



Jaarverslag 2021
Centrale Cliëntenraad
Stichting Sint Jacob



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale Cliëntenraad (hierna te noemen CCR) van Sint Jacob over 2021. Graag laten we aan de hand van dit verslag zien wat we gedaan hebben in het afgelopen jaar. Als CCR hebben we de taak om bij de vraagstukken die de gehele organisatie van Sint Jacob betreffen (dus niet op lokaal niveau beslist hoeven te worden), een bijdrage te leveren en te reageren vanuit de invalshoek van de cliënt.

Zaken die per locatie beslist kunnen worden, worden voorgelegd aan de lokale cliëntenraad, zodat het beleid van Sint Jacob zowel lokaal als voor de hele organisatie te allen tijde getoetst is aan het cliëntbelang.

Het was – door de pandemie, die veel van het werk van Sint Jacob sterk heeft beïnvloed – geen normaal jaar. Toch kon de CCR haar “gewone” werk goed doen dit jaar.

Maar het directe contact met onze achterban, dat we het afgelopen jaar zo graag hadden willen vormgeven, is niet tot stand gekomen. Dat stonden de overheidsmaatregelen niet toe.

We hopen nu met dit jaarverslag wat meer te laten zien van wat we doen. En mocht u daardoor vragen krijgen, of zin om een bijdrage te leveren aan dit soort vragen, neem dan vooral contact op! Elke bijdrage is welkom, ongeacht het tijdsbeslag.

Dat kunt u doen door te mailen naar Jacqueline Moeskops (j.moeskops@sintjacob.nl), of naar het onderstaande mailadres.

Haarlem 14 februari 2022



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

Samenstelling Centrale Cliëntenraad (CCR)

De invoering van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018), die vanaf juli 2020 van kracht is, was een goed moment om de medezeggenschapsregelingen en huishoudelijke reglementen van de CCR en de cliëntenraden van de locaties onder de loep te nemen en aan te passen. In januari 2021 zijn de nieuwe regelingen en reglementen door alle betrokken partijen ondertekend.

Voor de samenstelling van de CCR betekent dit dat iedere lokale cliëntenraad één lid mag afvaardigen en dat er maximaal 2 personen die geen lid zijn van een lokale cliëntenraad, zitting mogen nemen in de CCR. De CCR wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter en ondersteund door een ambtelijk secretaris.

In totaal hadden 5 leden zitting in de CCR, waarvan 4 leden uit de cliëntenraden van Nieuw Delftweide, Klein België, Schalkweide en Bosbeek. Het vijfde CCR-lid heeft Meerhoeve, waar geen cliëntenraad is, in haar aandachtsgebied genomen om ook daar een vorm van cliëntmedezeggenschap te realiseren. In samenwerking met de locatie is hierop actie genomen, met enig, maar nog onvoldoende, succes.

Helaas zijn in Nieuw Overbos en Jacob in de Hout geen cliëntenraden en is er vanuit die locaties ook geen afvaardiging in de CCR. In Jacob in de Hout is wel een groep personen met wie de manager geregeld over medezeggenschapsonderwerpen van gedachten wisselt.

Vanwege het feit dat de JacobKliniek een revalidatiekliniek is en niet onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) valt, heeft de JacobKliniek geen zetel in de CCR. Wel is er contact tussen de manager en de voorzitter of een afgevaardigde van de CCR.

Eind december hebben 2 CCR-leden hun werkzaamheden neergelegd. Zij worden hartelijk bedankt voor hun inzet, die zeer gewaardeerd wordt. Het jaar wordt afgesloten met nog slechts 3 bezette zetels vanuit Bosbeek, Nieuw Delftweide en Schalkweide.

Leden CCR 2021:



Marianne Brocken
Bosbeek



Gert-Jan Zandstra
Klein België



Carolien Koster
Meerhoeve

Corona

Ook dit jaar (vooral het eerste halfjaar) stond in het teken van Corona. Ook al was het zwaar door alle maatregelen, het was een positiever jaar dan 2020. In het eerste kwartaal werden de vaccinaties opgestart. De meeste bewoners (en ook medewerkers) konden gevaccineerd worden. In het tweede kwartaal werden met mondjesmaat versoepelingen ingevoerd, zoals het niet meer verplichten van het dragen van mondkapjes en meer bezoek.

