



Jaarverslag
cliëntenraad
2023

STRUCTUUR

Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ-2018) heeft Sensire voor al haar locaties een locatieraad (of een andere vorm van lokale medezeggenschap) en voor heel Wonen met Zorg een cliëntenraad ingesteld. Onderwerpen uit de WMCZ-2018 die betrekking hebben op de locatie worden in de locatieraad besproken. Onderwerpen die overstijgend zijn en dus betrekking hebben op bewoners van meerdere locaties worden in de cliëntenraad Wonen met Zorg behandeld. Zorg Thuis heeft een cliëntenraad die bestaat uit leden vanuit verschillende gemeenten in het werkgebied. In een aantal gemeenten is een klankbordgroep actief. Deze klankbordgroepen bestaande uit klanten / mantelzorgers denken mee met de zorgteams over de dienstverlening en de klantcontacten. De voorzitters van die klankbordgroepen zijn lid van de cliëntenraad Zorg Thuis. Voor de cliëntgroepen van 'jeugdgezondheidszorg', 'thuisbegeleiding' en 'algemeen maatschappelijk werk' is een gezamenlijke cliëntenraad ingesteld; de cliëntenraad Yunio.

De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met activiteiten die betrekking hebben op heel Sensire zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachten structuur. De directeurs van de klantlijnen wonen met zorg, zorg thuis en Yunio houden de overlegvergaderingen met de cliëntenraad van de eigen klantlijn. De Raad van bestuur is gesprekspartner van de centrale cliëntenraad.

SAMENSTELLING

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een (onafhankelijk) voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitters en een lid) van de cliëntenraden Wonen met Zorg, Zorg Thuis, Yunio en Behandeling en Revalidatie. Een overzicht van de samenstelling van de centrale cliëntenraad in 2023 is als bijlage toegevoegd.

BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2023

Belangrijke onderwerpen in 2023 waren de voorbereidingen op duurzame zorg in de toekomst, het instellen van de cliëntenraad Behandeling en Revalidatie, het 'Meesterschap' voor de HBO professionals, de beweging naar de regio's per 2024 en de daarmee gepaard gaande structuurwijziging voor de cliëntenraad. Ook kregen de nieuwbouwplannen voor zowel Den Ooiman somatiek als de nieuwbouw Revalidatie de nodige aandacht, net als 'digitalisering' en 'kwaliteit'.

BEHANDELING EN REVALIDATIE



In 2022 is een werkgroep opgericht die de revalidanten en de bezoekers van de dagbehandeling en de dagvoorziening van Sensire vertegenwoordigt.

Na de evaluatie van de reglementen in 2023 is deze werkgroep omgezet in een volwaardige cliëntenraad die zo voldoende tijd en aandacht kan schenken aan de thema's die binnen deze klantgroepen spelen zoals duurzaamheid en nieuwbouw voor revalidatie naast het nieuw te bouwen ziekenhuis in Doetinchem.

Installatie cliëntenraad B&R (vlnr: vz Janine Hidding, Ruud Nijland en bestuurder Renée Wilke)

WONEN MET ZORG

Bij Wonen met Zorg ging veel aandacht uit naar het verder uitbouwen van het 'verpleegkundig meesterschap' van de HBO-verpleegkundigen. De lokale medezeggenschap kreeg op veel plekken een nieuwe doorstart en er is gezamenlijk gebouwd aan meer structureel contact met de achterban met als doel dat de teams, de raden en de achterban elkaar beter kunnen vinden en beter kunnen samenwerken. Die inzet naar meer betrokkenheid van naasten wordt voortgezet in 2024.

Voor de cliëntenraad blijft het een uitdaging om een goede modus te vinden, waarin de bewoner/familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie, maar er ook verbinding is met de cliëntenraad Wonen met Zorg die vanuit de WMCZ-2018 adviseert over zaken die meerdere locaties of heel Wonen met Zorg raken.

YUNIO

Bij Yunio is veel aandacht geweest voor de autonome zorgprofessional; hoe maakt de jeugdverpleegkundige van Yunio de klantbelofte 'Voor ieder kind een route' waar en is communicatie met ouders een terugkerend onderwerp.



Vanuit het eigen jaarplan van de raad zijn thema's als opvoeden en crisis/armoede in overleggen besproken. Hiervoor is telkens een medewerker uitgenodigd om zo met elkaar het onderwerp te verdiepen. Zo werd in 2023 gesproken over opvoedvragen en was de opvoedkundige te gast.

Verder is nagedacht over vragen in het nieuwe klanttevredenheidsonderzoek en het passend maken van deze vragen bij de huidige tijd/dienstverlening.

Cliëntenraad Yunio maakt een jaarplan.

