprekspartner is en heeft gevraagd dit aan te passen, hetgeen is gebeurd.

Deze wet vraagt van de medewerkers een andere manier van werken. De CCR heeft daarom geadviseerd de medewerkers hierin te ondersteunen door bijvoorbeeld trainingen aan te bieden.

Ook heeft de CCR kennis gemaakt met de cliëntvertrouwenspersoon WZD. De vertrouwenspersoon ondersteunt de cliënt en/of diens vertegenwoordiger op het gebied van de WZD. De vertrouwenspersoon is aangesteld door Stichting Zorgstem. Stichting Zorgstem komt voort uit het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Daarmee is de cliëntvertrouwenspersoon onafhankelijk. Omdat bleek dat de beoogde cliëntvertrouwenspersoon banden had met Sint Jacob, is besloten een andere cliëntvertrouwenspersoon aan te stellen. Een afgevaardigde van de CCR is aanwezig geweest bij het kennismakingsgesprek.

❖ Bedrijfsnoodplan en Bedrijfshulpverleningsplan

In het bedrijfsnoodplan en het BHV-plan staat beschreven hoe Sint Jacob haar bedrijfshulpverleningsorganisatie heeft ingericht en hoe gehandeld wordt bij een calamiteit. Per locatie is een ontruimingsplan opgesteld.

De CCR vindt het een goede zaak dat cliënten en mantelzorgers door middel van een snelkaart en de informatiemap geïnformeerd worden. De CCR vindt het een gedegen plan en heeft positief geadviseerd.

❖ Nieuwbouw Boerhaave

Voor de nieuw te bouwen panden waarin cliënten Beschermd Wonen en Tijdelijk te Gast worden gehuisvest heeft de CCR een adviesaanvraag ontvangen voor het ruimtelijk-functioneel Programma van Eisen (PvE). Dit programma van eisen betreft de indeling van de gebouwen. Het programma van eisen is uitgebreid toegelicht. Belangrijk punt dat naar voren kwam, was de indeling van de badkamers. Die was zodanig dat het niet altijd mogelijk was om op de juiste manier zorg te bieden. Hier is naar gekeken en aanpassingen zijn gemaakt.

Daarmee is positief geadviseerd op het Programma van Eisen.

❖ Kwaliteitsverslag 2019 en kwaliteitsplan 2021

De resultaten van kwaliteitsplan 2019 zijn besproken. Het is een helder en leesbaar verslag en de CCR kan zich vinden in de manier waarop aangegeven wordt welke acties positief zijn en aan welke onderwerpen nog gewerkt moeten worden. Dit gebeurt nl. aan de hand van smiley's. Door de organisatie is veel werk verricht, maar er moet nog hard gewerkt worden om alle gestelde doelen te bereiken.

Het concept kwaliteitsplan 2021 is voorgelegd aan de CCR. De medezeggenschap is in de gelegenheid gesteld om input te geven. Deze input is zoveel mogelijk verwerkt in het kwaliteitsplan voor 2021. Vervolgens is het plan ter instemming voorgelegd aan de Centrale Cliëntenraad. De CCR heeft instemming verleend op dit plan met de aanbeveling om ook aandacht te schenken aan het vertrek van vrijwilligers, zodat zij met een goed gevoel Sint Jacob verlaten als zij hun vrijwilligerswerk neerleggen.

- ❖ Advies benoeming lid Raad van Toezicht Zorg en Dienstverlening
Een afvaardiging van de CCR heeft een kennismakingsgesprek gehad met het beoogd lid van de Raad van Toezicht die de Zorg en Dienstverlening in haar aandachtsgebied zal hebben. Het was een prettig gesprek en de indruk was positief. De CCR heeft dan ook positief op de benoeming geadviseerd.
- ❖ Continuïteitsplan
Tijdens een corona-uitbraak zou het mogelijk kunnen zijn dat een toenemend aantal medewerkers uitvallen. Het Centrale Crisisteam heeft daarom een continuïteitsplan opgesteld waarin de maatregelen staan vermeld die ingezet kunnen worden als de continuïteit van de zorgverlening in gevaar komt. De CCR gaat ervan uit dat dit een noodplan voor crisissituaties betreft en dat het plan alleen op die momenten gebruikt wordt. De manager Zorg en Dienstverlening en het crisisteam van de betreffende locatie nemen dan besluiten. De CCR heeft aangegeven dat op het moment dat het plan van toepassing wordt, de lokale cliëntenraad geïnformeerd dient te worden. De CCR is tevreden met de informatie in het continuïteitsplan en adviseert positief.
- ❖ Begroting 2021
De begroting van 2021 is in de overlegvergadering met de Raad van Bestuur besproken. Daarna heeft de bedrijfseconomisch adviseur de begroting uitgebreid toegelicht aan een afvaardiging van de CCR. In de gesprekken kwam naar voren dat Sint Jacob de inkomsten uit vastgoed nodig heeft om de tegenvallende zorgresultaten te compenseren. De CCR geeft aan dat de hoge kosten door inzet van uitzendkrachten teruggedrongen zouden moeten worden. De CCR vindt het een positief signaal dat de Raad van Bestuur wil inzetten op een verandering in de verhouding vast personeel/flexibel personeel naar 90% / 10%.
De CCR heeft positief geadviseerd met het voorbehoud dat ook de lokale raden in de gelegenheid worden gesteld om de locatie-begroting met de manager te bespreken en daarop positief geadviseerd hebben. Zodra dit in alle locaties heeft plaatsgevonden, zal de CCR het voorbehoud omzetten in een definitief advies.

