



Jaarverslag  
cliëntenraad  
2021



## **STRUCTUUR**

Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ-2018) heeft Sensire voor al haar locaties een locatieraad en voor de gehele klantlijn 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. De klantlijn Zorg Thuis heeft een cliëntenraad die bestaat uit leden vanuit de verschillende gemeenten in het werkgebied. In die gemeenten is een klankbordgroep actief of in oprichting. Deze klankbordgroepen bestaan uit klanten/mantelzorgers die meedenken 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. NAAST als zelfstandig onderdeel van Sensire heeft ook een cliëntenraad. 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 klantlijn directeuren houdt 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 NAAST. Door de fusie met Sutfene was de vertegenwoordiging vanuit Wonen met Zorg tot 31 december nog dubbel: er waren vertegenwoordigers vanuit de voormalige cliëntenraad Sutfene en uit de raad van Sensire. Vanaf juli 2021 zijn de beide raden samengevoegd en per 2022 gaat de vertegenwoordiging in de centrale cliëntenraad terug naar 2 leden, conform de afspraken in het reglement. Een overzicht van de samenstelling van de centrale cliëntenraad in 2021 is als bijlage toegevoegd.

## **BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2021**

Belangrijke onderwerpen in 2021 waren de (invoering van de) nieuwe wet WMCZ-2018 en Corona. Ook hadden 'digitalisering' en 'kwaliteit en veiligheid' veel aandacht in alle raden. Daarnaast was bij Wonen met Zorg de integratie na de fusie met Sutfene een belangrijk onderwerp.

## **INTEGRATIE SENSIRE EN SUTFENE**

Na de fusie met Sutfene (1-9-2020) is op Sensire niveau een gezamenlijke centrale cliëntenraad geformeerd om ook gezamenlijk de Sensire brede thema's te behandelen. Daarbij is afgesproken dat er tot de invoering van de nieuwe wet WMCZ-2018 er 2 cliëntenraden Wonen met Zorg operationeel zouden blijven; die van Sensire Noord (voormalig Sutfene) en Sensire zuid (voormalig Sensire). Net voor de zomer van 2021 heeft integratie van de beide cliëntenraden plaatsgevonden om zo de integratievraagstukken ook gezamenlijk te behandelen. Gekozen is voor een duo-voorzitterschap gedurende het overgangsjaar 2021.

## NAAR NIEUWE MEDEZEGGENSCHAP

Naast de fusie maakte ook de nieuwe wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen; de WMCZ-2018, (sinds 1 juli 2020 van kracht), een aanpassing van de reglementen noodzakelijk. Na een gezamenlijk traject onder leiding van Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC) is een nieuwe gezamenlijke medezeggenschapsstructuur ontstaan, als basis voor de noodzakelijke aanpassingen van de reglementen. Een klankbordgroep heeft hiervoor veel werk verzet. Er is een nieuwe visie geformuleerd met een passende verdeling van de rechten en bevoegdheden en nieuwe reglementen. Na het bespreken in de raden zijn de reglementen in de overlegvergadering van de centrale cliëntenraad met de bestuurder vastgesteld. Op 5 juli zijn de reglementen ondertekend door de



V.l.n.r.: Bestuurder Maarten van Rixtel, Loes Harmsen (De Borkel), Annemiek van Zandfoort (De Lindenhof) en Rolf de Jong ('t Spijk). Loes, Annemiek en Rolf hebben namens de locaties het reglement voor de locatieraden ondertekend.

bestuurder en de vertegenwoordigers van de afzonderlijke cliëntenraden. Daarmee was het integrale reglement formeel van kracht en kon men met elkaar aan de slag binnen de nieuwe cliëntmedezeggenschap van het nieuwe Sensire. Afsproken is een periode van 2 jaar te nemen om te kunnen groeien in de nieuwe cliëntmedezeggenschap, samen met de organisatie. Indien nodig wordt tussentijds bijgesteld. Na 2 jaar is de evaluatie van de nieuwe structuur en de verdeling van de rechten en bevoegdheden in alle raden en met de bestuurder.

## CORONA

Het Coronavirus drukte ook in 2021 een stempel op elk van de klantlijnen. Bij Yunio was alleen fysiek bureau als er ook een vaccinatie gegeven moest worden. Verder is veel gebruik gemaakt van beeldbellen met ouders/verzorgers. Bij Zorg Thuis werd flink afgeschaald en gekeken welke zorg moest blijven en wat anders (op afstand) kon. Een lichtpuntje was de korte proef met 'coronabanen'; ongeschoolde medewerkers die op subsidie basis voor maximaal

6 maanden werden ingezet bij klanten die geen bezoek mochten ontvangen/geen activiteiten buiten de deur mochten doen en daardoor dreigden te vereenzamen. Teams en klanten waren erg positief over deze (tijdelijke) regeling. NAAST bleef het enorm druk houden met beeldzorg, een goed alternatief voor de ondersteuning van een deel van de zorgvragen van klanten. En bij Wonen met Zorg waren op locaties met besmettingen afspraken over beperking van bezoek en gebruik van beschermende middelen. Het dragen van een mondneusmasker was vooral voor bewoners van de psychogeriatrische afdelingen onprettig. Vertrouwde gezichten waren niet te herkennen en ook non-verbale signalen als een glimlach kwamen niet over. Gelukkig waren er periodes met versoepelingen. Sensire volgde steeds de aanwijzingen van de overheid en hield de cliëntenraad goed geïnformeerd en betrokken. Nog steeds is corona in ons midden. De nieuwe covid variant omikron kwam eind 2021 en onduidelijk is wat dit verder gaat betekenen. Sensire heeft bewoners die dat wilden voorzien van een booster prik en ook medewerkers konden hun boostervaccinatie via Sensire krijgen. Voor medewerkers was en is het een enorm zware tijd. Het ziekteverzuim was hoog en aan naasten werd gevraagd om bij te springen. Niet alles kon in het eigen team worden opgelost en moest op grotere schaal georganiseerd of met andere organisaties in de regio. Ook voor klanten betekende dit steeds weer aanpassen. Aan het eind van het jaar besloot Sensire projecten op te schorten en daarmee iets van de druk van de medewerkers weg te nemen. De cliëntenraad begreep de noodzaak van maatregelen, dacht mee en steunde de directie en de teams. De raad heeft veel respect voor de organisatie en alle medewerkers die in moeilijke omstandigheden er steeds weer het beste van proberen te maken.