ZORG THUIS

Bij Zorg Thuis ging veel aandacht uit naar de contacten met de domeinhouders klant en de werving van nieuwe leden voor de raad. Ook zijn de uitkomsten van de PREM (klantervaringsonderzoek) besproken. Innovatie en digitalisering worden steeds belangrijker. Er is een enorme zorg kloof te overbruggen omdat de zorgvraag stijgt maar er onvoldoende medewerkers zijn. Sensire zorg thuis is bezig met het verduurzamen van de zorginzet. Door de splitsing van de klantgroepen langer thuis wonen en herstellzorg kunnen meer helpenden worden aangetrokken, en kunnen medewerkers kiezen waar zij het liefst werken. Medewerker Geluk staat hoog in het vaandel. Hierover wordt veel gesproken in de cliëntenraad. Ook over wat dat voor de keuzevrijheid van klanten betekent.

NIEUWJAARSBIJENKOMST

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de cliëntmedezeggenschap bij Sensire soms terugblikken maar vooral vooruitkijken naar wat op ons afkomt aan de hand van een overkoepelend- of strategisch thema.

In 2023 stond deze bijeenkomst in het teken van de grote veranderopdracht van Sensire om de dagelijkse processen te blijven verbeteren en Sensire verder door

te ontwikkelen naar een Sensire dat een duurzame toekomst kent. Met als doel, de zorgverlening aan de burger ook in de toekomst te kunnen blijven waarborgen. Ook het elkaar ontmoeten en samen eten wordt alom gewaardeerd.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN

In samenwerking met de cliëntenraad worden binnen Zorg Thuis informele klantbijeenkomsten gehouden met als titel: 'Sensire luistert'. Deze bijeenkomsten hebben als doel in gesprek te komen met klanten over hun ervaringen en wensen met betrekking tot de zorg- en dienstverlening en met hen te klankborden. De verbeterpunten (en suggesties) worden, samen met informatie uit andere bronnen zoals klantevaluaties en klachten, gebruikt als input voor het jaarplan voor Zorg Thuis. Ook in 2024 zullen deze bijeenkomsten weer worden gepland. In 2023 is wederom uitvoering gegeven aan de verplichte PREM meting. Samen met de cliëntenraad worden de uitkomsten geëvalueerd en worden plannen, ter verbetering of borging gemaakt. De uitkomsten van de PREM worden ook in de 'Sensire luistert'-bijeenkomsten gedeeld met klanten en met klanten wordt gesproken over de (lokale) uitkomsten en eventuele verbeter- of borgingspunten. In 2023 werd ook de cliëntenraad betrokken bij de selectie van een nieuw bureau voor klantervaringsonderzoek. De inzet was klantvriendelijkheid ten aanzien van het invullen ervan, en de mogelijkheid ook zelf vragen te kunnen toevoegen door zowel Sensire als de cliëntenraad.

Sensire registreert voor zowel Zorg Thuis als Wonen met Zorg en Revalidatie en Behandeling op Zorgkaart Nederland. Een middel om ervaringen en waarderingen van klanten te verzamelen. Deze registratie geeft per locatie en per gemeente inzicht in de klanttevredenheid, maar het is moeilijk om voldoende reviews te krijgen, zodat deze representatief zijn. Samen met de cliëntenraad wordt steeds gekeken hoe het plaatsen van reviews op ZorgkaartNederland gestimuleerd en geborgd kan worden. Daarnaast wordt gekeken naar een nieuw klanttevredenheidsonderzoek dat voor heel Sensire kan worden ingezet. Bij Wonen met Zorg komt in de locatieraden en in de huiskamer overleggen op de locaties ook steeds het onderwerp klanttevredenheid aan de orde, evenals bij de huiskameroverleggen bij Revalidatie en de Sensire Luistert bijeenkomsten bij Zorg Thuis.

Uitkomsten van digitale klanttevredenheidsonderzoeken van jeugdgezondheidszorg worden met de cliëntenraad besproken. In 2023 is de cliëntenraad betrokken om te kijken of de vraagstelling meer passend kan zijn bij de huidige tijd en dienstverlening. Er is weinig gebruikgemaakt van het ouderpanel in 2023 maar dat krijgt in 2024 meer aandacht. Alle nieuwe ouders wordt gevraagd om deel te nemen. In het panel kunnen op thema of actualiteit (ook door de cliëntenraad) vragen worden uitgezet en suggesties opgehaald. Ook kunnen naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek verdiepende vragen worden gesteld.

