

JAARVERSLAG CENTRALE CLIËNTENRAAD (CCR) 2022

Corona
Vanaf begin 2020 heerste het coronavirus en hield de wereld in zijn greep. Gelukkig verdween in 2022 corona steeds meer op de achtergrond. Het was een nare tijd en ook voor de cliëntenmedezeggenschap een lastige tijd. Voor met name de lokale cliëntenraden was het moeilijk om fysiek bij elkaar te komen. Fijn, dat in de loop van het jaar dit wel weer mogelijk werd!

Uitgebrachte adviezen, instemming & genomen besluiten

<ul style="list-style-type: none">• Profielschets Lid Raad van Toezicht Volgens, met artikel 7 uit de Wmcz (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg) heeft de CCR advies uitgebracht op de profielschets Lid Raad van Toezicht op voordracht van de CCR. In het advies heeft de CCR meegegeven om meer nadruk op de vastgoedopgave en veiligheid te leggen en de juridische structuur van Livio te verduidelijken.
<ul style="list-style-type: none">• Betrokkenheid CCR bij de sollicitatieprocedure RVE manager Met de Raad van Bestuur werd afgesproken<ul style="list-style-type: none">• CCR wordt geïnformeerd over de wervingsprocedure• Concept profielschets ter advies voorleggen• Afvaardiging CCR heeft een adviesgesprek met 1 à 2 benoembare kandidaten• Deze afvaardiging heeft het mandaat om namens de CCR te adviseren• Procedure vastleggen in de medezeggenschapsregeling van Livio
<ul style="list-style-type: none">• Instemming met huurverhoging en stijging servicekosten 2022 Het voorstel betrof alle huren met 2,3% te verhogen. Dat brengt een extra financiële last voor Livio mee omdat voor een aantal locaties Livio onder de huurverhoging van de woningcorporatie zit. CCR vraagt zich af op Livio dit kan opvangen. De verhoging servicekosten baart zorg voor huurders met een smalle beurs. De CCR heeft ervoor gepleit om huurders die mogelijk in de problemen komen te informeren waar zij terecht kunnen voor ondersteuning bij gemeentelijke loketten.
<ul style="list-style-type: none">• Positief advies op het concept Kwaliteitsplan 2023: De basis voor dit kwaliteitsplan is ontstaan met de start van het kwaliteitskader verpleeghuiszorg. In 2019 is een driejarig kwaliteitsplan opgesteld. De koers en thema's zijn meerjarig vastgesteld in samenwerking met de OR en de CCR. Om het kwaliteitsplan leesbaar te houden zijn de jaren 2019-2022 samengevat en aangevuld met de ontwikkelingen voor 2023. Het kwaliteitsplan is onderdeel van het Livio jaarplan en kent rand voorwaardelijke thema's en inhoudelijke thema's. Er is een verbeterparagraaf per locatie opgesteld. Daarbij is de lokale cliëntenraad en de Coach Coördinator benaderd.
<ul style="list-style-type: none">• Ontwikkelingen locatie de Cromhoff en medezeggenschap Begin maart heeft de lokale cliëntenraad de functie neergelegd. De vastgoedcommissie van de CCR heeft de vastgoedportefeuille van de Cromhoff vervolgens waargenomen. De organisatie heeft acties uitgezet om te komen tot een nieuwe cliëntenraad. In het vierde kwartaal 2022 konden 4 personen worden benoemd.
<ul style="list-style-type: none">• Rookbeleid De CCR kon in eerste instantie niet unaniem tot instemming komen. Aan de ene kant is er het recht van de medewerker op een rookvrije werkomgeving, aan de andere kant het recht van de cliënt met als uitgangspunt eigen regie en eigen wilsbekwaamheid. Daar zitten tegenstellingen in. Na verdere gesprekken werd uiteindelijk aan de Raad van Bestuur meegedeeld met het verzoek in te stemmen, met het advies het rookbeleid voortdurend te monitoren en bij te stellen indien noodzakelijk en gewenst. Aan de Raad van Bestuur is gevraagd een jaar na invoering van het beleid een evaluatie te willen ontvangen over de wijze waarop het rookbeleid is ingevoerd en ontvangen.
<ul style="list-style-type: none">• Inkoop winkeltje: Meerdere keren, ook lokaal, aan de orde geweest. Reactie van de facilitair manager is dat bepaalde contracten nu niet opgebroken kunnen worden. Inkoop winkeltje is onderdeel

