



## Jaarverslag Centrale Cliëntenraad 2023



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
Doel en samenstelling Centrale Cliëntenraad .....	4
Leden van de Centrale Cliëntenraad .....	4
Samenvatting.....	6
Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023 .....	6
Advisering en besluiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023.....	7
Communicatie van de Centrale Cliëntenraad in 2023 .....	8
Successen van de Centrale Cliëntenraad in 2023.....	8
Plannen voor 2024 van de Centrale Cliëntenraad .....	9
Doel en samenstelling commissie .....	11
Leden van commissie .....	11
Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023 .....	11
Plannen voor 2024 van de Centrale Cliëntenraad .....	11



## Voorwoord

Dit is het jaarverslag 2023 van de Centrale Cliëntenraad van Zuidwester. Het jaarverslag geeft een overzicht van wat er in 2023 is gebeurd binnen de Centrale Cliëntenraad.

Voor Zuidwester was 2023 een bijzonder jaar, namelijk het 50-jarig jubileumjaar. Reden voor feest met diverse regiofeestjes voor cliënten en 70's party's voor medewerkers. Voor de Centrale Cliëntenraad was het een jaar met een afscheid en een nieuwe start. De voorzitter, de heer Aad van Vliet, nam na 36 jaar afscheid van de Centrale Cliëntenraad. De raad en Zuidwester zijn hem veel dank verschuldigd voor zijn grote inzet voor de medezeggenschap van de cliënten van Zuidwester in de lange periode dat hij hiervoor actief is geweest. Tijdens de vergadering van de Centrale Cliëntenraad in januari 2023 heeft Aad van Vliet de voorzittershamer overgedragen aan José Verhoef, als nieuwe voorzitter.

De Medezeggenschapsregeling voor de Centrale Cliëntenraad is begin dit jaar vastgesteld door de Raad van Bestuur en het Huishoudelijk Reglement is in concept gereed. De Medezeggenschapsregeling voor de lokale Cliëntenraden dient nog vastgesteld te worden door de Raad van Bestuur; het Huishoudelijk Reglement voor deze raden is klaar in concept en dient als format voor iedere Cliëntenraad afzonderlijk. In 2024 worden deze reglementen opgesteld en vastgesteld door de regionale raden en het regiomanagement. Met deze reglementen worden de regels uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018) gevolgd. De wet is 1 juli 2020 in werking getreden.

De Meerjarenstrategie 'Koersvast samenwerken' en het Strategisch Vastgoedplan van Zuidwester waren vaste agendapunten tijdens de overlegvergaderingen van de Centrale Cliëntenraad met de Raad van Bestuur, waarbij per vergadering een update vanuit Zuidwester over deze onderwerpen werd gegeven. De leden van de Centrale Cliëntenraad werden eveneens geïnformeerd over het nieuwe functiehuis van Zuidwester, dat steeds meer vorm krijgt. Behalve deze grote thema's waren gedurende 2023 veel beleidsplannen en voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur onderwerp van gesprek, waarbij in het laatste kwartaal de gesprekken over de waskosten pakket 4 (externe wasserij) en de tarieven 2024 vaste agendapunten waren, waar intensief over is gesproken.

Per 1 mei is Pluriform live gegaan als nieuw integraal cliëntendossier binnen Zuidwester, waarbij cliënten/verwanten toegang kunnen krijgen tot het Cliëntenportaal.

De Centrale Cliëntenraad heeft zich tot doel gesteld om in 2024 de medezeggenschap bij Zuidwester meer gezicht te geven voor de cliënt, de verwant maar ook voor de medewerkers van Zuidwester en wil cliënten en cliëntvertegenwoordigers proberen meer te informeren en te betrekken. Inspraak en medezeggenschap dragen immers bij aan betere zorg!



## Doel en samenstelling Centrale Cliëntenraad

De hoofdtak van de Centrale Cliëntenraad (verder genoemd CCR) is het behartigen van en opkomen voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Zuidwester. De werkzaamheden van de CCR bestaan uit:

- (Ongevraagd) advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur
- Instemming geven aan de Raad van Bestuur
- Contact onderhouden met de achterban
- Ondersteunende contacten onderhouden
- Professionaliseren van de CCR.

