

A young boy with short brown hair, wearing a blue and white striped long-sleeved shirt and blue jeans, is riding a silver mountain bike on a gravel path. He is leaning forward and smiling at the camera. The background shows a green field, a wooden fence, and a line of trees under a blue sky with light clouds. A large tree is visible on the left side of the frame.

# JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD

LEVEN ZOALS U WILT - 2018

MERIJN WESTERVELD (12 JAAR), KLANT SENSIRE WIJKZORG

**Sensire**  
LEVEN ZOALS U WILT

# INHOUD

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>STRUCTUUR</b>                                           | <b>3</b>  |
| <b>SAMENSTELLING</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2018</b>                     | <b>3</b>  |
| <b>ADVIEZEN</b>                                            | <b>5</b>  |
| <b>WONEN MET ZORG</b>                                      | <b>7</b>  |
| <b>YUNIO</b>                                               | <b>9</b>  |
| <b>WIJKZORG</b>                                            | <b>9</b>  |
| <b>CENTRALE CLIËNTENRAAD</b>                               | <b>10</b> |
| <b>WERKGROEPEN</b>                                         | <b>12</b> |
| <b>CONTACT RAAD VAN TOEZICHT</b>                           | <b>12</b> |
| <b>EXTERNE CONTACTEN</b>                                   | <b>12</b> |
| <b>BIJLAGE 1: OVERZICHT STRUCTUUR CLIËNTENRAAD SENSIRE</b> | <b>14</b> |

## STRUCTUUR

Sensire kent verschillende klantlijnen. De klantlijnen wijkzorg en wonen met zorg hebben binnen Sensire hun eigen cliëntenraad. De klantlijnen binnen Yunio, te weten: 'jeugdgezondheidszorg en thuisbegeleiding en maatschappelijk werk hebben één gezamenlijke cliëntenraad.

Vanuit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) heeft Sensire voor al haar locaties een bewonersraad of familieraad en voor de gehele klantlijn wonen met zorg een cliëntenraad ingesteld.

Onderwerpen uit de WMCZ die betrekking hebben op de locatie worden in de bewonersraad/familieraad besproken. Onderwerpen die overstijgend zijn en dus betrekking hebben op meerdere locaties worden in de cliëntenraad wonen met zorg behandeld.

De klantlijn wijkzorg heeft een cliëntenraad die bestaat uit leden vanuit de verschillende gemeenten uit het werkgebied. In één van de gemeenten is een klankbordgroep actief. Deze klankbordgroep bestaat uit klanten en mantelzorgers die meedenken met de zorgteams over de dienstverlening en de klantcontacten. De voorzitter van die klankbordgroep is lid van de cliëntenraad wijkzorg.

Voor de cliëntgroepen van jeugdgezondheidszorg en algemeen maatschappelijk werk' en thuisbegeleiding is een gezamenlijke cliëntenraad ingesteld; de cliëntenraad Yunio. Daarnaast heeft Sensire een centrale cliëntenraad. De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met activiteiten die betrekking hebben op heel Sensire zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachtenstructuur. Gesprekspartner van de centrale cliëntenraad is de raad van bestuur.

## SAMENSTELLING

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een onafhankelijke voorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (de voorzitters en een lid) van de cliëntenraden wonen met zorg, wijkzorg en Yunio. Een overzicht van de structuur van de cliëntenraden en de samenstelling van de centrale cliëntenraad in december 2018 zijn opgenomen als bijlage 1.

## BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2018

Belangrijke onderwerpen in 2018 waren kwaliteit en veiligheid, leven zoals u wilt en de topstructuur. Daarnaast kregen de ontwikkeling van wijkteams naar klantteams en E-health de nodige aandacht, evenals de klantcontacten en de nieuwe wet WMCZ-2018.

De klantbelofte 'Leven zoals u wilt' werd in 2018 veel concreter gemaakt. Bij wijkzorg uitte zich dat in de overgang van wijkteams naar klantteams en de uitbreiding en verfijning van E-health toepassingen. Juist de combinatie van fysieke hulp en de inzet van E-health vinden klanten fijn. Het helpt hen de eigen regie te houden.