De Raad van Bestuur heeft de CCR nauwgezet op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen op het gebied van de maatregelen, zowel bij de invoering als bij de versoepelingen. Ook is de CCR geïnformeerd over de vaccinatiestrategie en uitgenodigd om een inbreng te leveren aan de evaluatie na de tweede coronagolf. De CCR is met name positief over de communicatie en de bezoeksregeling en heeft er aandacht voor gevraagd dat na de crisisperiode wel de mening van medezeggenschapsorganen moest worden gevraagd.

In het laatste kwartaal stak corona weer de kop op. De CCR stelde met genoeg vast dat Sint Jacob – rekening houdend met richtlijnen – zelfstandig verantwoord beleid uitzet, waarbij niet alleen het risico op ziek worden, maar ook het risico op gebrek aan welzijn, serieus mee wordt genomen. Gelukkig is er een hoge vaccinatiegraad, mede door de boostercampagne, en konden, ondanks de lockdown in december, bezoek en vele activiteiten doorgaan.

Toekomst medezeggenschap

Om meer bekendheid te geven aan de cliëntmedezeggenschap had de CCR dit jaar het plan om een medezeggenschapsbijeenkomst te organiseren voor cliënten en mantelzorgers. In verband met corona kon dit pas in het najaar georganiseerd worden. Het thema van deze bijeenkomst was Persoonsgerichte Zorg. De CCR was erg blij met de grote belangstelling voor deze bijeenkomst en de vele aanmeldingen.

Helaas gooide een volgende coronagolf roet in het eten en is de bijeenkomst op het laatste moment geannuleerd. Zodra het weer mogelijk en verantwoord is, wordt een nieuwe bijeenkomst gepland met hopelijk net zoveel aanmeldingen.

De lokale cliëntenraad van Nieuw Delftweide heeft het plan opgevat om te onderzoeken of Tapster een middel kan zijn om de cliëntenmedezeggenschap te verbeteren. De CCR raakte hierbij betrokken, is positief over deze gedachte en werkt graag mee aan de nadere verkenning.

Leden CCR 2021:



Marja Moerings
Nieuw Delftweide



Gerda Huijser-Loogman
Schalkweide



Jacqueline Moeskops
Geen lid/Ambtelijk secretaris

Vergaderingen

- ❖ Overleg met de Raad van Bestuur
In 2021 heeft de CCR 9 keer vergaderd. Dit betrof reguliere CCR-vergaderingen met aansluitend de CCR-Overlegvergadering met de Raad van Bestuur.
Twee weken voor de Overlegvergadering vindt een agenda-overleg plaats. Tijdens dit overleg bespreken de CCR, een CCR-lid en de Raad van Bestuur de agenda voor de komende overlegvergadering. Ook informatie-uitwisseling over actuele onderwerpen vindt dan plaats.
- ❖ 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 en de CCR. De Raad van Bestuur is ook bij dit overleg aanwezig. In 2021 is uiteraard gesproken over de coronamaatregelen. Ook is gesproken over de toekomstige ontwikkelingen in de ouderenzorg op het gebied van huisvesting, is aandacht gevraagd voor andere vormen van zorgverlening en is gesproken over verwachtingsmanagement bij projecten.
- ❖ Naast bovenstaande vergaderingen heeft de CCR vanuit de Raad van Bestuur uitnodigingen ontvangen voor bijeenkomsten/overleggen op gebied van beleid, de nieuwbouwwontwikkeling van Hof van Jacob, leverancierspresentatie Eten & Drinken en de bespreking van de jaarrapportage met de cliëntvertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang. Hiermee is de CCR vroegtijdig betrokken bij de plannen van Sint Jacob.

Instemmingsverzoeken / Adviesaanvragen

In 2021 heeft de CCR 1 ongevraagd advies (m.b.t. privacy cliënten) bij de Raad van Bestuur ingediend. Dit ongevraagde advies is door de Raad van Bestuur overgenomen.
In totaal heeft de CCR 11 adviesaanvragen en instemmingsverzoeken ontvangen. Op alle aanvragen en verzoeken is advies of instemming uitgebracht, waarvan 1 in januari 2022.