Deze punten worden door de CCR o.a. vormgegeven door mee te praten en mee te denken bij de vorming van beleid en door verbeterpunten vanuit cliëntperspectief te signaleren en hierover te adviseren.

Naast de CCR heeft iedere regio van Zuidwester zijn eigen lokale Cliëntenraad en in enkele regio's zijn ook bewonersraden actief. De leden van de Cliëntenraden zijn cliënten en/of verwanten. De cliënten worden ondersteund door een coach. De Cliëntenraad in de regio West-Brabant heeft uitsluitend cliënten als leden. In de CCR is iedere regionale Cliëntenraad vertegenwoordigd met een lid uit de raad. De regio West-Brabant heeft hiervan nog geen gebruik gemaakt.

## Leden van de Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad was op 31 december 2023 als volgt samengesteld:

Voorzitter	mevrouw J. Verhoef	
Leden	de heer L. Molendijk	Cliëntenraad Goeree-Overflakkee
	mevrouw A. Oranje	Cliëntenraad Hoeksche Waard/Rotterdam
	mevrouw C. Weiden	Cliëntenraad Zeeland
	de heer L. van Winkelhof	Cliëntenraad Voorne-Putten
Secretariaat	de heer H. Maliepaard	Ambtelijk secretaris

In de vergadering van 23 januari 2023 heeft de heer Aad van Vliet zijn laatste CCR-vergadering geleid en na deze vergadering heeft hij afscheid genomen als voorzitter, na 36 jaar inzet voor de medezeggenschap van cliënten van Zuidwester. Gelijktijdig met de heer van Vliet heeft de raad afscheid genomen van de heer Wim Klepper, die in de loop van 2022 om gezondheidsredenen moest besluiten af te treden als zowel voorzitter van de CR regio Goeree-Overflakkee als lid van de CCR. Zuidwester en de CCR zijn beide heren veel dank verschuldigd voor hun grote inzet voor de medezeggenschap. Bij de kinderboerderij op Hernesseroord is de "Aad van Vliet-bank" onthult, waar iedereen kan "Wim Kleppen".

Per 1 januari 2024 verloopt de zittingstermijn van de heer L. van Winkelhof in de CCR. En ook hij zal de CCR verlaten. Opnieuw een verlies voor de CCR en zijn inbreng zal meer dan gemist worden in de CCR. In de eerstvolgende vergadering van de CCR in 2024 zal zijn opvolger aantreden als lid.

Behalve de vacature vanuit de regio Goeree-Overflakkee, ontstaan door het vertrek van de heer Klepper, is in de CCR per 31 december 2023 nog steeds een open plaats voor een vertegenwoordiger van de CR van West-Brabant.



## Aantal vergaderingen/bijeenkomsten van de Centrale Cliëntenraad

In 2023 heeft de CCR zesmaal reglementair vergaderd met de Raad van Bestuur. Bij twee vergaderingen waren, zoals gebruikelijk, twee leden van de Raad van Toezicht aanwezig. Driemaal is een extra vergadering gepland, over de volgende onderwerpen:

- Jaarbericht Zuidwester 2022
- Individuele facturatie en waskosten pakket 4
- Tarieven 2024
- Begroting en Jaarplan 2024

Ter voorbereiding van iedere reglementaire vergadering heeft agendaoverleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en ambtelijk secretaris van de CCR en de Raad van Bestuur en bestuurssecretaris van Zuidwester. De leden van de CCR hebben onderling maandelijks (voor)overleg gevoerd via Teams. Afhankelijk van de agenda zijn iedere vergadering functionarissen van Zuidwester uitgenodigd voor een verdieping/toelichting op actuele onderwerpen binnen de organisatie.