### **DIGITAAL VERGADEREN**

In het begin van de corona maatregelen was het ook voor raden erg zoeken en hield de ambtelijk secretaris de leden zo goed mogelijk van de ontwikkelingen op de hoogte. Al snel werd gestart met beeldbellen om zo digitaal te kunnen vergaderen. Weliswaar niet altijd en voor iedereen ideaal maar een goed alternatief om aangesloten te blijven en met elkaar te kunnen overleggen. Ook in 2021 waren veel overleggen digitaal. Dat was niet altijd even prettig maar met elkaar is getracht er het beste van te maken.

### **ZORG THUIS**

Bij Zorg Thuis heeft corona veel aandacht gehad. De vele maatregelen maar ook de moeilijke omstandigheden waarin medewerkers moesten werken. En wat dat betekende voor klanten en mantelzorgers. Daarnaast zijn de contacten met de domeinhouders klant geïntensiveerd en is de PREM (klantervaringsonderzoek) en het verbeterplan uitgebreid besproken. Ondanks corona scoorde Sensire wederom hoog op klanttevredenheid. Een groot compliment aan Sensire en al haar medewerkers die zich daar elke dag opnieuw voor inzetten. Door Corona heeft de digitalisering een vlucht gekregen. Er is een enorme zorg kloof te overbruggen omdat de zorgvraag stijgt maar er onvoldoende medewerkers zijn. Zorg op afstand kan een deel van de zorgvragen oplossen. Sensire kiest ervoor om eerst te kijken of ondersteuningsvragen digitaal kunnen worden opgelost zodat klanten meer in regie blijven en de zorg zo efficiënt mogelijk wordt ingezet. Met als doel dat allen die het nodig hebben, ook (straks nog) zorg kunnen blijven ontvangen. Daarnaast probeert Sensire de zorgprofessionals te ontlasten met slimme oplossingen zoals het plannings platform Dytter. In 2021 is

een pilot met medewerkers gehouden en in 2022 komt er ook een pilot voor klanten. De cliëntenraad is daarbij nauw betrokken.

### **WONEN MET ZORG**

Bij Wonen met Zorg ging veel aandacht uit naar corona en naar het integreren van de twee fusiepartners met als doel het beste van twee werelden te behouden en dat verder uit te bouwen. Er is een nieuwe gezamenlijke visie voor Wonen met Zorg opgesteld en dat is de basis voor 'Leven zoals u wilt', weliswaar onder bijzondere omstandigheden, maar met veel aandacht voor welzijn. De nieuwe wet medezeggenschap cliëntenraden 2018 maakte dat lokale medezeggenschap een nieuwe impuls en doorstart kreeg. Ook stond familieparticipatie hoog op de agenda. Vanuit ervaringen door deelname aan 'Waardigheid en Trots', 'Radical Vernieuwing Verpleeghuiszorg' en de projecten 'Ruimte voor dementie en familieparticipatie' zijn veel locaties enthousiast geworden om samen met familie, vrijwilligers en het team nog beter vorm te geven aan die visie. De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van de visie 'Leven zoals u wilt', met name voor wat betreft de vertaling van de cliëntmedezeggenschap in de praktijk. Er is geen blauwdruk. Elke locatie kijkt welke vorm past om de zeggenschap over het dagelijks leven en wonen bij bewoners/familie te leggen. Op steeds meer locaties worden huiskamer overleggen structureel ingevoerd. Locaties kiezen voor een locatieraad of voor gezamenlijk overleg voor alle bewoners/familie.

Corona en de strenge bezoeksregelingen bemoeilijkten ook in 2021 de contacten met de achterban. Gelukkig was op sommige locaties digitaal contact tussen de contactpersonen mogelijk. Voor de cliëntenraad is het steeds 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 vroeg de digitalisering veel aandacht. Het app contact met de jeugdverpleegkundige en het beeldbellen namen een vlucht door corona. Gekeken wordt ook of het E consult (een onderzoek over de ontwikkeling van het kind dat door ouders thuis kan worden afgenomen) in de toekomst structureel kan worden aangeboden. Verder is een start gemaakt met het meedenken over de toekomst van het consultatiebureau en hoe beter aan te sluiten bij de wensen en behoeften van ouders. De communicatie met ouders, verzorgers wordt steeds beter; het ouderpanel is in 2021 gestart en maar liefst meer dan 400 ouders nemen deel. De eerste vragen zijn inmiddels gesteld en beantwoord.