- ❖ Algemene Klachtenregeling
Begin dit jaar heeft de CCR ingestemd met de nieuwe Algemene Klachtenregeling van Sint Jacob. Deze klachtenregeling is samengesteld op basis van de Modelklachtenregeling die door werkgeversorganisatie ActiZ gehanteerd wordt. In de overlegvergadering is verduidelijkt dat niet alleen de cliënt zich op deze regeling kan beroepen, maar ook diens vertegenwoordiger. De CCR heeft verzocht in deze regeling op te nemen dat er bij een klacht de cliënt of diens vertegenwoordiger op de hoogte gebracht wordt van de acties die genomen zijn, wat door de Raad van Bestuur is ingestemd.
- ❖ Welzijnsplan 2021
Het welzijnsplan beschrijft hoe Sint Jacob invulling geeft aan de doelen op het gebied van welzijn, zoals deze beschreven zijn in het kwaliteitsjaarplan.
De CCR kan zich vinden in de onderwerpen en de doelen die in het welzijnsplan 2021 genoemd worden. Aan de instemming is toegevoegd dat de CCR van mening is dat medewerkers en vrijwilligers behoefte hebben aan aansturing en dat dit voor het realiseren van de doelen zeer wenselijk is.
- ❖ Aanstelling Manager Zorg en Dienstverlening Nieuw Overbos – wisseling Manager Zorg en Dienstverlening
In een aantal locaties is een wisseling van manager Zorg en Dienstverlening geweest, waaronder locatie Nieuw Overbos. Volgens de WMCZ 2018 heeft de lokale cliëntenraad adviesrecht op de aanstelling van de Manager Zorg en Dienstverlening van een locatie. Omdat Nieuw Overbos geen cliëntenraad heeft, is de benoeming

voorgelegd aan de CCR. De CCR heeft positief geadviseerd. Daarbij heeft de CCR wel aangegeven zich zorgen te maken over de vermindering van de beschikbaarheid van de leidinggevenden in de locaties, omdat een aantal managers meerdere locaties en/of diensten in zijn/haar aandachtsgebied kregen. De CCR is van mening dat sturing en leiding nodig is om de visie van Sint Jacob te realiseren. De Raad van Bestuur heeft daarop aangegeven dat bij de locaties waar de managers minder aanwezig zullen zijn, extra aanvulling wordt ingezet met de bevoegdheid om sturing te geven aan de medewerkers.

❖ Visie en Beleid Eten en Drinken

Sint Jacob vindt het belangrijk om een goede kwaliteit van eten en drinken te garanderen en wil daarbij, in het kader van de persoonsgerichte zorg, zoveel mogelijk tegemoet komen aan de behoeften van de cliënt. De visie en het beleid is opgenomen in een beleidsdocument en is ter instemming voorgelegd aan de CCR. Aangezien de locaties, en dus ook de lokale cliëntenraden, een grote rol hebben in de uitvoering van dit beleid, heeft de CCR de lokale cliëntenraden om hun inbreng gevraagd bij dit instemmingsverzoek. De CCR heeft vervolgens ingestemd en daarbij ook de vragen en tips van de lokale cliëntenraden vermeld.

❖ Advies benoeming lid Raad van Toezicht Zorg en Kwaliteit

Op 1 juli 2021 verstreek de zittingstermijn van het lid Raad van Toezicht dat op voordracht van de CCR in de Raad van Toezicht is benoemd. Dat betekende dat de CCR een inbreng heeft bij de benoeming van diens opvolger in de Raad van Toezicht. De CCR is nauw betrokken geweest bij de werving en heeft, na een prettig en positief kennismakingsgesprek, positief geadviseerd op de benoeming van de beoogde kandidaat.

❖ Ongevraagd Advies AVG-privacy omtrent cliënten

Aangezien de CCR meerdere malen signalen kreeg dat verzoeken van mantelzorgers en vrijwilligers niet ingewilligd worden, omdat de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dit niet zou toestaan, liet de CCR zich informeren over de inhoud van deze wet.

De CCR heeft de Raad van Bestuur geadviseerd om een handreiking op te stellen over de wijze waarop omgegaan moet en mag worden met de wet AVG, vooral om de sfeer in de locatie te bevorderen. Een voorbeeld is het vermelden van verjaardagen in de nieuwsbrieven. De Raad van Bestuur is aan dit ongeverraagde advies tegemoet gekomen en heeft de CCR ter instemming een handvat toegezonden waarin aangegeven wordt welke privacygevoelige informatie in de locatie nieuwsbrieven vermeld mogen worden. De CCR is hier zeer tevreden mee.