BETROKKENHEID BIJ INSPECTIEBEZOEKEN, SOLLICITATIES EN AUDITS

In 2023 nam de cliëntenraad deel aan de auditgesprekken voor de certificering van Sensire. Verder is de cliëntenraad betrokken geweest bij het profiel en de werving van de nieuwe bestuurder van Sensire en bij de werving van een lid van de raad van toezicht. De cliëntenraad werd ook geïnformeerd als er contacten waren met de inspectie. Eind 2023 kwam minister Helder op werkbezoek in het kader van de wet zorg en dwang en een lid van de cliëntenraad was daarbij.

ADVIEZEN EN INSTEMMINGEN

1. Advies jaarrekening Sensire 2023

De jaarrekening was in lijn met de rapportages die de financiële commissie van de centrale cliëntenraad elk kwartaal met de concerncontroller bespreekt en waarin de raad steeds wordt meegenomen in de ontwikkelingen en risico's. De cliëntenraad gaf enkele aandachtspunten mee en adviseerde positief.

2. Advies begroting Stichting Sensire 2024

De cliëntenraad begrijpt heel goed dat Sensire zich voorbereidt op de toekomst en steunt ook de beweging die Sensire maakt naar duurzaamheid. Uitgangspunt daarbij is steeds het kader en het eindresultaat, en wat nodig is om dit te halen. De cliëntenraad adviseerde positief.

3. Advies Nieuwbouw Den Ooiman

In mei 2021 heeft de cliëntenraad al positief geadviseerd, waarbij de afspraak is gemaakt dat bij aanpassingen aan de businesscase, opnieuw advies gevraagd zou worden. De kosten zijn gestegen en de aanvraag voor beide fasen worden niet meer separaat maar tegelijk gedaan. De cliëntenraad adviseerde positief ten aanzien van het besluit tot realisatie van de nieuwbouwplannen van Den Ooiman.

4. Advies opvolging directeur Yunio

De raad heeft laten weten blij te zijn met de opvolging door een interne kandidaat zodat er continuïteit is in de manier van werken door Yunio (met de autonome zorgprofessional en de besluitvorming middels het viable system) en dat dit nu verder kan worden doorontwikkeld. De raad adviseerde positief.

5. Advies Regiovorming

De raad adviseerde positief ten aanzien van de beweging naar regio's, de regio indeling, regio gericht werken, het benoemen van regiodirecteuren en de invoering van 3 nieuwe functies, te weten de HR adviseur, de Casemanager inzetbaarheid & verzuim en de begeleider persoonlijke ontwikkeling, waarmee de basis staat en de verdere inrichting van de regio's vorm kan krijgen.

6. Advies welkomstmap klanten zorg thuis

Vanuit het oogpunt van kosten en duurzaamheid wordt de welkomstmap voortaan digitaal aangeboden. Met de mogelijkheid van het verstrekken van een papieren versie waar nodig. De raad adviseerde positief.

7. Advies Vrijwilligersbeleid

Het vrijwilligersbeleid is breedvoerig besproken en er zijn enkele suggesties ter verbetering gedaan die ook zijn overgenomen. De raad adviseerde positief.

8.en 9. Advies profiel nieuw lid raad van bestuur Sensire en advies bestuurder

Naar aanleiding van de aankondiging van het vertrek van de heer M. van Rixtel als bestuurder van Sensire, ontving de centrale cliëntenraad Sensire het profiel voor een nieuw lid raad van bestuur Sensire. De raad adviseerde positief.

Advies bestuurder

Met behulp van een extern bureau heeft er een zorgvuldige procedure plaatsgevonden. Tijdens de selectieprocedure heeft ook een gesprek

plaatsgevonden met een afvaardiging van de cliëntenraad en de ondernemingsraad. De cliëntenraad was enthousiast over de kandidaat en adviseerde positief ten aanzien van de benoeming van de tweede bestuurder.

10. Advies duurzame inzet dagbehandeling

De wijziging in dagbehandeling is voorbereid in een werkgroep met daarin ook een afvaardiging vanuit de cliëntenraad Behandeling en Revalidatie. Met het aanbrengen van focus op doelgroepen en positionering kan in de ondersteuning van de klant een kwaliteitsverbetering plaatsvinden door een meer gespecialiseerde behandeling, omdat die meer gericht is op de verschillende doelgroepen en op herstel. De raad adviseerde positief ten aanzien van de wijzigingen ten behoeve van een duurzame inzet van de dagbehandeling.