In het verslagjaar hebben de voorzitter en/of meerdere leden van de CCR deelgenomen aan onderstaande besprekingen/bijeenkomsten:

- Interview in het kader van het jaarbericht 2022 gezamenlijk met de ex-voorzitter de heer Aad van Vliet;
- Deelname Voor- en Najaarsoverleg met de Zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis;
- Deelname kwaliteitsdialoog Zorgkantoren CZ en Zilveren Kruis;
- Deelname sollicitatiegesprek vacature lid Raad van Toezicht (plaats op voordracht van de CCR);
- Deelname aan twee sessies scenarioplanning, waarvan de eerste sessie met externe stakeholders. Deze sessies werden geleid door bureau Van Montfoort;
- Samenspraakbericht Jaarbericht 2022;
- Bijwonen ondertekening financieringsovereenkomst ABN-AMRO Bank;
- Deelname adviescommissie vacature manager Toegang en Communicatie;
- Deelname adviescommissie vacature manager Ondersteunende Diensten;
- Deelname kennismakingsgesprek vacature twee leden Raad van Toezicht;
- Deelname verkennend gesprek Zorgondersteuningsfonds;
- Deelname Governancedag met de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur en leden van de Ondernemingsraad.

Door afsluiting van de Haringvlietbrug en de N59 in juli en augustus en de afsluiting van de Heinenoordtunnel in september hebben de vergaderingen van de CCR in deze periode plaatsgevonden via Teams.

De voorzitter van de CCR nam online deel aan de overlegvergaderingen (zesmaal) van het Platform Wetenschappelijk Onderzoek (Zuidwester) en vertegenwoordigde de CCR in de vergaderingen van het Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG (LPC). In 2023 heeft het LPC viermaal online vergaderd en éénmaal fysiek bij de VGN in Utrecht. Vanaf juni 2023 neemt behalve de voorzitter ook CCR-lid Angelina Oranje deel aan deze overleggen.



## Samenvatting

In de vergaderingen met de Raad van Bestuur is gesproken over zowel algemene beleidsvraagstukken, als over voorgenomen besluiten waarvoor in overeenstemming met de WMCZ 2018 advies dan wel instemming van de CCR was gevraagd. De Jaarrekening 2022 van Zuidwester is vastgesteld en gedeponereerd zonder advies van de CCR. Abusievelijk en ten onrechte is pas achteraf advies aan de CCR gevraagd. Vanaf augustus waren de waskosten pakket 4 een belangrijk agendapunt, gevolgd in november door de tarieven 2024.

## Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023

Onderwerpen die aan de orde zijn geweest in de vergaderingen in het verslagjaar:

- Green deal 3.0 ondertekend door Zuidwester;
- Jaarverslag CCR 2022;
- Herinrichting Ondersteunende diensten;
- Verduidelijking registraties locaties en accommodaties;
- Voortgang Strategisch Vastgoed Plan en regioplannen (vast agendapunt);
- Meerjarenstrategie Koersvast Samenwerken (vast agendapunt);
- Jaarverslag 2021 Geneesmiddelencommissie;
- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd lopende en afgesloten onderzoeken;
- Medezeggenschapsregeling CCR en Huishoudelijk Reglement;
- Medezeggenschapsregeling CR;
- 50-jarig jubileum Zuidwester;
- Jaarplan Zuidwester en begroting 2023;
- Innovatie bij Zuidwester;
- Visie op middelengebruik en proces kamercontrole;
- Uitkomsten interne audits voorjaar 2022;
- Invoering Pluriform (uniform Cliëntendossier);
- Governancedag;
- Procesbeschrijving overdracht bij ziekenhuisopname;
- Kwartaalrapportage Q4 2022, Q1, Q2 en Q3 2023;
- (Gedrags-)regels externe medewerkers;
- Jaarbericht Zuidwester 2022;
- Financieel jaarverslag Zuidwester 2022;
- Folder 'Voor wie zijn welke kosten?';
- Analyse onvrijwillige zorg 2022;
- Kwaliteitskompas 2023-2028;
- Individuele facturatie waskosten pakket 4;
- Functiehuis medewerker Zuidwester;
- Opstarten onderhandelingen ITT-diensten;
- Tarieven 2024;
- Werken vanuit methodieken;
- Aanstelling nieuwe WZD-functionaris;
- Jaarplan Zuidwester en begroting 2024;
- Visie op kanslijnen;
- Arbobeleid.