### **NAAST**

Medisch Service Centrum NAAST is volop in ontwikkeling. NAAST biedt producten/diensten waardoor mensen sneller uit het ziekenhuis kunnen of net niet hoeven worden opgenomen. Zorg op afstand biedt daarvoor prachtige oplossingen, door metingen en videoverbindingen. Dat maakt dat mensen zo lang mogelijk thuis en stabiel kunnen blijven. Corona gaf nieuwe inzichten, ontwikkelingen en kansen voor zorg op afstand. De plannen en de uitdaging om zorg op afstand op te schalen kwamen door corona in 2020 al in een stroomversnelling. Dat zette zich in 2021 door en de cliëntenraad werd hierbij nauw betrokken.



## **NIEUWJAARSBIJENKOMST**

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de cliëntmedezeggenschap bij Sensire even terugblikken en vooral vooruitkijken naar wat op ons afkomt aan de hand van een overkoepelend- of strategisch thema. Helaas kon deze bijeenkomst in 2021 door corona niet doorgaan.

## **KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEKEN**

In samenwerking met de cliëntenraad wordt binnen Zorg Thuis, regelmatig in de diverse gemeenten een informele klantbijeenkomst gehouden met als titel: 'Sensire luistert'. Deze bijeenkomsten zijn informatief en gezellig met als doel in gesprek te gaan met klanten over hun ervaringen 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. Door corona konden deze bijeenkomsten in 2021 helaas opnieuw niet doorgaan. Het is de bedoeling deze in 2022 weer te organiseren. Wel is in enkele gemeenten op kleine schaal, soms digitaal, met klanten gesproken. In 2021 is wederom uitvoering gegeven aan de verplichte PREM meting. Samen met de cliëntenraad worden de Sensire brede verbeterpunten vastgesteld. Afsproken is voortaan de uitkomsten van de PREM in de 'Sensire luistert' bijeenkomsten te delen en daar met klanten in gesprek te gaan over de uitkomsten en verbeterpunten. Sensire en de cliëntenraad zijn samen zoekende hoe de meerwaarde van Sensire (een hogere kwaliteit van leven voor de klanten) aantoonbaar te maken en te meten.

Sensire registreert voor zowel Zorg Thuis als Wonen met Zorg op Zorgkaart Nederland. Een mooi middel om ervaringen en waarderingen van klanten te verzamelen. De cliëntenraad is blij met deze registratie omdat dit direct per locatie en per gemeente inzicht geeft in de klanttevredenheid. Belangrijk daarbij is een representatief aantal reviews. Samen met de cliëntenraad wordt gekeken hoe het plaatsen van reviews op ZorgkaartNederland gestimuleerd en geborgd kan worden opdat de scores hoger zijn en een meer valide beeld geven. Bij Wonen met Zorg komt in de locatieraden en in de huiskamer overleggen op de locaties ook steeds het onderwerp klanttevredenheid aan de orde.

Uitkomsten van digitale klanttevredenheidsonderzoeken van jeugdgezondheidszorg worden met de cliëntenraad besproken. De cliëntenraad houdt af en toe zelf ook een eigen klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten worden steeds gekoppeld aan die van Yunio zelf en aan de hand daarvan worden acties uitgezet. Ook wordt met elkaar nagedacht over gerichtere vragen om beter inzicht te krijgen in de wensen, behoeften en zo de dienstverlening beter te kunnen afstemmen en de kwaliteit te verhogen.

Inmiddels is ook een ouderpanel opgericht. In het panel kunnen op thema of actualiteit vragen worden uitgezet en suggesties opgehaald. Ook kunnen naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek verdiepende vragen worden gesteld.

Naast werkt aan een continu proces voor het meten van de klanttevredenheid. De cliëntenraad heeft aangegeven nauwer betrokken te willen worden; bijvoorbeeld door vooraf de vragen in te zien, meekijken naar trends en betrokkenheid bij verbeterplannen. Op verzoek wil de raad ook vragen kunnen

toevoegen. In 2022 wordt gekeken naar trends en andere zaken rond klanttevredenheid en wordt verder gesproken over het klanttevredenheidsonderzoek (KTO).

## **BETROKKENHEID BIJ INSPECTIEBEZOEKEN, SOLLICITATIEPROCEDURES EN AUDITS**

In 2021 nam de cliëntenraad deel aan de gesprekken in het kader van de reguliere bezoeken aan instellingen; in dit geval op de locaties de Martinushof en de Lunette. Verder werd de cliëntenraad steeds geïnformeerd over (andere) contacten met de inspectie. Ook werd de raad betrokken en bevestigd bij de externe audit voor het behouden van het ISO-kwaliteitscertificaat en informatieveiligheid. De auditor was positief verrast over het feit dat de cliëntenraad overal goed bij wordt betrokken en goed wordt ondersteund.

## **ADVIEZEN**

### *1. Advies jaarrekening Sensire 2020*

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 adviseerde positief.

### *2. Advies begroting Stichting Sensire 2021 en 2022*

De begrotingen voor 2021 (ivm ontwikkelingen rond corona later dan normaal) en 2022 van Stichting Sensire waren helder opgebouwd en zagen er goed uit. De onzekerheden rond corona maakte het opstellen ervan lastig(er). De cliëntenraad gaf enkele aandachtspunten en adviseerde positief.

### *3. Instemming klachtenreglement Sensire en profiel nieuwe klachtenfunctionaris.*

De centrale cliëntenraad stemde in met het nieuwe klachtenreglement. Ten aanzien van het profiel voor de nieuwe klachtenfunctionaris voor Sensire had de raad een verzoek tot aanpassing. Die aanpassing is doorgevoerd en daarop stemde de raad ook in met het profiel.