11. Instemmingsaanvraag Harmonisatie huren zonder zorg en ongevraagd advies Harmonisatie tarief en beleid huren zonder zorg

Vanuit de richtlijn van Actiz hebben nabestaanden 7 dagen de tijd om een kamer na overlijden leeg te ruimen. In sommige gevallen is deze periode te kort en daarvoor heeft Sensire de regeling 'Huren zonder Zorg', waarbij nabestaanden de de kamer langer kunnen huren tegen een vergoeding. De cliëntenraad adviseerde positief tav de harmonisatie van dat tarief. Daarna adviseerde de raad ongevraagd ten aanzien van dit onderwerp met het verzoek in bepaalde gevallen coulant om te gaan met de termijn van 7 dagen, deze te verruimen naar 10 dagen en pas daarna het 'huren zonder zorg' in te laten gaan. Het gezamenlijke uitgangspunt moet daarbij altijd zijn om de organisatorische en financiële gevolgen voor zowel Sensire als de naasten zoveel mogelijk te optimaliseren en leegstand van kamers zoveel mogelijk te beperken. Sensire ging akkoord.

12.en 13. Advies kwaliteit jaarplannen 2023 en 2024

De plannen geven de rode draad weer van hoe Sensire vorm en inhoud wil geven aan de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van zorg binnen de verschillende woonlocaties. Genoemde thema's (o.a. versterken van de medezeggenschap) waren door het jaar heen telkens de meetlat waarlangs de kwaliteit van zorg werd gemonitord en terug te vinden in kwartaalrapportages. De cliëntenraad ontving deze rapportages en op de locaties werd de input hiervoor besproken met de locatieraden. De cliëntenraad adviseerde positief.

14. Advies sluiting dagbehandeling Zonnehoek

De oorzaak van de sluiting ligt in het effect op de wijziging in de wet- en regelgeving, waardoor de omvang van de klantvraag afneemt. Er komen minder nieuwe aanmeldingen en een groot deel van de huidige groep deelnemers komt in aanmerking voor dagbesteding, omdat inzet van multidisciplinaire behandeling niet meer voldoende meerwaarde heeft. De cliëntenraad adviseerde positief.

15. Advies samenvoegen locaties dagbesteding

Locaties van dagbesteding worden samengevoegd omdat er structureel een teruglopende vraag is en Sensire wel dagbesteding wil behouden. De cliëntenraad adviseerde positief.

16. Instemming keuze bureau klanttevredenheidsonderzoek

De raad was betrokken bij de selectie van een nieuw bureau en is blij met de keuze die op basis van kwaliteit is gemaakt. De raad stemde dan ook in.

17. Instemming uitfaseren maaltijd- en boodschappen regelingen

De cliëntenraad stemde in met het uitfaseren van de regeling op basis van natuurlijk afvloeiing.

18 t/m 21. Instemming in- en exclusiecriteria voor de locaties: de Lunette, de Borkel, Het Spijk en de Beekdelle

Deze instemmingsaanvragen zien toe op het lokale beleid ter zake van de toelating van cliënten. De locatieraden van bovengenoemde locaties stemden in met de in- en exclusiecriteria van de eigen locatie.

22. Instemming Onderaannemers Wet Langdurige Zorg binnen Wonen met zorg

De cliëntenraad stemde in met het voorgenomen besluit om in principe geen onderaannemers in te zetten. Voor de uitzonderingssituaties waarin niet gecontracteerde onderaannemers toch kunnen worden ingezet wordt een proces ingericht conform reeds beschreven procesafspraken binnen Zorg Thuis. De coördinerend cluster verpleegkundige is verantwoordelijk voor het maken van de afweging van deze inzet in uitzonderingssituaties.

23. Instemming Gelden voor Leefplezier

Het ging hier om het stoppen van Sensire met het innen, beheren en verantwoorden van vrijwillige 'Gelden voor leefplezier' voor bewoners omdat dit primair geen taak van Sensire is. Naasten zijn vrij om de gelden zelf te innen en beheren. De cliëntenraad stemde in met het stoppen van Sensire.

24. Instemming Beëindiging Geluk arrangement

Tegen betaling hadden de bewoners voorheen de mogelijkheid om in overleg met het team extra professionele begeleiding of zorg in te kopen. Gezien de personele tekorten kon dit niet meer gerealiseerd worden en stemde de raad in met het voorstel om het geluk arrangement uit te faseren.

25. Instemming harmonisatie inzet behandel disciplines WmZ

Een projectgroep met daarin een afvaardiging vanuit de cliëntenraad heeft een voorstel uitgewerkt waarin de behandel-inzet binnen geheel Wonen met Zorg in gelijke omvang wordt aangeboden. Dat was een belangrijke voorwaarde om ook op inhoudelijke samenwerking verder te harmoniseren. De raad stemde in met het voorstel.

