

DE ZORGSPECIALIST



# De cliëntenraad in 2017

Het jaarverslag van de cliëntenraad

Auteurs: Marja Tiebie, kwaliteitsmanager en Sjoerd Bosma, lid cliëntenraad

15-3-2018



## Inhoudsgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>2</b>
1.1 Zorgverzekeringswet .....	2
1.2 Wet Langdurige zorg .....	2
1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning.....	2
1.4 Jeugdzorg.....	2
1.5 Particuliere zorg .....	3
<b>2. Visie van de ZorgSpecialist .....</b>	<b>3</b>
<b>3. De cliëntenraad als gesprekspartner .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Wie zitten er in de cliëntenraad.....</b>	<b>3</b>
<b>5. Hoe werkt de cliëntenraad .....</b>	<b>3</b>
<b>6. Aantal leden .....</b>	<b>4</b>
<b>7. Financiële ondersteuning .....</b>	<b>4</b>
<b>8. Landelijke organisatie cliëntenraden .....</b>	<b>4</b>
<b>9. Commissie van vertrouwenslieden .....</b>	<b>4</b>
<b>10. Gevraagd en ongevraagd advies .....</b>	<b>5</b>
10.1. Gevraagd en ongevraagd advies gegeven door de cliëntenraad in 2017 .....	5
10.1.1. Gevraagd advies .....	5
10.1.2. Ongevraagd advies .....	6
<b>11. Informatie aan de cliëntenraad.....</b>	<b>6</b>
<b>12. Deelname bijeenkomsten .....</b>	<b>7</b>
<b>13. Bereikbaarheid cliëntenraad .....</b>	<b>7</b>

## **1. Inleiding**

De ZorgSpecialist levert zorg in de breedste zin van het woord. Dit betekent dat de ZorgSpecialist zorg en begeleiding biedt binnen de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Daarnaast levert de Zorgspecialist particuliere zorg al dan niet vanuit het PersoonsGebonden Budget (PGB).

Om u enige inzicht te geven welke zorg onder welke wet valt en welke cliënten de cliëntenraad vertegenwoordigd, worden de wetten hieronder kort uiteengezet.

### **1.1 Zorgverzekeringswet**

Verpleging en persoonlijke verzorging is geregeld binnen de Zorgverzekeringswet (ZVW). Dit is onderdeel van het basispakket van uw zorgverzekering. Naast de verzorging en verpleging vallen tevens het casemanagement dementie en de palliatieve zorg onder de ZVW.

Palliatieve zorg wordt thuis, maar ook in de hospicehuizen te Beverwijk, Santpoort en Amsterdam (Joods Hospice Immanuel) geboden.

### **1.2 Wet Langdurige zorg**

Dagelijks intensieve zorg vanwege een ziekte, ouderdom of een lichamelijke dan wel verstandelijke beperking wordt geboden vanuit de WLZ. Woongroepen, zoals onze kleinschalige woonvoorzieningen, waar 24 uur per dag zorg ingezet kan worden, werken bijvoorbeeld op basis van een WLZ-indicatie. Het is echter ook mogelijk om thuis WLZ-zorg te ontvangen.

### **1.3 Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

De uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) valt onder het takenpakket van uw gemeente. Hieronder vallen huishoudelijke zorg, algemene begeleiding, beschermd wonen, dagbesteding en overige niet medische ondersteuning.

### **1.4 Jeugdzorg**

Verpleging, verzorging en begeleiding van kinderen en jongeren tot 18 jaar behoort tot het takenpakket van de gemeente en vallen onder de Jeugdzorg.

## 1.5 Particuliere zorg

Als aanvulling op de zorg vanuit één van de bovenstaande wetten kan er particuliere zorg worden ingekocht.

## 2. Visie van de ZorgSpecialist

Ons uitgangspunt is dat mensen, ook als ze wat ouder worden, zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en dat mensen altijd zelf beslissen over de hulp die ze willen ontvangen. Bij iedere vraag van een cliënt of toekomstige cliënt wordt gekeken welk antwoord wij hierop kunnen bieden.

## 3. De cliëntenraad als gesprekspartner

De cliëntenraad is een serieuze gesprekspartner van de directie en behartigt de belangen van alle cliënten door invloed uit te oefenen en controle uit te voeren op het beleid van de ZorgSpecialist.

De cliëntenraad bekijkt de zorg door de ogen van de cliënt en heeft de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de directie over zaken die van belang zijn voor de cliënten. Dit laat onverlet dat het belang van de ZorgSpecialist (b.v. personeel, financieel) niet uit het oog wordt verloren.

## 4. Wie zitten er in de cliëntenraad

In de cliëntenraad zitten mensen die zich verbonden voelen met het reilen en zeilen van de ZorgSpecialist. Dit kunnen familieleden, wettelijk vertegenwoordigers, cliënten en niet cliënten zijn.