❖ Beleid ernstige luchtweginfecties

De CCR heeft ingestemd met het voorgenomen besluit om Covid-19 te gaan behandelen zoals we ook andere luchtweginfecties behandelen. Dit voorstel is uitgebreid toegelicht in de CCR-vergadering door de Specialist Ouderengeneeskunde, die deskundig is op dit gebied. Dit beleid houdt in dat uiteraard de voor Covid-19 noodzakelijke afspraken, zoals bijvoorbeeld de beschermende maatregelen gehandhaafd blijven, maar dat we ook weer alert zijn op andere luchtweginfecties. In de praktijk betekent dit dat zodra meerdere cliënten de verschijnselen van een luchtweginfectie vertonen, één van deze cliënten getest wordt op meerdere luchtwegvirussen. Daarnaast is er een aanpassing gedaan op het inzetten van quarantaine om vooral het welbevinden van onze bewoners voorop te zetten.

❖ Kaderbrief en werkplan Raad van Bestuur 2022

De kaderbrief en het werkplan 2022 van de Raad van Bestuur bevatten een aantal thema's met doelstellingen die de Raad van Bestuur in 2022 wil behalen.

Op een aantal thema's heeft de CCR instemmingsrecht (Kwaliteit van Zorg, Samen Verder, Inspraak voor iedereen) en op een aantal is het adviesrecht van toepassing (Bedrijfsvoering in Beweging, Technologie en Innovatie, Iedereen kent Sint Jacob).

Ten aanzien van de onderwerpen *Kwaliteit van Zorg* en *Samen Verder* (dit betreft het eigenaarschap van medewerkers) heeft de CCR aangegeven dat de geformuleerde doelen vragen om basiswaarden: wat is het nu en is het haalbaar wat men wil bereiken en hoe kan dat gemeten worden.

Het onderwerp *Inspraak voor iedereen* is door de CCR enthousiast ontvangen. De CCR ziet graag dat in iedere locatie structureel een vorm van cliëntmedezeggenschap aanwezig is.

Ten aanzien van de onderwerpen waarop adviesrecht is, heeft de CCR positief geadviseerd.

Daarnaast heeft de CCR de zorg uitgesproken over het voeren van het goede gesprek. Dit is de taak van de manager en omdat dit veel gesprekken kunnen zijn, kan dit een grote taakbelasting zijn.

❖ Programma van Eisen/Structuur Ontwerp Jacob in de Hout

Voor de nieuwbouwplannen van Jacob in de Hout is een programma van eisen en een structuur ontwerp ontwikkeld. Omdat in Jacob in de Hout geen formele cliënt-medezeggenschap aanwezig is, is deze instemmingsaanvraag voorgelegd aan de CCR. Bij de bestudering van de lijvige documentatie kwam naar voren dat aan alle aspecten gedacht is, waarvoor complimenten.

Op de vraag van de CCR of er gedacht is om zorgwoningen te bouwen voor mensen die een kleine zorgbehoefte hebben, heeft de Raad van Bestuur aangegeven dat dit vanwege de financiering voor zorginstellingen helaas mogelijk is.

❖ Begroting 2022

De begroting 2022 is ter advisering voorgelegd aan de CCR. De bedrijfseconomisch adviseur heeft deze uitgebreid en helder toegelicht aan een afvaardiging van de CCR. De begroting laat een positief resultaat zien. Op de vraag hoe realistisch dat resultaat is in geval er een volgende coronagolf komt waardoor het ziekteverzuim onder de medewerkers stijgt en de kamerbezetting afneemt, werd aangegeven dat er een financiële marge is en dat er ook een continuïteitsplan voor de zorgverlening klaar ligt. Verduidelijkt is dat bepaalde advieskosten voor nieuwbouw niet bij de bouwkosten opgenomen mogen worden, maar op de begroting drukken. Dit is een verplichte regelgeving.

Op basis van de ontvangen informatie heeft de CCR positief geadviseerd.

❖ Informatiebeveiligingsbeleid

Van zorgorganisaties wordt verwacht dat met betrouwbare en veilige (digitale) informatie wordt gewerkt, dus volgens bepaalde landelijke normen (NEN7510, toetsingskader E-health). Het informatiebeveiligingsbeleid geeft aan hoe Sint Jacob daarmee omgaat. De CCR heeft in januari 2022 ingestemd met het beleid met daaraan toegevoegd de vragen of er, in het geval er iets mis gaat met de informatie-uitwisseling, een back-up is en of de autorisaties van medewerkers bij een functie- of rolwisseling aangepast worden.