### *4. Advies fusie Naast en ZCN*

Door schaalvergroting komt er meer ruimte voor innovatie wat weer voordelen biedt voor de dienstverlening aan klanten. Ook komt in de bezetting van de 24/7 dienstverlening meer flexibiliteit. Dat is eveneens een voordeel voor klanten als je kijkt naar betrouwbaarheid, service en kwaliteit. De cliëntenraad adviseerde positief.

### *5. Advies nieuwbouw Den Ooiman somatiek*

Deze adviesaanvraag ging over de hoofdlijn van de nieuwbouwplannen. Met een positief advies op hoofdlijn, kon de financieringsaanvraag van start en de plannen verder worden uitgewerkt. De cliëntenraad adviseerde positief op de hoofdlijn met de afspraak dat per fase opnieuw advies wordt gevraagd.

### *6. Advies verbouwing locatie Vischpoort*

De locatierraad bereidde de adviesaanvraag voor. Op basis van die input adviseerde de centrale cliëntenraad positief.

### *7. Instemming rookbeleid Sensire*

Het beleid is opgesteld als gevolg van de wetgeving die zegt dat per 1 juli 2021 ook zorginstellingen rookvrij dienen te zijn. Er is een Sensire breed beleid gemaakt. De cliëntenraad stemde in met het Sensire brede beleid met de afspraak betrokken te worden bij de communicatie en implementatie in elk van de klantlijnen en op de locaties.

### *8. Advies jaarplan 2022 Wonen met Zorg*

Het plan beschrijft hoe Sensire Wonen met Zorg het komende jaar vorm en inhoud wil geven aan de verdere doorontwikkeling van de kwaliteit van zorg binnen de verschillende locaties. De cliëntenraad adviseerde positief.

### *9. Advies begroting Wonen met Zorg 2022*

De raad adviseerde positief ten aanzien van de begroting Wonen met Zorg 2022

### *10. Adviezen functiehuis Wonen met Zorg*

Het betreft hier een advies voor een herinrichting van het functiehuis gericht op de toekomst voor heel Wonen met Zorg. De raad adviseerde positief.

### *11. Advies kwaliteitsjaarplan 2020*

Er was veel werk gemaakt van het verslag en het was helder te lezen. De cliëntenraad complimenteerde de makers en ging akkoord met het verslag.

### *12. Advies m.b.t. de kwaliteitsindicatoren voor 2021 en 2022*

Ook ging de raad akkoord met de voorgestelde vrij te kiezen kwaliteitsindicatoren voor 2021 en 2022.

### *13. Advies tijdelijke inzet medewerkers zonder zorgopleiding*

Op basis van een positieve evaluatie van de pilot en het vertrouwen dat de kwaliteit van zorg goed geborgd blijft, adviseerde de cliëntenraad positief ten aanzien van de uitrol van deze tijdelijke inzet van medewerkers zonder zorgopleiding op vraag van de teams zelf.

### *14. Instemming afschaffen verplichting dragen mondkapjes*

Het betreft hier een instemming van locatieraad de Borkel met de verruiming van de maatregelen tegen verspreiding van het corona virus, onder andere wat betreft het dragen van mondkapjes.

### *15. Advies bewoners vaccinatie covid 19*

De cliëntenraad was al nauw betrokken via een afgevaardigde in de werkgroep die de vaccinaties voorbereide. De raad stemde in met de start van de vaccinatie op 25 januari jl. en ontving volgens afspraak het evaluatierapport over de 1e vaccinatie welke goed is verlopen. Ook was de raad erg te spreken over de gesprekken die vooraf zijn gehouden met bewoners(vertegenwoordigers) en medewerkers over de dilemma's t.a.v. de vaccinaties. Deze gesprekken gaven inzichten over en weer en waren helpend in het proces.

### *16. Instemming inzet specialisten ouderengeneeskunde bij Sensire Noord*

Het gaat hier om een aanpassing in de organisatie van de werkzaamheden van de specialisten ouderengeneeskunde. De cliëntenraad ging akkoord.



*17. Advies t.a.v. de in- en exclusiecriteria voor locatie Het Grotenhuis.*

Het gaat hierbij over wanneer iemand op deze locatie mag komen wonen en wanneer dat niet meer kan. De locatieraad ging akkoord met de criteria.

*18. Ongevraagd advies over de huisvestingssituatie op De Beekdelle.*

Er was zorg en onvrede over de huisvestingssituatie. Dat heeft de locatieraad kenbaar gemaakt aan de directie Wonen met Zorg. Men is hierover met elkaar in gesprek.

*19. Ongevraagd advies cliëntenraad Sutfene over de term 'Klantlijn'.*

Het betrof hier een advies voor een andere benaming voor het onderdeel voor Wonen met Zorg Sensire. Vooralsnog is afgesproken deze term te blijven hanteren.

*20. Instemming locatieraad de Lunette met inrichting Lunette Hofje en de tuinen.*

De locatieraad stemde in met het voorstel voor de inrichting van het Hofje en de tuinen.

## **WONEN MET ZORG**

De corona pandemie vroeg ook in 2021 continu aandacht. De cliëntenraad was steeds nauw betrokken. Een afvaardiging vanuit de cliëntenraad neemt deel aan de werkgroep van Sensire die het landelijk beleid hierover vertaalt. Met elkaar is veel gesproken over vaccinaties, (lokale) maatregelen en versoepelingen en zelfs over een draaiboek in het geval 'code zwart' zich zou voordoen. Ook namen leden deel aan gesprekken over ethische dilemma's rond vaccineren. Per locatie is gewerkt aan een veilige bezoekenregeling en er is steeds gestreefd naar maatwerk, maar ondanks dat, bleef het voor alle partijen een moeilijke periode.

