

## Jaarverslag 2023

### Respect Cliëntenraad

#### Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de Respect Cliëntenraad (RCR). Tussen 2020 en 2022 was de cliëntmedezeggenschap bij Respect vormgegeven via lokale cliëntenraden voor de verpleeglocaties en wijkzorg. Daarnaast was er een centrale cliëntenraad voor de overstijgende zaken. In gezamenlijk overleg in 2022 is vastgesteld dat de werkwijze en structuur van de cliëntmedezeggenschap efficiënter en slagvaardiger moest én kon. Sinds januari 2023 is er één centraal orgaan dat de belangen behartigt van alle cliënten van Respect (bewoners van alle locaties en de wijkzorg cliënten). Vanuit iedere locatie heeft een afgevaardigde zitting in de RCR. De cliëntenraad wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.

De Respect Cliëntenraad geeft invulling aan de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen Wmcz 2018. Het doel van de Wmcz 2018 is om cliënten van zorginstellingen medezeggenschap te geven bij besluiten die cliënten kunnen raken. Een cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten van een zorginstelling.

De nieuwe Respect Cliëntenraad is samengesteld uit personen die een band hebben met één van de locaties of met de wijkzorg. Ook voorziet de nieuwe Medezeggenschapsregeling in het instellen van cliëntencommissies voor specifieke onderwerpen, zoals maaltijden in het verpleeghuis. In deze nieuwe structuur wordt rekening gehouden met de deskundigheid en interesse van cliëntvertegenwoordigers en is er een goede link met de locaties. Ook wordt voorzien in de belangrijke functie dat er 'ogen en oren' zijn voor wat er in de praktijk gebeurt.

In 2023 is een onafhankelijk voorzitter geworven, die geen directe band heeft met uitvoering van de zorg. De werving leidde tot de bedoelde aanstelling per 1 januari 2024 van Kristin Dekkers. Tot die tijd was Maritza van Assen waarnemend voorzitter. Zij keek bij de start van de nieuwe cliëntenraad positief uit naar de samenwerking in de nieuwe structuur. "Er was wel eens sprake van dubbel werk of herhaling omdat sommige zaken identiek zijn op de verschillende locaties. We zijn nu efficiënter georganiseerd, ik ga ervan uit dat we nu als cliëntenvertegenwoordiging krachtiger kunnen opereren, ook in de samenwerking met Respect".

#### Missie, visie en uitgangspunten

De RCR behartigt de belangen van alle cliënten die zorg ontvangen van Respect (vallend binnen de zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg). De Raad vertaalt signalen uit zijn achterban (cliënten) naar bestuurder, management en Raad van Toezicht.

De Raad:

- toetst beleid, procedures en door Respect verstrekte informatie;
- adviseert gevraagd en ongevraagd over onderwerpen die cliënten raken;
- stimuleert dat Respect inspraak organiseert over zaken die van invloed zijn op het dagelijks leven;
- gebruikt het advies- of instemmingsrecht vanuit de Wmcz 2018.

De Raad biedt Respect als organisatie het volgende:

- Respect kan voldoen aan de eisen van de Wmcz 2018;
- gesprekspartner en onderdeel van de interne dialoog;
- inbreng met een specifiek perspectief met focus op de cliënt;
- een bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling in de organisatie.

In 2023 heeft de cliëntenraad zichzelf tot doel gesteld om in de komende jaren:

- de verbinding met cliënten te versterken;
- de medezeggenschap en invloed op besluiten over de zorg op de locaties en de wijkzorg te versterken.

## **De vergaderingen, overleggen en cliëntencommissies**

De raad is in 2023 13 keer bijeengekomen.

Vier keer vond er overleg plaats met de bestuurder, Klaas Smilde.

Daarnaast vond er overleg plaats met Roland Lameijn, manager Verpleeghuiszorg en Irma de Jong, manager Extramuraal Zorg.

Samenwerking met de Ondernemingsraad kreeg vorm door twee gezamenlijke vergaderingen. Bij onderwerpen die door de Raad van Bestuur aan beide medezeggenschapsraden worden voorgelegd, is het streven van de raden om hun reacties onderling af te stemmen.

Voor een tweetal aandachtsgebieden heeft de cliëntenraad cliëntencommissies ingericht, die de RCR bijstonden in de voorbereiding van een standpunt over de onderwerpen:

- Verhuizing nieuwe Uiterjoon;
- Maaltijd in het verpleeghuis.

Aan deze commissies hebben vijf vrijwilligers deelgenomen, naast enkele leden van de RCR.