WONEN MET ZORG

Op de meeste locaties worden nu weer structureel huiskamer overleggen of familiebijeenkomsten gehouden. De locatieraad is betrokken bij de voorbereiding en sluit waar mogelijk ook aan. Daarbij wordt gewerkt volgens de opgestelde uitgangspunten voor het familieoverleg / huiskameroverleg op locatie en wordt een verslag gemaakt conform het gezamenlijk opgestelde format. Dat verslag wordt gedeeld met de naasten, het team en de locatieraad. Zo wordt de cliëntenraad nog beter gefaciliteerd in haar contact met de achterban. Dat is immers de kern van onze medezeggenschap. Het continue in gesprek zijn met bewoners en naasten over wat hen bezighoudt en wat zij belangrijk vinden. Het format wordt begin 2024 geëvalueerd.

De cliëntenraad Wonen met Zorg bestaat uit afgevaardigden uit de locaties. Elke locatie mag iemand afvaardigen maar in de praktijk wordt er niet optimaal

gebruik van gemaakt. Het is al enige tijd moeilijk om nieuwe leden te werven. De betrokkenheid van naasten ligt primair bij de locaties, wat ook logisch is. Niet iedereen heeft interesse om meer beleidsmatig actief te zijn of kan of wil er structureel niet meer tijd in stoppen. Voor de cliëntenraad ligt er dan ook de opdracht om goed verbinding te houden met die locaties die (nog) geen afgevaardigde in de cliëntenraad hebben.

De cliëntenraad is steeds nauw betrokken, onder andere via deelname aan de jaarplan dag, visiebijeenkomsten, in werkgroepen en via 'stand van zaken mbt projecten en ontwikkelingen' als vast agendapunt in de overlegvergaderingen.

Bij Wonen met Zorg is naast de adviesaanvragen onder andere aan bod geweest:

- begroting Wonen met Zorg;
- kwaliteit van zorg, kwartaalrapportages, audits, inspectiebezoeken;
- het jaarplan cliëntenraad Sensire 2022;
- ontwikkelingen Wonen met Zorg zoals harmonisatie van beleid/processen
- projecten en deelname in projectgroepen
- facilitaire zaken, domotica en tarieven services 2023;
- contacten met HBO-verpleegkundigen die overleggen met locatieraden;
- WZD(kernteam vrijheid en veiligheid), open deuren voor de locaties
- samenwerking in de regio, radicale vernieuwing en de actieteams;
- benoemen van de vice voorzitter;
- de klantreis; nieuwe bewoners al thuis bezoeken en op de juiste plek
- herzien folder cliëntenraad wonen met zorg;
- communicatie naar bewoners en naasten;
- cliëntvertrouwenspersoon WZD;
- opleidingen, opleidingsbeleid binnen wonen met zorg;
- (ver)bouwplannen en duurzaamheid
- pilot de Grachten Promenade; een nieuwe vorm van zorgverlening;
- evaluatie reglementen
- de inzet van zzp'ers/invalkrachten en de effecten op teams en bewoners.

Themabijeenkomsten

In 2023 heeft de cliëntenraad Wonen met Zorg een 'benen op tafel' bijeenkomst gehouden om zich te bezinnen op de eigen rol van de cliëntenraad en hoe daar invulling aan te geven. Gesproken is over de verschillende niveaus, wat is van de locatieraad en wat is van de cliëntenraad wonen met zorg. Ook is besproken waar de raad zich de komende tijd op wilde richten en dat is ook besproken met de directie in de overlegvergadering.

Daarnaast heeft de cliëntenraad wonen met zorg een themabijeenkomst gehouden over 'Verpleegkundige Meesterschap'. Vanuit veel verschillende locaties waren er locatie raadsleden aanwezig. Het was een goed en open gesprek met de directeur van wonen met zorg en met de raad van bestuur die de strategische keuze van Sensire toelichtte waarbij Meesterschap van de professionals essentieel is. Sensire is zich aan het voorbereiden op de toekomst en neemt daarvoor een aantal stappen. Dat is onder andere toegelicht in deze bijeenkomst.

YUNIO

De cliëntenraad van Yunio bestaat voor het overgrote deel uit jonge ouders die gebruikmaken van de diensten van Yunio. Allen voelen zich betrokken en willen een actieve bijdrage leveren aan het beter aansluiten en verbeteren van die

dienstverlening. In 2023 is 5x vergaderd met de directeur van Yunio. Tijdens de vergaderingen is uitgebreid aandacht besteed aan de autonome zorgprofessional; hoe maken de jeugdverpleegkundigen van Yunio de klantbelofte 'Voor ieder kind een route' waar? De organisatie dient de professional daarbij te ondersteunen, zodanig dat hij/zij datgene kan doen wat nodig is. Vanuit een positief mensbeeld wordt gestreefd naar optimale ontwikkelingskansen voor alle kinderen en hun ouders/verzorgers binnen het gezin en in de eigen omgeving.