## 5. Hoe werkt de cliëntenraad

De cliëntenraad vergadert vijfmaal per jaar.

Naast de leden zelf worden de vergaderingen bijgewoond door de algemeen directeur en de kwaliteitsmanager, tevens secretaris.



De cliëntenraad is voortdurend gericht op goed functionerende zorg. Een belangrijk aspect is dat de cliëntenraad een plaats als klankbord en als initiator heeft met het doel om de kwaliteit van de zorg zo goed mogelijk te waarborgen.

Via de cliëntenraad kan de cliënt meedenken en adviseren over het beleid van de ZorgSpecialist. Indien gewenst kan de cliënt met algemene opmerkingen of adviezen over de zorg contact opnemen met de cliëntenraad.

## **6. Aantal leden**

De samenstelling van de cliëntenraad was in het verslagjaar als volgt:

- ✓ Mw. J.A. Schoondergang – Horikx
- ✓ Mw. J. Zegers
- ✓ Dhr. S. Bosma
- ✓ Mw. L. Beekhuis
- ✓ Zr. Ruth
- ✓ Dhr. H.W.R. Siebbeles

Zr. Ruth en Dhr. H.W.R. Siebbeles zijn als nieuw lid toegetreden.

## **7. Financiële ondersteuning**

De ZorgSpecialist is, net als de landelijke cliëntenraad, van mening dat de cliëntenraad zijn werk goed moet kunnen beoefenen. Indien nodig wordt de raad dan ook financieel gefaciliteerd. Dit zoals verwoord in het reglement van de cliëntenraad.

Behoudens de kosten voor koffie en thee, zijn er voor de cliëntenraad in 2017 geen onkosten gemaakt.

## **8. Landelijke organisatie cliëntenraden**

De cliëntenraad van de ZorgSpecialist is geen lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC). Het besluit om al dan niet lid te worden van deze organisatie wordt in 2018 genomen.

## **9. Commissie van vertrouwenslieden**

De commissie van vertrouwenslieden is bemiddelaar en scheidsrechter bij meningsverschillen tussen cliëntenraad en zorgaanbieder en dient zo nodig een bindende uitspraak te doen.

De commissie van vertrouwenslieden bestaat uit drie leden. In verband met het, om persoonlijke redenen, terugtreden van de drie leden uit de commissie, is in 2017 gezocht naar nieuwe leden.

Op dit moment bestaat de commissie van vertrouwenslieden uit twee leden. Zoals vastgelegd in het reglement van de cliëntenraad dient een derde lid nog te worden gekozen door deze beide leden.

## 10. Gevraagd en ongevraagd advies

Tijdens de vergaderingen wordt advies gevraagd over de geagendeerde onderwerpen. Overige agendapunten kunnen door de raad worden aangedragen.



De cliëntenraad wordt altijd geïnformeerd indien er sprake is van nieuw of herzien beleid. Op dit beleid kan de raad gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen.

### 10.1. Gevraagd en ongevraagd advies gegeven door de cliëntenraad in 2017

#### 10.1.1. Gevraagd advies



- *Zorgkaart Nederland*  
Het belang van Zorgkaart Nederland wordt onderstreept. Zorgkaart Nederland geeft weer hoe de cliënten de zorg ervaren. Het continu blijven monitoren ervan wordt door de cliëntenraad essentieel geacht.  
([www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl))
- *Radicale vernieuwing*  
In samenspraak met de cliëntenraad is besproken dat het project radicale vernieuwing niet aansluit bij de visie en werkwijzen van de ZorgSpecialist.  
(<https://www.waardigheidentrots.nl/themas/radicale-vernieuwing/>)
- *Reglement cliëntenraad*  
Samen met de cliëntenraad is het reglement geactualiseerd. Deze is op te vragen bij de cliëntenraad (zie voor de contactgegevens hoofdstuk 11)
- *Zorg- en dienstverleningsovereenkomst*  
De zorg- en dienstovereenkomst en algemene voorwaarden die zorgaanbieders verplicht zijn te hanteren per 1-1-2017 heeft betrekking op de ZVW (Zorgverzekeringswet) en WLZ (Wet Langdurige Zorg) en niet op de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De cliëntenraad heeft akkoord gegeven om deze zorg- en dienstverleningsovereenkomst ook toe te spitsen op de WMO zodat er eenduidigheid in de leveringsvoorwaarden is.
- *Jaarverslag cliëntenraad*  
De cliëntenraad stemt toe dat het jaarverslag niet naar alle cliënten wordt gestuurd, maar op de website wordt geplaatst  
([www.dezorgspecialist.nl](http://www.dezorgspecialist.nl))  
In een cliëntennieuwsbrief wordt hier aandacht aan geschonken.