Met het samenvoegen van de beide raden Wonen met Zorg in juli startte het gezamenlijk adviseren over de integratie van Wonen met Zorg. Gestart is met een nieuwe visie voor Wonen met Zorg, een nieuw functiehuis en het harmoniseren van het klantproces inhuizing. Revalidatie en Behandeling startte de integratie met een onderzoek naar hoe diensten te stroomlijnen in de toekomst. De cliëntenraad is steeds nauw betrokken via participaties in werkgroepen en via 'stand van zaken integratie' als vaste agendapunt in de overlegvergaderingen.

De nieuwe wet WMCZ-2018 schrijft voor dat er lokale medezeggenschap dient plaats te vinden als een gereede vertegenwoordiging van de bewonersgroep daar om vraagt. Vanuit visie waren bij Sensire al langer lokale raden actief. Bij de (her)verdeling van de rechten en bevoegdheden is helder gemaakt waarover lokaal en op cliëntenraad niveau advies of instemming moet worden gevraagd. Inmiddels hebben de meeste locaties al een locatieraad of zijn zij actief met de oprichting hiervan. Op sommige locaties wordt gekeken welke vorm (beter) past. Voor de cliëntenraad Wonen met Zorg ligt er de opdracht om ook verbinding te houden met die locaties die (nog) geen afgevaardigde in de cliëntenraad hebben. Het houden van huiskamer overleggen was op een groot deel van de locaties al gemeengoed maar door corona kon dat vaak niet fysiek plaatsvinden en dat blijkt toch een belemmerende factor. Gehoopt wordt dit in 2022 weer volop te herstarten en verder uit te breiden. In het jaarplan Wonen met Zorg voor 2022 is

het vormgeven en borgen van de lokale cliëntmedezeggenschap als speerpunt benoemd. Implementatie en borging worden dan ook gezamenlijk opgepakt.

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

- begroting en kwaliteitsjaarplan Wonen met Zorg 2022;
- jaarplan Behandeling en revalidatie voor 2021;
- kwartaalrapportages, audits, inspectiebezoeken;
- het jaarplan cliëntenraad Sensire 2021; ontwikkelingen Wonen met Zorg en revalidatie/dagvoorziening
- projecten als voeding, ruimte voor dementie, Ceres, familieparticipatie, geestelijke verzorging;
- facilitaire zaken, domotica en tarieven services 2022;
- contacten met HBO-verpleegkundigen die overleggen met locatieraden;
- medezeggenschap informeel en formeel en continuering cliëntenraad;
- tapster, een communicatieplatform voor bewoners en naasten;
- wet Zorg en Dwang;
- samenwerking in de regio, waaronder de pilot samenwerking specialisten ouderengeneeskunde Sensire, Azora en Markenheem. En het terugdringen van de wachtlijsten met regionale partijen op locatie de Slingebeek;
- deelname aan Ethische gesprekken en Morele beraden;
- radicale vernieuwing verpleeghuiszorg en de actieteams;
- ruimte voor dementie, Ceres en familieparticipatie;
- contacten met de zorgverzekeraars;
- de visie, de verdeling van de rechten en bevoegdheden, en het reglement cliëntenraad Wonen met Zorg en de vergoedingsregeling;
- voorbereiding themabijeenkomst bij de integratie van de beide raden voor Wonen met Zorg.

### **Themabijeenkomsten**

In 2021 zijn bij Wonen met Zorg 2 themabijeenkomsten gehouden. Deze extra bijeenkomsten boden naast de overlegvergaderingen veel ruimte voor ontwikkelingen en belangrijke onderwerpen. Er was ruim gelegenheid tot het stellen van vragen en ook (extra) leden van locatieraden waren welkom. Onderwerp voor de 1e themabijeenkomst voor de cliëntenraad Wonen met Zorg was de integratie tussen Wonen met Zorg Sutfene en Sensire en het leren van elkaar aan de hand van succesvolle projecten. Het idee was om deze te herhalen met alle locatieraden maar door corona is die bijeenkomst doorgeschoven naar 2022. In december was de 2e themabijeenkomst voor Wonen met Zorg over de begroting en het jaarplan voor 2022. Ook was er een extra bijeenkomst voor leden van locatieraden met uitleg over de kwartaalrapportages en de pilot individuele persoonsgebonden budget die start in 202.

### **YUNIO**

De digitalisering van het kinddossier en de bijbehorende app waren in 2021 belangrijke onderwerpen. Een cliëntenraadslid maakt deel uit van de werkgroep Informatie voor Ouders (IVO) waar gekeken wordt naar benodigde en valide informatie voor ouders. Door corona kreeg het beeldbellen een vlucht en ook het app contact tussen de ouders en de eigen jeugdverpleegkundige blijkt een waardevol middel. Daarnaast het E-consult, waarvan gekeken wordt of dit structureel kan worden aangeboden als onderdeel van de dienstverlening.

De raad wil graag nauwer samenwerken met Yunio en zo meer van waarde zijn. Betrokkenheid bij het klanttevredenheidsonderzoek, het platform autonome professional en de ontwikkeling van het consultatiebureau van de toekomst zijn mooie voorbeelden waarbij dat kan.