Om de organisatie (en medewerkers) beter te leren kennen, nodigt de cliëntenraad Yunio regelmatig medewerkers uit in een vergadering. In 2023 is gesproken met de jeugdarts en jeugd- en voorzorgverpleegkundige over armoede en crisis in Nederland; in hoeverre signaleert Yunio armoede en hoe gaat Yunio daarmee om? Ook was de pedagogisch adviseur met een jeugdverpleegkundige te gast om te spreken over 'Opvoeden'. Voorop staat dat het leuke, informele gesprekken zijn. De raad wil zich meer verdiepen in de medewerkers, hun drijfveren en hoe een werkdag eruit ziet. In de gesprekken gaat het over de ervaring met ouders en kunnen de leden (jonge ouders en gebruikers van de diensten) hun ervaringen, wensen en visie delen en zo ook meedenken over het optimaliseren en beter aansluiten van de dienstverlening.

De cliëntenraad van Yunio hield zich verder onder andere bezig met:

- het jaarplan van Yunio en de kwartaalrapportages
- jaarplan cliëntenraad Yunio; realisatie en evaluatie
- communicatie met ouders; waaronder contact met de achterban, het ouderpanel en ook het app-contact met de eigen jeugdverpleegkundige
- ontwikkelingen/projecten binnen de verschillende klantlijnen van Yunio
- contacten met gemeenten en een bijdrage van de cliëntenraad in het jaarverslag dat naar gemeenten gaat
- ontwikkelingen maatschappelijk werk(o.a. nieuw cliëntdossier)
- en de ontwikkelingen met betrekking tot de Thuisbegeleiding

ZORG THUIS

In 2023 ging veel aandacht uit naar het klantportaal van het nieuwe cliëntdossier Ysis. De cliëntenraad betreurt dat de doorontwikkeling lang duurt en is daar steeds over in gesprek. Ook was er veel aandacht voor het landelijk cliëntervaringsonderzoek (PREM) dat in het voorjaar is gehouden en de terugkoppeling in de Sensire luistert bijeenkomsten.

Wijkverpleegkundigen in de diverse gemeenten hebben hun aandachtsgebieden (domeinen) verdeeld. Een van die aandachtsgebieden is het domein 'klant'. De domeinhouder klant is het aanspreekpunt voor het lid in de cliëntenraad uit de eigen gemeente. De domeinhouder houdt zich onder andere bezig met ZorgkaartNederland, de PREM, de werving van het lid cliëntenraad en de organisatie van de Sensire luistert bijeenkomsten in samenwerking met de klankbordgroep waarvoor zij het aanspreekpunt is. De klankbordgroep bestaat uit klanten/mantelzorgers, die meedenken over de invulling van klantbijeenkomsten en het onderhouden van de klantcontacten. In 2023 zijn de domeinen door de voorbereiding van Sensire naar regio's opnieuw ingericht en in die zoektocht was er vanuit de professionals een wat afwachtende houding. Dat maakt dat niet in alle gemeenten een klankbordgroep is opgericht en een Sensire luistert bijeenkomst is geweest. De cliëntenraad wil meer het perspectief van de klant in de organisatie brengen en zorgen dat daar meer naar wordt geluisterd

en gehandeld. In 2023 wordt dat het speerpunt voor de raad en de klankbordgroepen en de Sensire luistert bijeenkomsten zijn daar ondersteunend aan. Afsproken is om tijdens die bijeenkomsten ook de uitkomsten van de PREM te delen en hierover met klanten in gesprek te gaan. Daarbij zijn leden van de cliëntenraad aanwezig. De opbrengsten uit die bijeenkomsten gebruikt de cliëntenraad in het overleg met de directie tijdens overlegvergaderingen en als input voor het jaarplan.

Zorg Thuis is bezig met het verduurzamen van de inzet van de medewerkers en is daarover steeds in gesprek met de cliëntenraad. Kijkend naar de zorgvraag in de toekomst, in combinatie met het dreigende tekort aan zorgmedewerkers worden diverse voorbereidingen getroffen om enerzijds het voor de medewerkers leuker en gemakkelijker te maken maar ook voor klanten; het levert meer zelfredzaamheid en slimme oplossingen op.