- *Ontwikkelafspraken zorgkantoor 2017*  
Ontwikkelafspraken gaan over de manier waarop een zorgaanbieder de zorg en ondersteuning voor hun cliënten gaan verbeteren. De ontwikkelafspraken inclusief de status ervan zijn met de cliëntenraad ter advies en goedkeuring doorgenomen.
- *Tevredenheidsonderzoek*  
De uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek, gehouden onder de cliënten die zorg ontvangen vanuit de zorgverzekeringswet, wordt doorgenomen met een lid van de cliëntenraad. Dit met als doel een samenvatting te creëren. Deze samenvatting wordt op de website geplaatst ([www.dezorgspecialist.nl](http://www.dezorgspecialist.nl));
- *Cliëntennieuwsbrief*  
De inhoud van de cliëntennieuwsbrief wordt altijd doorgenomen met een lid van de cliëntenraad. De nieuwsbrief wordt gelezen door de ogen van de cliënt en waar nodig aangepast.



### 10.1.2. Ongevraagd advies

De cliëntenraad heeft in 2017 ongevraagd advies gegeven over de volgende onderwerpen:

- De huidige voorzitter van de cliëntenraad maakt tevens de notulen.  
Dit is geen wenselijke combinatie. Het advies wordt gegeven om deze dubbelrol te splitsen.
- Het advies wordt gegeven om voortaan te spreken van cliënten met huishoudelijke zorg in plaats van huishoudelijke cliënten.



## 11. Informatie aan de cliëntenraad

De cliëntenraad is geïnformeerd over

- *de ontwikkelingen van het project radicale vernieuwing* (zie ook onder 8.1.1.);
- *de ontwikkeling Eerstelijns Verblijf (ELV)*

De ZorgSpecialist heeft voor 2017 een gunning gekregen voor ELV laag complex en hoog complex binnen een klein budget. In eerste instantie is dit op natuurlijk wijze gerealiseerd op de eerste etage van de HoogeBerg, een kleinschalige woonvoorziening waar mensen met dementie wonen. Bij voortschrijdend inzicht is besloten om maximaal 1 appartement per kleinschalige woonvoorziening beschikbaar te stellen voor ELV. Langdurig verblijf gaat altijd voor;

- *het verschil tussen een klacht en een melding*

Een klacht wordt als klacht behandeld als deze schriftelijk of per mail wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris. Is dit niet het geval dan wordt de ontevredenheid vastgelegd als een melding;.

- *Lable Care*

Lable Care is een software programma waarmee op een eenvoudige wijze alle informatie en wensen van de bewoners worden vastgelegd zodat de juiste aandacht op het juiste moment wordt gegeven. In 2017 is de implementatie ervan gestart in de kleinschalig woonvoorzieningen;



- *het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg*

Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg, geldend vanaf 1-1-2017, beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuiszorg. Daarnaast biedt dit document opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken. Het vormt het kader voor extern toezicht en voor inkoop en contracteren van zorg. Alhoewel er binnen de ZorgSpecialist geen verpleeghuiszorg wordt geleverd, dient de Zorgspecialist zich wel binnen de kleinschalige woonvoorzieningen aan dit kader te houden;

- *de tevredenheidsonderzoeken*

Deze zijn gehouden onder de cliënten die

- a. zorg ontvangen vanuit de Zorgverzekeringswet
- b. zorg ontvangen vanuit de Wet Langdurige Zorg
- c. enkelvoudige huishoudelijke zorg ontvangen;



- de aanbesteding 2018. Alle gunningen zijn binnen (WMO, jeugdzorg, ZVW en WLZ.);
- de financiering van het Joods Hospice Immanuel via populatiebeposting.

## 12. Deelname bijeenkomsten

De Zorgspecialist vindt het belangrijk dat de cliëntenraad betrokken blijft bij de ontwikkelingen in het veld. De cliëntenraad is ook in 2017 uitgenodigd voor bijeenkomsten van Zilveren Kruis Achmea.

Het is aan de leden zelf om te beslissen om men er al dan niet er naar toe gaat.

## 13. Bereikbaarheid cliëntenraad

De cliëntenraad is te bereiken via het emailadres [cliëntenraad@dezorgspecialist.nl](mailto:cliëntenraad@dezorgspecialist.nl) of via het postadres Crocusstraat 1, 2017 NW Santpoort-Noord.

Vragen, suggesties of opmerkingen kunt u schriftelijk of per e-mail aan de cliëntenraad richten.

Brieven gericht aan de cliëntenraad worden uitsluitend binnen de cliëntenraad besproken.





Het emailadres van de cliëntenraad wordt beheerd door een lid van de cliëntenraad. Zij heeft alleen toegang tot de mail. Dit betekent dat uw privacy is gewaarborgd.

De Cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt reacties zo nodig verder af. De vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op een grotere groep cliënten en collectieve belangen van cliënten. Voor persoonlijke, individuele opmerkingen of vragen is de contactpersoon de aangewezen persoon. De contactpersonen én hoe ze te bereiken zijn, staan altijd voorin het (digitale) zorgdossier vermeld.