	van het contract met Huuskes. Op de producten zit een bepaalde opslag om het winkeltje te kunnen runnen waardoor prijzen kunnen afwijken dan die van de supermarkt in het winkelcentrum. Afsproken wordt om geruime tijd voor afloop contract i.o.m. de CCR te bekijken wat mogelijk is met de prijsopslag en inkoopbeleid van de winkels op de vestigingen van Livio.
•	Ingelast voorzittersoverleg LCR Woonzorgcentra, CCR, RVE-manager en programmamanager: Aanleiding voor een nieuwe overlegvorm was irritatie over de planvorming toekomst woonzorgcentra. Dat is goed besproken met elkaar en afgesproken in het vervolg het beter te doen. De CCR heeft gepleit de LCR in een vroeg stadium mee te nemen in alle transitieplannen. Het voorzittersoverleg zal 1 keer per kwartaal in deze samenstelling worden gecontinueerd.
•	Concept visie op medezeggenschap: In een apart overleg werd het conceptdocument van de CCR besproken en van input voorzien door de Raad van Bestuur.
•	Ethiek: Van het Moreel Beraad Livio staat nog geen procesbeschrijving op papier. Wordt opgepakt door Livio met de RVE en geestelijk verzorger. De interne notitie ethiek van de CCR (auteur Joop van de Beek) is gedeeld met de Raad van Bestuur.
•	Betrokkenheid CCR bij diverse wervingstrajecten: * lid Raad van Toezicht. * RVE manager Woonzorgcentra. * lid Raad van Bestuur * onafhankelijk voorzitter CCR
•	Jaarverslag en jaarrekening Livio 2021 Net als vorig jaar maakt de CCR ook nu geen gebruik van het adviesrecht op de jaarrekening. Het jaarverslag is niet fysiek toegestuurd, maar is via een link als digitale versie te lezen. Inhoudelijk zijn er op de jaarrekening geen vragen. Qua financiën constateert de CCR een behoorlijke uitdaging gelet op de transitie van de woonzorglocaties en aankoop Meergaarden en nieuwbouw het Saalmerink.
•	Ongevraagd advies klachtenprocedure: Er wordt een extern vertrouwenspersoon ingehuurd voor medewerkers in het kader van extra aandacht voor medewerkers. Dit was voor de CCR aanleiding te pleiten voor ook een externe klachtenfunctionaris naast de interne functionaris. Over het antwoord van de bestuurder waren de meningen verdeeld. Besloten werd voorlopig, met enige moeite, mee in te stemmen. De CCR blijft klachtafhandeling volgen en met een zekere regelmaat met de klachtenfunctionaris in gesprek te gaan.
•	Review Medezeggenschapsregeling: De CCR heeft de medezeggenschapsregeling besproken en kan zich vinden in het voorstel evaluatie/review. Pas nadat ook alle lokale cliëntenraden akkoord kunnen gaan zal het reglement kunnen worden vastgesteld.
•	Kaderbrief: Tijdens de Heiday van de CCR heeft men speerpunten voor 2023 geformuleerd om mee aan de slag te gaan. Aan de bestuurder zijn vragen gesteld naar de oplossingsrichting financieel kader en kernactiviteit thuiszorg.
•	Advies op de begroting 2023. Na de heldere presentatie en bespreking met Joris Hegeman, besluit de CCR positief te adviseren op de begroting. Bij dit advies plaatst de CCR een aantal opmerkingen waarover de CCR zich zorgen maakt: <ul style="list-style-type: none"> • De CCR is meegedeeld dat er sprake is van een realistische begroting, in tegenstelling tot eerder gepresenteerde begrotingen. Als voorbeeld werd het ziekteverzuim genoemd. In eerdere begrotingen werd rekening gehouden met 6% ziekteverzuim, terwijl 9% realistisch is. De CCR is blij dat er nu met reële cijfers rekening wordt gehouden. Tegelijkertijd wordt gevraagd waarom er eerder geen realistische begrotingen werden gemaakt. • Het project “Duurzaam Livio” is al in april van dit jaar gestart, maar heeft in Q4 nog niet tot resultaten geleid. De CCR vraagt zich af wat daarvan de oorzaken zijn. • Al lang wordt er gesproken binnen Livio en met de CCR over het hoge ziekteverzuim. De CCR heeft geen plannen gezien om het hoge ziekteverzuim te