Bij wonen met zorg gaat alle aandacht uit naar 'het leven zoveel mogelijk doorleven zoals men dat thuis gewoon was'. Vanuit de deelname aan het projecten Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg door de Lindenhof in Vorden (waarin bewoners/familie in regie zijn over het dagelijks leven en wonen waarbij nadrukkelijk ook de verbinding met het dorp wordt gezocht), en aan Waardigheid en Trots door de Heikant, worden ook andere locaties



enthousiast om samen met familie, vrijwilligers en het team vorm te geven aan de visie 'Leven zoals u wilt'. 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 sommige locaties worden huiskamer overleggen ingevoerd. Andere locaties kiezen voor een gezamenlijk overleg voor alle bewoners/familie. Voor de cliëntenraad ligt de uitdaging in het vinden van een goede modus waarin de familie zeggenschap heeft over het wonen en het dagelijks leven op de locatie maar waarbij ook de verbinding wordt gehouden met de cliëntenraad wonen met zorg die vanuit de WMCZ adviseert over zaken die heel wonen met zorg raken. Dat aspect krijgt in 2019 volop aandacht.

Bij Yunio vroeg de voorbereiding van het E-consult veel aandacht. Het gaat hierbij over het vervangen van een fysiek consult op het consultatiebureau door een E-consult, dat door ouders zelf is af te nemen. Het is voor kinderen in een gezonde gezinssituatie. Twee leden van de cliëntenraad gaan ook meedoen aan het onderzoek. In februari 2019 gaat het van start en het duurt tot het einde van het jaar.

Verder was er aandacht voor nieuwe diensten waarbij Yunio van waarde wil zijn, bijvoorbeeld bij heel jonge ouders en in extra aandacht voor ouders met een vroeggeboren kindje. Daarnaast was aandacht voor de voortgang van het project Ouderportaal met daarbij onder andere inzage in het kind dossier, het zelf afspraken kunnen maken of wijzigen en online diensten en digitale informatie, items waar ouders om hebben gevraagd.

Bij wijkzorg was behoefte aan nieuwe vormen van klantcontacten. De klankbordgroepen hadden niet echt meer een meerwaarde en per gemeente werd besloten om deze al of niet op te heffen. Al eerder werd besloten om de Sensire luistert bijeenkomsten te continueren; weliswaar in een nieuw jasje. Voor klanten is het belangrijk dat ze hun stem kunnen laten horen en dat er naar ze wordt geluisterd. Voor velen van hen is (mede)zeggenschap (ook) een vorm van zingeving. In 2018 is de nieuwe vorm getest. Het tevoren ophalen van informatie door medewerkers werd door klanten én medewerkers erg waardevol gevonden. Bij de terugkoppeling in de bijeenkomst bleek ook dat de mantelzorg het prettig vond om te horen wat er zoal bij klanten leeft. Ook de cliëntenraad, steeds met een afvaardiging aanwezig, krijgt zo goede input.

Bij wonen met zorg ging naast de projecten rond de visie 'Leven zoals u wilt' veel aandacht uit naar kwaliteit in de geest van het kwaliteitsjaarplan. Er werd een werkgroep kwaliteit voor wonen met zorg ingesteld waarin ook leden van de cliëntenraad zitting hebben. Er werd een nieuw elektronisch cliëntdossier ingevoerd en de al zolang gewenste inzage door familie werd een feit. Verder werd een locatie gesloten en verhuisden bewoners van één locatie tijdelijk naar een andere omdat hun huis werd verbouwd. Afgelopen december verhuisden zij weer terug. Het hele proces is goed begeleid en goed verlopen.

#### NIEUWJAARSBIJEENKOMST

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de klantmedezeggenschap bij Sensire even terugkijken en vooral vooruit kijken naar wat op ons afkomt aan de hand van een overkoepelend thema. In januari van 2018 was het thema

'De beweging naar meer welbevinden, zingeving en levensgeluk'.

### Klanttevredenheid onderzoeken

In samenwerking met de cliëntenraad wordt binnen wijkzorg, 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. De verbeterpunten (en suggesties) worden, samen met informatie uit andere bronnen zoals klantevaluaties en klachten gebruikt als input voor het jaarplan voor wijkzorg.

In 2018 is gekeken naar nieuwe mogelijkheden van klanttevredenheid metingen. Daarbij is de cliëntenraad nauw betrokken. In 2019 worden enkele nieuwe vormen uitgetest.

Sensire registreert voor zowel wijkzorg 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 promotie van het plaatsen van reviews op Zorgkaart Nederland gestimuleerd en geborgd kan worden opdat de scores een reëel beeld geven.