❖ Evaluatie proces inhuizing

Sint Jacob wil het inhuizingsbeleid van de cliënt aanscherpen en meer inzicht krijgen in hoe nieuwe bewoners hun eerste weken bij Sint Jacob beleefd hebben. De cliënten en/of mantelzorgers worden 6 weken na inhuizing benaderd voor een evaluatie-gesprek. Aan de hand van een vragenlijst over 4 hoofdthema's (eerste kennismaking met Sint Jacob, rondleiding op locatie, ervaringen dag van opname en beleving van de bewoner na 6 weken) wordt dit gesprek gevoerd.

De CCR kan zich vinden in deze thema's en vindt dat de onderliggende vragen een goed handvat bieden voor het gesprek. Vanuit de CCR vindt actieve deelname plaats aan de eerste invulling van dit evaluatieproces. Bewoners die vanaf november 2021 bij Sint Jacob zijn komen wonen, doen mee aan de evaluatie. De pilot duurt vooralsnog 6 maanden, waarna terugkoppeling aan de CCR volgt.

❖ Evaluatie SamenWaardevol

De CCR wordt gevraagd om een inbreng bij de evaluatie van het project Samen Waardevol. (Op dit onderwerp heeft de cliëntmedezeggenschap geen advies- of instemmingsrecht.)

Omdat de lokale cliëntenraden beter zicht hebben op de beoogde resultaten van dit project, is aan de Raad van Bestuur gevraagd om deze evaluatie door te sturen naar de managers met het verzoek dit met de cliëntenraad van de locatie te bespreken.

Informatie

De CCR 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 CCR 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. De CCR is op de hoogte gehouden van de bezoeken van IGJ aan Schalkweide.
- ❖ Aanstellingen van Managers Zorg en Dienstverlening.
- ❖ De CCR ontvangt de kwartaalrapportages. Naar aanleiding daarvan kunnen vragen gesteld worden, bijvoorbeeld op gebied van ziekteverzuim en welzijn.

Bijeenkomsten en overleg

De CCR ontvangt gedurende het jaar diverse uitnodigingen om deel te nemen aan bijeenkomsten en overleggen, waar we steeds met een afvaardiging aanwezig zijn.

- ❖ De beleidsdag over persoonsgerichte zorg
- ❖ De bijeenkomst evaluatie kwaliteitsbeleid
- ❖ De werkgroepen Hof van Jacob
- ❖ Meelezen analyse Wet Zorg en Dwang

- ❖ Stand van zaken van het Project Welzijn in de huiskamers. De afdeling Welzijn heeft de CCR uitgenodigd voor een bijeenkomst over de stand van zaken van het project. De bijeenkomst heeft een positieve indruk gegeven over het welzijn in de huiskamers.
- ❖ Evaluatie Kwaliteitsplan.
- ❖ Managementstructuur.

Door deel te nemen aan al deze bijeenkomsten zijn we beter op de hoogte van wat er speelt, en kunnen we ook informeel onze inbreng leveren.

Vooruitblik op 2022

Tot slot een vooruitblik op 2022. Hoe gaat het jaar 2022 eruit zien en waar richt de CCR haar pijlen op? We hopen allemaal dat we in 2022 manieren vinden om met Covid-19 om te gaan zoals met elke andere griep die we al kenden, mede doordat we gevaccineerd zijn, en het risico op ernstige ziekte daarmee veel kleiner is geworden. Sint Jacob probeert dat al vorm te geven in het medisch beleid, zonder daar iemand mee tekort te doen.

Het is dringend noodzakelijk dat de medezeggenschap in Sint Jacob wordt versterkt door meer mensen te betrekken bij die medezeggenschap! En daar willen we dit jaar graag aan werken, zowel lokaal als centraal. De eerder geplande avond (thema: Sint Jacob wil persoonsgerichte zorg bieden – en hoe kun je daar als cliëntenmedezeggenschap een positieve rol bij spelen) gaan we alsnog houden, en we gaan onderzoeken of Tapster een alternatieve methodiek biedt om cliënten en hun familie hun stem te laten horen. Ook gaan we na of we vanuit andere bronnen nog extra input kunnen krijgen dat ons zou kunnen helpen bij deze versterking.

En natuurlijk blijven we ons inspannen voor de cliënten van Sint Jacob. We blijven vanuit hun positie meekijken, meedenken, en zo nodig tegenspreken of anders adviseren. En we hopen dat we het daarmee voor iedereen die afhankelijk is van Sint Jacob (nog) een beetje beter kunnen maken.



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