Verder hield de cliëntenraad Zorg Thuis zich onder andere bezig met:

- het jaarplan voor Zorg Thuis;
- het jaarplan voor de cliëntenraad;
- kwaliteit van zorg, aan de hand van de kwartaal rapportages;
- beoordelen van- en adviseren over communicatie naar klanten;
- beleid/ontwikkelingen binnen zorg thuis;
- het (nieuwe) domein klantgeluk
- innovaties binnen zorg thuis met als doel het ondersteunen van klanten en zorgprofessionals;
- digitalisering waaronder het nieuwe elektronisch cliëntdossier en de ontwikkeling van het klantportaal;
- de welkomstmap voor nieuwe klanten
- deelname Sensire in samenwerkingsprojecten
- formatie op orde en regiovorming
- de sociaal verbinders Sensire; over hun rol/invulling ten aanzien van de wmo indicatie 'ondersteuning'
- klantprofielen; Sensire deed mee aan een landelijke pilot
- pilot wet zorg en dwang thuis

BEHANDELING EN REVALIDATIE

In 2023 is de werkgroep behandeling & revalidatie omgezet in een formele cliëntenraad met eigen instemmings- en adviesbevoegdheden. In 2023 is veel aandacht besteed aan het gaan vertalen van de Sensire brede en toekomstgerichte visie op revalidatie die begin dat jaar was vastgesteld. Die revalidatie in de toekomst is gericht op zowel fysieke als digitale behandeling, maar wel persoonlijk en met het netwerk van de klant als medebehandelaar. In de kliniek zolang dat noodzakelijk is en thuis revalideren zodra dat kan. Op die manier kunnen meer cliënten worden geholpen.

Ook is in 2023 met instemming van de cliëntenraad, uitvoering gegeven aan plannen (waaronder samenvoegingen van dagbestedingslocaties) om de dagbehandeling en de dagbesteding een toekomst te kunnen blijven geven binnen Sensire. En is er een eerste kennismaking geweest met de voorzitter en een lid van de cliëntenraad van Klimmendaal, de organisatie waarmee Sensire samenwerkt in de revalidatie.

De werkgroep Behandeling & Revalidatie hield zich onder andere bezig met:

- de activiteitenplannen van revalidatie en behandeling

- de kwartaalrapportages kwaliteit
- werving van leden voor de cliëntenraad behandeling en revalidatie
- invoering afspraken en format voor verslag voor familie- en revalidanten bijeenkomsten
- beleid Vrijheid en Veiligheid (WZD) voor B&R
- voortgang nieuwbouw revalidatie
- samenwerking behandelaren en woonteam
- klanttevredenheid
- de schaarste in de teams en medische vakgroepen
- pilot Cleo, de dokter op afstand voor niet spoedeisende vragen
- de positie van de cliëntenraad B&R in de nieuwe structuur naar regio's

CENTRALE CLIËNTENRAAD

In de Sensire structuur richten de cliëntenraden alle aandacht op het eigen gebied en zorgt de centrale cliëntenraad voor de overkoepelende samenhang. In de uitvoering werkt het zo dat bij de adviezen die de centrale cliëntenraad voorgelegd krijgt, zij zich laat adviseren door de cliëntenraad van de klantlijn waarop het advies betrekking heeft. De centrale cliëntenraad houdt zich dus bezig met de Sensire brede onderwerpen. Daarnaast onderhoudt de raad interne en externe contacten. De centrale cliëntenraad heeft twee werkgroepen, te weten: 'Kwaliteit en veiligheid' en 'Financiën en organisatie'.

Belangrijke onderwerpen in 2023 waren: de transitie en de transformatie van Sensire als voorbereiding op de toekomst, de evaluatie van de reglementen,



strategische ontwikkelingen en regionale samenwerking. Verder was er veel aandacht voor medewerker geluk, een nieuw klanttevredenheidsonderzoek en Vief; een nieuwe toekomstbestendige manier van wijkverpleging vanuit de context 'handen van het bed', naast de traditionele wijkverpleging. Ook was er weer een 'VOC' dag met als thema: Medewerker geluk. En gaf de cliëntenraad Sensire een gastles voor studenten verpleegkunde van het ROC over cliëntmedezeggenschap (zie foto).

In 2023 heeft de centrale cliëntenraad zich naast de instemmings- en adviesaanvragen onder andere beziggehouden met:

- Het jaarverslag cliëntenraden over 2022
- Begroting en jaarplan cliëntenraad 2023
- Het klachtenjaarverslag 2022 en kennismaking klachtenfunctionarissen
- Het kiezen van een nieuw auditbureau
- Externe ontwikkelingen
- Nieuwbouw revalidatie
- Kwaliteit en veiligheid en Wet Zorg en Dwang
- Communicatie naar klanten, bewoners en cliënten
- Taakverdeling raad van bestuur
- ROCA; regionaal overleg cliëntenraden in de Achterhoek
- Voorbereiding nieuwjaarsbijeenkomst cliëntenraad in 2024

WERKGROEPEN

Ook in 2023 waren binnen de cliëntenraad werkgroepen actief. De werkgroep 'Financiën en organisatie' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en een financieel deskundige en bespreekt met de concerncontroller de kwartaalcijfers, de begroting en de jaarrekening. De werkgroep 'Kwaliteit en veiligheid' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en bespreekt met de controller kwaliteit de Sensire brede kwaliteitsonderwerpen.