De start van het ouderpanel met maar liefst meer dan 400 aanmeldingen getuigt van betrokkenheid van ouders en biedt zowel de organisatie als de cliëntenraad de mogelijkheid om vragen te stellen en de zaken die ouders belangrijk of waardevol vinden op te halen. Nieuwe ouders wordt standaard gevraagd om deel te nemen aan het ouderpanel en vanuit het ouderpanel kan de werving van cliëntenraadsleden plaatsvinden. Dat is in 2021 dan ook met succes voor het eerst gedaan. Met de invoering van het nieuwe reglement is afgesproken dat het overgrote deel van de leden ook gebruiker is. Er is een nieuwe generatie ouders en hun input is nodig om het consultatiebureau 'toekomstbestendig' te maken.

Na de komst van een nieuw lid in het voorjaar, is in de zomer nogmaals een wervingsactie opgezet en mocht de raad opnieuw 5 jonge ouders welkom heten. Allen voelen zich betrokken en willen een actieve bijdrage leveren. In september was hun eerste vergadering en nadien werd onderstaande foto gemaakt.



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

- de begrotingen en de jaarplannen van de klantgroepen van Yunio en de kwartaalrapportages;
- jaarplan cliëntenraad Yunio; realisatie en evaluatie;
- corona en de gevolgen voor Yunio en de ouders; er is veel gebruik gemaakt van beeldbellen ter vervanging van een fysieke afspraak. Het blijkt dat dit goed is ontvangen. Gekeken wordt of dit kan blijven;
- communicatie met ouders; waaronder contacten met de achterban en het ouderpanel maar ook het app-contact met de eigen jeugdverpleegkundige;
- ontwikkelingen van de verschillende klantlijnen binnen Yunio en de bijbehorende diensten;
- contacten met gemeenten en een bijdrage van de cliëntenraad in het jaarverslag dat naar gemeenten gaat;
- platform autonome professional Yunio en de ontwikkeling daarvan;
- meedenken over vragen in een nieuw klanttevredenheidsonderzoek;
- het stakeholdersonderzoek bij gemeenten;



- de visie, de verdeling van de rechten en bevoegdheden en het nieuwe reglement cliëntenraad Yunio en de vergoedingsregeling.

## ZORG THUIS

In 2021 ging veel aandacht uit naar Corona en wat dat betekende voor zowel klanten als medewerkers. Er is een (succesvolle) proef gedaan met de inzet van medewerkers zonder diploma op subsidie basis die aandacht schonken aan klanten die door de beperkingen door corona dreigden te vereenzamen. Eveneens is met elkaar gesproken over een draaiboek in het geval 'code zwart' zich zou voordoen. Verder was er veel aandacht voor het landelijk cliëntervaringsonderzoek (PREM) dat in het voorjaar is gehouden. Vele onderdelen scoorden zelfs hoger dan in 2020, ondanks corona. Een groot compliment aan Sensire en haar medewerkers die in deze moeilijke tijd een topprestatie leveren.

In samenspraak met de cliëntenraad is opnieuw een verbeterplan opgesteld.

Wijkverpleegkundigen in de diverse gemeenten hebben hun specifieke 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 uit de eigen gemeente 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 de gemeente Berkelland is de klankbordgroep steeds actief gebleven. Afsproken is in 2021 om ook in de andere gemeenten weer klankbordgroepen in te stellen. Inmiddels zijn er al zo'n 5 klankbordgroepen actief. De domeinhouders klant en de cliëntenraad willen meer het perspectief van de klant in de organisatie brengen en zorgen dat daar meer naar wordt geluisterd en gehandeld. Beide partijen kunnen elkaar daarin versterken en werken sinds 2021 nauw samen. Door corona zijn in 2021 helaas geen Sensire Luistert bijeenkomsten gehouden maar we hopen deze in 2022 weer op te starten. Afsproken is om daar de uitkomsten van de PREM te delen en hierover met klanten in gesprek te gaan. Daarbij zijn ook leden van de cliëntenraad aanwezig. De Sensire luistert bijeenkomsten worden overal in het werkgebied van Sensire gehouden en de (uitkomsten van de) Sensire luistert bijeenkomsten worden opgenomen in de kwaliteitsrapportages. Die informatie gebruikt de cliëntenraad in het overleg met de directie tijdens overlegvergaderingen.

Door corona gingen de ontwikkelingen op het gebied van de E-health harder dan voorzien. Ook Zorg Thuis werd gedwongen maatregelen te treffen om de continuïteit van de zorg te kunnen blijven garanderen. Een deel van de zorg kon vervangen worden door zorg op afstand. Waar klanten eerst moesten wennen bleek later dat veel klanten hier mee wilden doorgaan omdat het meer 'eigen regie' en daarmee ook 'meer vrijheid' opleverde. Nu wordt bij nieuwe klanten beter gekeken naar wat fysiek moet, maar ook wat op afstand kan. Kijkend naar de zorgvraag in de toekomst in combinatie met het dreigende tekort aan zorgmedewerkers is dat een positieve ontwikkeling.

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

- de begroting en het jaarplan voor Zorg Thuis
- het jaarplan voor de cliëntenraad;
- kwaliteit van zorg, aan de hand van de kwartaal rapportages;
- de (door) ontwikkeling van Zorg Thuis (structuur);
- beoordelen van- en adviseren over communicatie naar klanten;
- dytter, een planning platform voor zorgverleners en zorgvragers; in de nieuwe vorm is rondom elke klant een netwerk met het professionele en informele netwerk die de klant ondersteunen. Op het platform kunnen variabelen worden ingevuld en gekeken worden wat de medewerker of klant wil. In 2021 was een pilot met medewerkers. In 2022 komt een pilot voor klanten waarbij de cliëntenraad nauw wordt betrokken;
- beleid/ontwikkelingen binnen de klantlijn Zorg Thuis zoals het rookbeleid;
- deelname aan ethische gesprekken rond vaccinaties;
- digitalisering waaronder het nieuwe elektronisch cliëntdossier;
- updaten folder klankbordgroep en cliëntenraad;
- het nieuwe reglement cliëntenraad Zorg Thuis en de vergoedingsregeling;
- de visie, de verdeling van de rechten en bevoegdheden, het reglement cliëntenraad Zorg Thuis en de vergoedingsregeling.