## Advisering en besluiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023

De CCR heeft in het verslagjaar instemming verleend op de volgende onderwerpen:

- Beleidsstuk Innovatie bij Zuidwester;
- Visie op middelengebruik en proces kamercontrole;
- Deelname Zuidwester aan onderzoek naar seksualiteit en preventie seksueel grensoverschrijdend gedrag in de GZ vanuit cliëntperspectief;
- Procesbeschrijving overdracht bij ziekenhuisopname;
- Brief aan verwanten over Corona maatregelen;
- Folder 'Voor wie zijn welke kosten?';
- Huisdierenbeleid;
- Werken met methodieken;

De CCR heeft positief geadviseerd op de volgende onderwerpen:

- Analyse onvrijwillige zorg 2022;
- Jaarrekening 2022;
- Profielschets benoeming nieuwe leden Raad van Toezicht;
- Aanstelling nieuwe Wet Zorg en Dwang (WZD)-functionaris;
- Benoeming twee nieuwe geselecteerde leden Raad van Toezicht;
- Gedeeltelijke instemming tarieven 2024;
- Jaarplan en begroting 2024;

De CCR heeft negatief geadviseerd op de volgende onderwerpen:

- Individuele facturatie waskosten i.v.m. ontbreken plafondbedrag;
- Communicatie standpunt CCR 'solidariteitstarief 2024';
- Communicatie standpunt CCR 'herbevestigd tarief individuele begeleiding intramurale cliënten'.

Toelichting negatieve advisering:

De CCR kan zich zeker vinden in de beweegredenen van de Raad van Bestuur om over te gaan tot individuele facturatie van de waskosten, waarbij iedere cliënt gaat betalen voor de hoeveelheid was die hij aanlevert. Op het tijdstip dat werd gevraagd aan de CCR om instemming hiervoor was het plafondbedrag (het maximale bedrag dat een cliënt hoeft te betalen) nog niet vastgesteld, zodat de CCR geen instemming kon verlenen. Daarna heeft de Raad van Bestuur besloten voor 2024 nog eenmaal een solidariteitstarief te hanteren en in 2024 samen op te trekken met de CCR om door zorgvuldig onderzoek tot een passend plafondbedrag te komen, dat zowel recht doet aan de gemaakte kosten als aan de beperking van de cliënt. Hier kon de CCR zich zeker in vinden.

De CCR heeft voor de tarieven 2024 instemming verleend, met uitzondering van de tarieven vakantiebegeleiding en individuele begeleiding naar wens. De CCR verschilt van mening met de Raad van Bestuur over de hoogte van het voorgestelde tarief voor intramurale cliënten. De CCR heeft de Raad van Bestuur verzocht het voorgestelde tarief 2024 te heroverwegen, omdat voor intramurale cliënten uitgegaan wordt van het individuele tarief voor PGB, weliswaar met een korting, maar niet vanuit een berekening van de werkelijke loonkosten.





De Raad van Bestuur bleef echter bij zijn besluit. Omdat Zuidwester aangegeven had aan de CCR, de dienstverlening vakantiebegeleiding en individuele begeleiding niet meer te leveren aan cliënten tot instemming van de CCR was ontvangen, heeft de CCR uiteindelijk moeten instemmen om zo deze dienstverlening voor interne cliënten mogelijk te maken.

Zuidwester is aangesloten bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. De CCR en lokale Cliëntenraden van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement c.q. medezeggenschapsregeling of vanuit de WMCZ 2018 in een aantal gevallen een beroep doen op deze Commissie. Dit kan bijvoorbeeld als de zorgaanbieder besluiten neemt zonder het op grond van de WMCZ 2018 verplichte advies dan wel zonder de instemming te vragen aan de CCR of de CR. Ook is de gang naar de commissie mogelijk als het niet geven van instemming door de CCR door de zorgaanbieder wordt genegeerd. In het verslagjaar is noch door de CCR, noch door een van de regionale raden een beroep gedaan op deze commissie.