Informatie

De Centrale Cliëntenraad wordt door de Raad van Bestuur goed op de hoogte gehouden van alles wat er gebeurt en ontwikkeld wordt binnen Sint Jacob. Een aantal onderwerpen waarover de Centrale Cliëntenraad informatie ontvangt treft u hieronder aan.

- ❖ Stand van zaken omtrent het corona-virus en de genomen maatregelen, de informatie over de inzet van vrijwilligers na corona-tijd en de eindevaluatie van de eerste corona-golf.
- ❖ Bezoeken van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) aan locaties en de uitkomsten van die bezoeken. Ook ontvangt de CCR informatie als er meldingen aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd worden gedaan.
- ❖ Aanstellingen van Managers Zorg en Dienstverlening.
- ❖ De CCR ontvangt de kwartaalrapportages. Vragen naar aanleiding daarvan worden gesteld, zoals de extra inzet bij twee locaties, hoe de medewerkers die uit Spanje naar Nederland zijn gehaald, met de bewoners communiceren, de onderwerpen van de klachten.
- ❖ De kaderbrief 2021 is besproken. De kaderbrief omvat het werkplan van de Raad van Bestuur voor het jaar 2021. Belangrijk punt daarbij was dat er een positief resultaat is op Vastgoed en een negatief resultaat op Zorg. De Raad van Bestuur gaat uitzoeken

wat de oorzaken zijn van het negatieve resultaat. Doel is om dit om te wijzigen in een positief resultaat.

Bijeenkomsten en overleg

De CCR ontvangt gedurende het jaar diverse uitnodigingen om deel te nemen aan bijeenkomsten en overleggen. Denk daarbij aan de beleidsdag, het overleg met het Zorgkantoor, een werkbezoek aan een zorginstelling om daar op de hoogte te worden gebracht van het concept maximale vrijheid. Ook wordt de CCR uitgenodigd om deel te nemen aan beleidsoverleggen, zodat de raad in een vroeg stadium kan meedenken bij veranderingen in beleid. Ook heeft een afgevaardigde deelgenomen aan de regionale bijeenkomst "onderzoek naar huisvesting voor ouderen in Kennemerland in 2040".

Vooruitblik op 2021

Tot slot een vooruitblik op 2021. Hoe gaat het jaar 2021 eruit zien en waar richt de CCR haar pijlen op?

- ❖ Belangen en welzijn van de cliënten.
Uiteraard staan het welzijn en de belangen van de cliënt voorop.
- ❖ Cliëntmedezeggenschap op alle locaties.
Niet alle locaties hebben een lokale cliëntenraad. De CCR wil dat in iedere locatie een cliëntenraad is en zal, als dat nodig is, medewerking verlenen aan de organisatie om dit mogelijk te maken.
- ❖ Meedenken in vernieuwing
Sint Jacob vernieuwt, zowel wat betreft gebouwen als werkwijze. Vanuit de CCR zal meegedacht worden om die vernieuwingen vooral cliëntgericht te doen invullen.
- ❖ Kennis op peil houden
Uiteraard hoort het op peil houden van kennis die nodig is voor het functioneren erbij. Het bezoeken van (online) bijeenkomsten van bijvoorbeeld het Landelijk Organisatie Cliëntenraden (LOC) zullen plaatsvinden.



Ondertekening medezeggenschapsregeling CCR door Rieta van Staalduine (voorzitter CCR) en Irma Krieg (Raad van Bestuur) op 25 januari 2021