Overige belangrijke onderwerpen in 2023:

- mantelzorgers beter betrekken bij de zorg en de thema's waar de Respect Cliëntenraad medezeggenschap over heeft, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven en Whatsappgroepen op twee locaties;
- meer bekendheid geven binnen de organisatie aan de Respect Cliëntenraad, onder meer door in de vorm van 'bullets' de belangrijkste onderwerpen en besluiten te communiceren naar cliënten, leidinggevenden, RvB en MT;
- artikel in Respect Magazine over de Respect Cliëntenraad;
- kennismaking en overleg met de leden Raad van Toezicht die dit verslagjaar ook een nieuwe start maakte;
- kennismaking en overleg met de Ondernemingsraad;
- de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek in de wijkzorg en intramuraal De Cliëntenraad gaat een rol vervullen bij de focusgroepen, gesprekken met de cliënten in de Wijkzorg;
- de personeelsbezetting in de zomerperiode;
- de inzet van mantelzorgers;
- gesprekken over de introductie en invoering van de Leefcirkels;

- met de Raad van Bestuur is gesproken over de te verwachten significante bezuinigingen in de ouderenzorg en hoe Respect zich daarop voorbereidt;
- betrokkenheid bij opstellen Kwaliteitsplan en goedkeuring daarvan;
- betrokkenheid en instemming bij aanstelling nieuwe teamleiders;
- instemming met Jaarplan en begroting 2024;
- aansluiting bij het overleg tussen cliëntenraden van andere organisaties voor ouderenzorg in de regio Haaglanden;
- interne werkwijze: de Respect Cliëntenraad heeft het huishoudelijk reglement vastgesteld.

## **Advies en instemming in 2023**

Hieronder volgt een overzicht van onderwerpen waarover advies en instemming is behandeld in de RCR.

Ongevraagd advies:

- intake moment mantelzorger.

Advies:

- WA en inboedelverzekering;
- contantloos betalen in de restaurants van Respect;
- tweemaal advies voor aanstelling van een teamleider;
- project administratieve lastenverlichting;
- Volledig Pakket Thuis (VPT);
- communicatieplan leefcirkels;
- jaarplan & begroting 2024.

Instemming:

- Sociaal Plan Quintus, Het Anker en Novotel;
- leverancier inrichting;
- inrichting het nieuwe Uiterjoon;
- wijziging geestelijke verzorging (geen instemming verleend);
- protocol vermissing client;
- wijziging inzet geestelijke verzorging;
- kwaliteitsplan.
- introductie leefcirkels bij Het Uiterjoon.

## **Samenwerking met de bestuurder**

In gesprek medio december met Klaas Smilde, de bestuurder, keken de vertrekkende en aantredende voorzitter met de bestuurder terug op en vooruit naar de ontwikkeling van de cliëntenmedezeggenschap. De bestuurder gaf aan dat hij en het managementteam zich bij de terugblik op het jaar hadden voorgenomen om in de toekomst meer actief aandacht te besteden aan de cliëntenmedezeggenschap. Als leidraad daarbij dient de cyclus van planning en control. Het streven daarbij: bij beslismomenten tijdig herkennen welke rol de RCR daarin heeft. De wenselijkheid daarvan werd onderschreven door de voorzitters. Van de kant van de RCR werd benadrukt dat niet alleen aandacht uitgaat naar de cliënt, maar ook nadrukkelijk naar de mantelzorger achter en naast de cliënt.

## Samenstelling Respect Cliëntenraad

In de Respect Cliëntenraad is plaats voor acht leden, allen vrijwilligers. Zij worden in hun werkzaamheden ondersteund door een ambtelijk secretaris, medewerker van Respect Zorg. De bezetting van de RCR in 2023:

Maritza van Assen	<i>voorzitter tot 1 januari 2024 en waarnemend voorzitter vanaf februari 2024</i>
Catharina Boon	<i>lid</i>
Marian van den Broek	<i>lid tot april 2024</i>
Gertrude Grijpink	<i>lid</i>
Adrie van den Hoek	<i>lid tot januari 2024</i>
Jan de Mos	<i>lid tot 12 oktober 2023</i>
Chris Verbrugge	<i>lid</i>
Lenie de Vries	<i>lid</i>
Mirjam Kleijweg	<i>ambtelijk secretaris tot 1 juni 2024</i>



*V.l.n.r. staand: Adrie van den Hoek, Gertrude Grijpink, Catharina Boon, Chris Verbrugge, Jan de Mos, Lenie de Vries. Zittend: Marian van den Broek, Maritza van Assen.*

## Van de voorzitter

De Respect Cliëntenraad is als experiment binnen Respect gestart in het vertrouwen hiermee een goede stap te zetten. Aan het slot van het eerste jaar van de nieuwe vorm van samenwerken konden we vaststellen dat het een geslaagd experiment is geweest: de verwachtingen over een effectievere werkwijze zijn uitgekomen. Ook is een goede en hechte teamgeest ontstaan in de RCR, die heeft ons geholpen bij alle uitdagingen die er op het pad van de RCR kwamen. We blijven werken aan het nog effectiever zijn in het behartigen van het belang van de cliënten en diens vertegenwoordigers en in een goed samenspel met de organisatie.