### Communicatie van de Centrale Cliëntenraad in 2023

- De CCR is zichtbaar via de website van Zuidwester, waar het jaarverslag en de verslagen van de vergaderingen van de CCR worden gepubliceerd.
- De CCR is bereikbaar via het emailadres van de CCR: [ccr@zuidwester.org](mailto:ccr@zuidwester.org).
- Via de leden van de regionale cliëntenraden, die zitting hebben in de CCR, worden onderwerpen en meningen uitgewisseld die spelen in de CCR en in de regionale raden. Voor iedere CCR-vergadering wordt een regionale cliëntenraad uitgenodigd om de vergadering met twee leden (bij voorkeur twee cliëntleden) bij te wonen.
- In de nieuwsbrief van Zuidwester aan cliënten/verwanten wordt onder de rubriek 'Nieuws vanuit de CCR' het laatste nieuws en ontwikkelingen vanuit de CCR door de voorzitter gedeeld. Deze nieuwsbrief verschijnt ongeveer driemaal per jaar.

### Successen van de Centrale Cliëntenraad in 2023

De belangrijkste zaken in 2023, die passeerden:

- De Meerjarenstrategie Koersvast Werken met de Tijdlijn als meetlat;
- Het Strategisch Vastgoedplan en de financiering van fase 1;
- Plan van aanpak Strategische Personeelsontwikkeling en het functiehuis primair proces, twee thema's uit de Meerjarenstrategie Koersvast Werken;
- De keuze en verdere ontwikkeling van de Kanslijnen;
- Op 1 mei is het nieuwe integrale cliëntendossier Pluriform live gegaan binnen Zuidwester, waarin ook het Cliëntportaal is opgenomen. Rapportage over de verwant, maar ook Mijn Plan etc. zijn zichtbaar voor de cliëntvertegenwoordiger;
- Zuidwester bestond in 2023 50 jaar. Een mijlpaal om bij stil te staan en dat is ook zeker gedaan. Voor cliënten en medewerkers waren allerlei jubileum feestelijkheden georganiseerd.





## Plannen voor 2024 van de Centrale Cliëntenraad

In samenspraak met de afdeling Zorginkoop van Zuidwester zal een commissie van de CCR in 2024 deelnemen aan het onderzoek om over te kunnen gaan per 1 januari 2025 tot individuele facturatie van de waskosten en te komen tot een passend plafonbedrag dat zowel recht doet aan de gemaakt kosten als aan de beperking van de cliënt.

In het werkplan van de CCR staat voor 2024 op de planning om het contact met de achterban meer vorm te geven. Met het achterbancontact wil de CCR bereiken:

- Vergroten naamsbekendheid bij cliënten, verwanten, maar ook bij medewerkers;
- Cliënten/verwanten directer informeren;
- Algemene signalen eerder oppakken;
- Gericht voor een onderwerp de achterban raadplegen;
- Meer verwanten/cliënten te kunnen interesseren voor deelname aan de lokale cliëntenraden.
- 

‘Hoe beter het werk van de Centrale Cliëntenraad bekend is, hoe meer signalen de raad binnen krijgt om mee aan de slag te gaan. En hoe effectiever de medezeggenschap’.



# Verkort verslag jaar 2023 – CCR

Bijlage 1: Format jaarverslaglegging verkort verslag



## Jaarverslag Centrale Cliëntenraad

---

*Jaarverslag 2023*

## Doel en samenstelling commissie

*Vertel hier over het doel en de samenstelling van de commissie.*

## Leden van commissie

Naam	Functie

## Activiteiten van de Centrale Cliëntenraad in 2023

*Vertel hier over de bevindingen van de commissie van afgelopen jaar. Welke ontwikkelingen zijn er geweest, hoeveel meldingen zijn er gemaakt? Vertel hier over de activiteiten en verbeteracties die door de commissie zijn ondernomen in het afgelopen jaar.*

## Plannen voor 2024 van de Centrale Cliëntenraad

*Vertel hier over de plannen en doelstellingen van de commissie voor het komende jaar.*