	<p>bestrijden. Mochten die plannen er wel zijn geweest, dan hebben ze tot onvoldoende resultaat geleid. Juist in het kader van de “medewerker op één”, past investeren in preventief ziekteverzuimbeleid. Het vergroot het werkplezier, verlaagt de werkdruk en bespaart enorme kosten.</p> <ul style="list-style-type: none"> Al geruime tijd spreekt de CCR met de RvB over de problematiek van leegstand. Een aantal keren heeft de CCR gevraagd naar een duidelijke analyse naar de oorzaken van deze leegstand. Daarbij is in ogenschouw genomen dat voor het kunnen uitvoeren van de transitie woonzorgcentra een zekere leegstand noodzakelijk is. De CCR ziet geen terugloop van het aantal cliënten die mogelijk gebruik zouden willen maken van de diensten van Livio. De CCR wil graag van gedachten wisselen met de RvB over de oorzaken van de leegstand en horen graag welke maatregelen zullen worden genomen om het te bestrijden. Al zeker drie jaar wordt aangegeven dat Livio in gesprek moet met de eigenaren van vastgoed omdat de huurcontracten met deze eigenaren meer kosten dan de opbrengsten van Livio. In de punten die benoemd worden binnen het project “Duurzaam Livio” zien we terug dat er gesprekken gevoerd moeten worden over de huurcontracten met de eigenaren van het vastgoed. <p>Reden tot zorg is:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het risico dat de financiële positie van Livio negatief zal uitwerken op de kerntaak van Livio: het leveren van de juiste zorg en ondersteuning aan cliënten;
•	<p>Rooster van aftreden: Gerben Bosma: aftredend en herbenoembaar. Onder applaus volgde herbenoeming. Jan Salverda: aftredend en niet herbenoembaar.</p>
•	<p>Instemming met Brood- en waskosten, prijslijst 2023: Geen bezwaar tegen de voorstellen en besluit de CCR in te stemmen. De bijgaande tarieflijst mutatie-onderhoud is nog niet eerder ontvangen en is qua inhoud niet helemaal duidelijk. Het valt op dat veel kosten voor de huurder zijn terwijl naar het idee van de CCR die voor rekening van de verhuurder zijn.</p>
•	<p>Nieuwe voorzitter CCR: Benaming Meino Janszen als onafhankelijk voorzitter CCR per 1 januari 2023</p>

Overige onderwerpen die aan de orde zijn geweest in dit verslagjaar

•	<p>Q-rapportages finance: N.a.v. had de CCR de inschatting geuit naar de Raad van Bestuur dat de komende investeringen mogelijk onder druk komen te staan.</p>
•	<p>Vervanging verpleegoproepsysteem: De lokale cliëntenraad wordt via de coach coördinator geïnformeerd. CCR adviseert vroegtijdig hierover met de lokale cliëntenraad in gesprek te gaan.</p>
•	<p>Vooruitblik vastgoedagenda Livio: Met een presentatie wordt een vooruitblik op de vastgoedagenda van Livio gegeven. De basis van het strategisch huisvestingsplan 2020 – 2025 is nog actueel. De CCR verzoekt tijdig in de plannen te worden meegenomen.</p>
•	<p>Bureau Medezeggenschap: Diverse verkennende gesprekken gevoerd met collega-organisaties die een bureau medezeggenschap hebben waarin ondersteuners van alle gremia ondergebracht zijn. Tijdens het verslagjaar heeft de verkenning nog niet tot besluitvorming geleid. Al wel zijn de ambtelijk secretarissen van de OR en CCR gaande het jaar in 1 kantoor gehuisvest.</p>
•	<p>Structuurwijziging Welzijn: Naar mening van de CCR ligt er een duidelijke relatie met het professioneel organiseren en is niet los van elkaar te zien waar het gaat om de functie van Coach Coördinator.</p>
•	<p>Professioneel Organiseren: CCR begrijpt dat er meer inhoud aan de functie van coach-coördinator wordt gegeven en nauw aansluit bij eerder gemaakte opmerkingen vanuit de CCR. Verantwoording, bevoegdheden en taken worden nu duidelijker.</p>
•	<p>Woonzorgcentrabijeenkomsten: Er zijn informatiebijeenkomsten via livestreams geweest en fysieke inloopsessies. De Lokale Cliëntenraad blijft volgens de bestaande overlegstructuur met de Coach Coördinator betrokken bij de ontwikkelingen op de locaties. Sebastiaan Waasdorp is</p>