De notulen van de werkgroepen Financiën & Organisatie en Kwaliteit & Veiligheid worden in de vergadering van de centrale cliëntenraad geagendeerd/ besproken.

CONTACTEN MET COLLEGA-OF ANDERE CLIËNTENRADEN

De contacten en uitwisselingen met de regionale centrale cliëntenraden van de VVT-instellingen in de Achterhoek (Marga Klompé, Markenheem, Azora en Careaz) vinden nu halfjaarlijks plaats. ROCA staat voor Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek. De ambtelijk secretarissen bereiden deze bijeenkomsten voor en de deelnemende organisaties zijn om beurten gastheer. In 2023 zijn twee bijeenkomsten gehouden. In het voorjaar waren we te gast bij de TZA in de Dru in Uft waar we uitleg kregen over de toepassing van de zorgtechnologie in de praktijk. In het najaar waren we te gast bij Marga Klompé waar we een reisverslag van de bestuurder naar Amerika kregen en hebben gesproken over de ontwikkeling van AI in de zorg, en hoe snel dat allemaal gaat.

CONTACT RAAD VAN TOEZICHT

Het contact met de Raad van Toezicht wordt doorgaans verbonden aan de jaarlijkse medezeggenschap dag, waarin - samen met de ondernemingsraad en de verpleegkundigen en verzorgenden adviesraad- (strategische) thema's aan de orde komen. Het onderwerp voor 2023 was het thema 'Medewerker geluk'.

De halfjaarlijkse afspraken tussen de voorzitter van de RvT en de Cliëntenraad verliepen uiterst prettig en open. De cliëntenraad gaf onder andere te kennen te hechten aan een goede balans tussen mannen en vrouwen bij de benoemingen van directieleden en leden raad van toezicht.

Ook was er de gezellige jaarlijkse informele ontmoeting in het najaar, met de medezeggenschapsraden, de raad van toezicht, de raad van bestuur, de directie en het management. Tijdens deze bijeenkomst is er volop gelegenheid elkaar in ontspannen sfeer te spreken.

EXTERNE CONTACTEN

In 2023 heeft de cliëntenraad contact gehad met een aantal externe partijen. [ZorgBelang Gelderland/Utrecht](#)

Er waren contacten met de cliëntvertrouwenspersonen voor de wet zorg en dwang. Zij gaven informatie over hun werk in locatieraden op diverse locaties.

LOC

In 2023 was er contact met LOC via (actieteams van) Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg, 'Samenspel in zorg en ondersteuning' en nieuwsbrieven.

NCZ

Naast het ontvangen van de nieuwsbrieven was er gelegenheid tot het meedoen aan digitale bijeenkomsten, ook in samenwerking met andere partijen zoals LOC en VWS vanuit Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

Zorgkantoren

Er was contact via nieuwsbrieven/mailings en uitnodigingen voor bijeenkomsten van diverse zorgkantoren. Een lid van de cliëntenraad nam deel aan het cliëntenraad panel van Menzis.

Varsseveld, februari 2024

Bijlage 1:

Samenstelling centrale cliëntenraad in 2023

Ambtelijk secretaris

De Raad van Bestuur van Sensire hecht aan goed functionerende cliëntenraden. Daarom worden de cliëntenraden ondersteund door twee ambtelijk secretarissen die ervoor zorgen dat de raden voldoende ondersteuning krijgen. De ambtelijk secretarissen regelen alles rond de vergaderingen van de cliëntenraden Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Yunio, Behandeling en Revalidatie en de centrale cliëntenraad. Daarnaast ondersteunen zij, waar nodig, klankbordgroepen en locatieraden.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad van Sensire was in 2023 als volgt samengesteld:

De heer T. Beeftink	voorzitter a.i. voorzitter cliëntenraad	CCR Zorg Thuis
Mevrouw D. Floors	lid cliëntenraad	Zorg Thuis
Mevrouw B. Jansen De heer R Nijland	voorzitter cliëntenraad verv. vz cliëntenraad lid cliëntenraad	Wonen met Zorg Wonen met Zorg Behandeling en Revalidatie
Mevrouw J. Hidding	vz cliëntenraad vicevoorzitter a.i.	Behandeling en Revalidatie CCR
Mevrouw M.Ottevanger	voorzitter cliëntenraad	Yunio
De heer J. Larsen	financieel deskundige	CCR

*Mevrouw K. Klein Goldewijk
Mevrouw E. Oosterink*

*ambtelijk secretaris
ambtelijk secretaris*