## **NAAST**

NAAST biedt producten/diensten waardoor mensen sneller uit het ziekenhuis kunnen of net niet hoeven worden opgenomen. Zorg op afstand biedt daarvoor prachtige oplossingen. Metingen en videoverbindingen helpen mensen zo lang mogelijk thuis en stabiel te blijven. De overheid wil meer zorg op afstand en meer E-health, om de zorg voor de toekomst betaalbaar te kunnen houden, maar ook omdat er gewoonweg niet voldoende handen aan het bed zijn. De combinatie van fysieke hulp en de inzet van E-health/beeldzorg vinden klanten fijn. Het geeft hun veel eigen regie en daarmee vrijheid.

Corona gaf nieuwe inzichten, ontwikkelingen en kansen voor zorg op afstand. De plannen en de uitdaging om zorg op afstand op te schalen kwamen door corona in een stroomversnelling. De cliëntenraad werd hierbij nauw betrokken. Er zijn veel medewerkers bevoegd en bekwaam gemaakt voor beeldbellen. Zij konden extra bijspringen tijdens piektijden. De dienstverlening van Naast maakte een enorme groei door en het was lastig om het medewerker aantal zo snel mee te laten groeien. Het kost maanden voor nieuwe medewerkers volledig zelfstandig inzetbaar zijn. Er is veel geïnvesteerd in de verbetering van de kwaliteit van medewerkers en de werkzaamheden en dit alles terwijl er ook aanpassingen van de ICT-systemen plaatsvonden. De kwaliteitsrapportages hebben een professionaliseringsslag gemaakt, vond ook de cliëntenraad die Naast hierover complimenteerde. Inmiddels zijn werkplekken vernieuwd en kunnen medewerkers ook vanuit huis werken en dat gebeurt ook.

In 2021 liep een fusietraject tussen Naast en ZCN. De cliëntenraad van Naast heeft het advies voor de centrale cliëntenraad voorbereid. Door de fusie kan NAAST zich nog verder ontwikkelen en zich op de kaart zetten als een belangrijke (strategische) speler in de (digitale) wereld van de gezondheidszorg.

Verder hield de cliëntenraad NAAST zich in 2021 onder andere bezig met:

- kwaliteitsverbetering van de dienstverlening en de kwaliteitsrapportages;
- audit ISO 9001 en NEN 7510 en personenalarmering;
- klanttevredenheid van personenalarmering en andere diensten;
- ontwikkelingen, zoals proposities (totaaloplossingen voor een probleem of vraag), maar ook de ontwikkeling PGO;
- projecten; zoals een specifiek ontwikkelde eenduidige en geprotocolleerde triage voor regionale V&V organisaties;
- de visie, de verdeling van de rechten en bevoegdheden en het nieuwe reglement cliëntenraad Naast en de vergoedingsregeling.

### **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 2021 waren: de fusie en integratie met Sutfene; Corona; de fusie Naast en ZCN; strategische ontwikkelingen en de implementatie van de nieuwe wet WMCZ 2018.

Sensire en Sutfene zijn in 2021 gefuseerd. Er is een gezamenlijk traject gestart onder leiding van LOC voor de invoering van de nieuwe wet WMCZ-2018 (zie ook pagina 2). In april zijn de reglementen formeel vastgesteld in de CCR en met de bestuurder. De CCR was al langer samengevoegd en in juli zijn ook de beide cliëntenraden Wonen met Zorg geïntegreerd. Verder was er veel aandacht voor medewerkers geluk, het plannings platform Dytter en Vief; een alternatieve toekomstbestendige manier van wijkverpleging.

In 2021 heeft de centrale cliëntenraad zich naast de adviesaanvragen onder andere beziggehouden met:

- Het jaarverslag cliëntenraden over 2020;
- Begroting en jaarplan cliëntenraad 2021;
- Het klachtenjaarverslag 2020, de klachtenprocedure en communicatie;
- Externe ontwikkelingen;
- De strategie/strategische thema's; waaronder in samenwerking met andere partijen kijken hoe kennis en kracht met betrekking tot de (Geriatrische) revalidatiezorg te bundelen en te ontwikkelen;
- Externe audit informatieveiligheid, NEN 7510 en ISO – certificaat;
- Kwaliteit en veiligheid met ethische gesprekken en morele beraden;
- Het kiezen van een vice voorzitter;
- Corona, de noodscenario's en ethische gesprekken rond vaccinaties;
- Medewerker geluk; er was o.a. een themabijeenkomst waarin de contourennotitie besproken werd die als basis dient voor de strategie en betrokkenheid bij het proces hoe dit goed weg te zetten binnen Sensire;
- De rol en taakverdeling van de ambtelijk secretarissen;



- Communicatie rond de klachtenregeling;
- Een pilot adviesteam voor de cliëntenraad en het platform Tapster;
- Kaderbrief en jaarplannen klantlijnen;
- Visie, verdeling rechten en bevoegdheden en reglement en vergoedingsregeling cliëntenraden;
- Portefeuilleverdeling raad van bestuur;
- Beleid Leren en ontwikkelen;
- Met de bestuurder in gesprek over de steeds groter wordende zorgkloof en wat in dat kader in de toekomst nog van een zorgorganisatie verwacht mag worden en wat niet (meer).