	namens de cliëntenmedezeggenschap lid van de interne begeleidingscommissie. In het overleg met de programmamanager hebben zij de kaders besproken en bepaald. Het sociaal plan is de leidraad.
•	Evaluatie ECD Caress: Het resultaat is dat er overgegaan wordt naar een ander digitaal zorgdossier medio zomer 2023. Door de RvB is de CCR regelmatig bijgepraat over een nieuw ECD. CCR geeft er de voorkeur aan alleen die onderdelen uit het ECD met de medezeggenschap te bespreken vanuit het perspectief van de cliënt. Met de CCR-werkgroep kwaliteit van zorg, zorgtechnologie en innovatie is gesproken, o.a. over de keuze van een PGO (Persoonlijke Gezondheid Omgeving). Er komt een specifieke werkgroep voor het cliëntportaal waarbij de CCR-werkgroep zal aansluiten.
•	Meegedeeld werd dat Livio de ISO Certificering heeft gehaald.
•	De kwartaalrapportages Kwaliteit zijn met de CCR besproken
•	Energiecrisis: Georg Koens heeft veel informatie uitgezocht over de energietoeslag. Deze informatie is gedeeld met de lokale cliëntenraden.
•	Gesprekken met de Raad van Toezicht: Een afvaardiging van de Raad van Toezicht bezocht 2 keer een vergadering van de CCR. De bespreekpunten betroffen vooral: * corona * forse uitdagingen bouwagenda Livio * boeien en binden medewerkers * ziekteverzuim * toekomst zorglandschap * profielschets Raad van Bestuur, collegiaal/niet collegiaal bestuur * Financiële positie in het licht van voorgenomen investeringen * verbinding LCR - CCR * visie op medezeggenschap * Duurzaam Livio
•	Ontmoeting met de PAR: Op eigen verzoek sloot de PAR bij een vergadering aan van de CCR. De doorontwikkeling naar de PAR werd toegelicht (zorg, paramedisch en medisch vertegenwoordigd). Het was een zinvol en prettig gesprek en voor herhaling vatbaar.
•	Op uitnodiging van de afdeling Communicatie & Marketing heeft de CCR de website van Livio getest. Dit was goed voorbereid door de afdeling en een mooi initiatief om de cliëntenmedezeggenschap erbij te betrekken. Ervaringen en aanbevelingen van de werkgroep CCR worden in de website doorgevoerd. Het was een zinvolle bijeenkomst.

Bezochte bijeenkomsten

Er is een (tweede) bijeenkomst geweest van leden van de cliëntenraden van de deelnemende zorgorganisaties van Zorgschakel Enschede (Manna, De Posten, Liberein & Livio). Onderwerp van deze bijeenkomst was te komen tot een standaardisatie van de sleutelkluisjes in de wijkverpleging van de deelnemende organisaties.
De motivatie hiervan is een verdergaande samenwerking in de thuiszorg in de wijk.
In september gaat een pilot lopen in Enschede Zuid en Centrum waarin deze 4 organisaties samen zorg gaan leveren bij 50 cliënten.

Voor (nieuwe) leden van de lokale cliëntenraden en CCR werd een scholing door het NCZ gegeven over de Wmcz en de rechten en plichten van de cliëntenraad en zorgaanbieder.

Eind van het jaar had de CCR een Heidag o.l.v. het trainings- en adviesbureau Stavoor. Uit de kaderbrief en Duurzaam Livio werden door de CCR speerpunten geformuleerd en werkgroepen ingericht.

Er was 2 maal een Benen Op Tafel overleg met de Raad van Bestuur over ontwikkelingen in de zorg en visie op medezeggenschap.

Personalia Centrale Cliëntenraad

Toegetreden in 2022

Henk Heegen
Joop van de Beek
Anne van Veen

Afgetreden in 2022

Anne Overbeek
Georg Koens
Jan Salverda

Samenstelling CCR per 1-1-2023

Meino Janszen	voorzitter
Herma Bijvank	vicevoorzitter
Gerben Bosma	
Rien Lammers	
Sebastiaan Waasdorp	
Emile Mühlradt	
Anne van Veen	
Henk Heegen	
Joop van de Beek	

Vergaderrooster Centrale Cliëntenraad

- 11 keer reguliere CCR, waarvan 5 keer aansluitend overleg met de bestuurder
- 4 extra bijeenkomsten voor scholing/Heidag/BOT