## **WERKGROEPEN**

Ook in 2021 waren binnen de cliëntenraden werkgroepen actief. De werkgroep 'Financiën en organisatie' (CCR) bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en 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.

In de werkgroepen 'Geestelijke verzorging' (Wonen met Zorg) wordt met de directeur Wonen met Zorg, de geestelijke verzorgers en een afvaardiging van de team verpleegkundigen en cliëntenraad gekeken hoe vorm en inhoud te geven aan 'Aandacht voor zingeving, ruimte voor levensvragen' bij bewoners, professionals en organisatie na de integratie van de beide teams geestelijke verzorging. De werkgroep 'Harmonisatie samenwerking Behandelaren' (Wonen met Zorg) onderzoekt en bevordert de harmonisatie van de behandelaren en Wonen met Zorg Sensire breed.

De notulen van de werkgroepen financiën en organisatie en kwaliteit en veiligheid worden in de vergadering van de centrale cliëntenraad geagendeerd en besproken. De notulen van de werkgroep geestelijke verzorging en harmonisatie samenwerking behandelaren in de cliëntenraad Wonen met Zorg.

Verder waren er bij Wonen met Zorg een aantal (tijdelijke) werkgroepen die zich bezighielden met integratievraagstukken.

## **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 2021 was het thema 'Medewerker geluk', maar wegens corona kon deze dag niet fysiek doorgaan en digitaal is met een dergelijke grote groep ondoenlijk. De jaarlijkse informele ontmoeting in november ging wel door. Ook was er een overlegmoment tussen de voorzitter van de Raad van Toezicht en (een afvaardiging van) de centrale cliëntenraad.

## **EXTERNE CONTACTEN**

In 2021 heeft de cliëntenraad contact gehad met een aantal externe partijen.

[Patiëntenfederatie](#)

In 2021 is geen fysiek contact geweest. Wel ontving de raad de nieuwsbrieven.

[ZorgBelang Gelderland/Utrecht](#)

Naast de nieuwsbrieven die we steeds ontvingen was Jessica de Vries, cliëntvertrouwenspersoon voor de wet zorg en dwang te gast bij de cliëntenraad Zorg Thuis om informatie te geven over haar rol en taken.

#### LOC

In 2021 was er contact met LOC via Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg en de nieuwsbrieven. Ook is meegedaan met digitale bijeenkomsten en webinars, ook in samenwerking met NCZ en VWS vanuit Radicale vernieuwing verpleeghuiszorg.

#### NCZ

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

### **CONTACTEN MET COLLEGA-OF ANDERE CLIËNTENRADEN**

Voor wat betreft de contacten met collega raden hebben we uitgewisseld met de regionale centrale cliëntenraden van de VVT-instellingen in de Achterhoek (Marga Klompé, Markenheem, Azora en Careaz). Afgesproken is om elkaar te blijven ontmoeten op gedeelde thema's. Na eerdere bezoeken bij Marga Klompé (over de op handen zijnde wet WMCZ-2018) en Careaz ( over de samenwerking in de nacht en innovatieve ict oplossingen) vond (na uitstel door corona) op 16 september 2021 de bijeenkomst bij Sensire plaats met op de agenda informatie over de diensten van NAAST en het project PGO in de Achterhoek. In 2022 wordt deze zinvolle uitwisseling voortgezet en zijn we bij Azora te gast.

Varsseveld, maart 2022

## Bijlage 1:

# Samenstelling centrale cliëntenraad in 2021

### **Ambtelijk secretaris**

De Raad van bestuur van Sensire hecht aan goed functionerende cliëntenraden. Daarom worden de cliëntenraden ondersteund door een ambtelijk secretaris die ervoor zorgt dat de raden voldoende ondersteuning krijgen.

De ambtelijk secretaris regelt alles rond de vergaderingen van de cliëntenraden Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Yunio, NAAST en de centrale cliëntenraad .

Daarnaast ondersteunt zij, waar nodig, klankbordgroepen en lokale raden.

### **Samenstelling**

De centrale cliëntenraad van Sensire was in 2021 als volgt samengesteld:

De heer K. Koolschijn	onafhankelijk voorzitter	
De heer A. Koster	voorzitter cliëntenraad	Wonen met Zorg(tot 1-5)
Mevrouw B. Jansen	voorzitter cliëntenraad	Wonen met Zorg(vanaf 1-5)
Mevrouw Hidding	voorzitter cliëntenraad	Wonen met Zorg
De heer H. Lensink	lid cliëntenraad	Wonen met Zorg
De heer J. Timmers	lid cliëntenraad	Wonen met Zorg(tot 1-4)
De heer J.Hartings	lid cliëntenraad	Wonen met Zorg (tot 1-4)
De heer R.J. Nieland	lid cliëntenraad	Wonen met Zorg(vanaf 1-4)
De heer T. Beeftink	vice voorzitter	
	voorzitter cliëntenraad	Naast
	voorzitter cliëntenraad	Zorg Thuis
Mevrouw D. Floors	lid cliëntenraad	Zorg Thuis
Mevrouw M.Ottevanger	voorzitter cliëntenraad	Yunio
De heer J. Larsen	financieel deskundige	
<i>Mevrouw K. Klein Goldewijk</i>	<i>ambtelijk secretaris</i>	