De uitkomsten van het digitale klanttevredenheid onderzoek van jeugdgezondheidszorg worden steeds met de cliëntenraad besproken. De cliëntenraad houdt af en toe zelf ook een eigen klanttevredenheidonderzoek. De uitkomsten worden dan gekoppeld en aan de hand daarvan worden acties uitgezet.

### Betrokkenheid bij inspectiebezoeken en sollicitatieprocedures

Ook in 2018 sprak de cliëntenraad met de inspectie wanneer deze Sensire bezocht en werd zij betrokken bij sollicitatieprocedures, onder andere voor een tweede lid raad van Bestuur, een concerncontroller kwaliteit en een lid raad van Toezicht .

Daarnaast was de cliëntenraad betrokken bij de externe audit voor het behouden van het kwaliteitscertificaat. De auditor was positief verrast over het feit dat de cliëntenraad overal bij betrokken wordt. Het onderdeel betrokkenheid cliëntenraad scoorde in elk geval goed.

## ADVIEZEN

### 1. Advies begroting Sensire 2019

De begroting is heel inzichtelijk met een heldere toelichting per onderdeel. Er is duidelijk onderscheid gemaakt in wat in de basis nodig is om de zorg te continueren en innovatie en projecten. Dat is prettig want daardoor is er meer inzicht en wordt de beheersbaarheid groter. De cliëntenraad gaf enkele aandachtspunten en adviseerde positief.

### 2. Advies jaarrekening Sensire 2018

De cliëntenraad complimenteerde de bestuurder met het resultaat dat zelfs nog iets hoger uitviel dan de verwachting in het najaar. Over het verloop van het resultaat is gedurende 2018 maandelijks gerapporteerd. De cliëntenraad adviseerde positief.

### 3. Advies verkoop ZES

Het Zorg Excellent Systeem (digitale zorgdossier voor de wijkzorg) is mede door Sensire zelf ontwikkeld. Met de verkoop is het ontwikkelrisico verdwenen en komt er een betere garantie

voor continuïteit van dit dossier dat medewerkers ondersteunt in het verpleegkundig proces. De cliëntenraad adviseerde positief.

#### 4. Advies Besluitvormingsdocument Topstructuur

Deze adviesaanvraag omvatte vier deelbesluiten. Er is positief geadviseerd op de besluiten:

1. Uitbreiding van de huidige raad van bestuur van één naar twee leden
2. Splitsing van de rol van directeur Servicebedrijf en de rol van groepscontroller Finance
3. Opstarten van het proces tot vaststelling van de inhoud en structuur van het servicebedrijf.

Over het vierde besluit: de benoeming van de managers klantlijnen tot directeuren klantlijnen waren aanvankelijk nog vragen/zorgen. Na een extra toelichting door de bestuurder waarin hij antwoord gaf op de vragen en daarmee de zorgen wegnam is later positief geadviseerd.

#### 5. Advies opnemen gesprekken door Naast

Het ging hierbij om het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraad begrijpt het doel en vindt dat een goede zaak maar zij wil ook dat klanten een keuze hebben of zij hier wel of niet aan meewerken. Die keuze wordt gerespecteerd. Daarnaast zijn op verzoek van de cliëntenraad steekproeven gehouden om te checken of de verwachting, dat het overgrote deel van de bellers dit ook geen probleem vindt, klopt. De steekproeven lieten zien dat die verwachting klopte. De cliëntenraad adviseerde positief.

#### 6. Advies Privacyreglement Sensire

Het Privacyreglement Sensire is aangepast als gevolg van de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming op 25 mei 2018. De cliëntenraad adviseerde positief.

#### 7. Advies de Boomgaard

In Sensire Den Ooiman wordt een voorziening gerealiseerd onder de naam de Boomgaard, om daar verblijf en behandeling aan te bieden voor mensen met dementie in combinatie met probleemgedrag. De cliëntenraad adviseerde positief omdat zo meer maatwerk kan worden geboden aan hen die het betreft en er meer rust komt op de wooneenheden waardoor meer leven en woonplezier ontstaat.

#### 8. Advies tarieven Sensire

De raad stemde in met de Tarievenlijst Services 2019.

#### 9. Advies aanpassingen zorgovereenkomsten

De aanpassingen van de zorgovereenkomsten waren het gevolg van het bijstellen van de Algemene Voorwaarden VVT van Actiz of BTN. De cliëntenraad adviseerde positief.

#### 10. Advies wijziging abonnement kabel aansluiting

Omdat er meer vraag komt naar keuzevrijheid in uitbreiding van pakketten zoals Fox Sport of Film 1 is voorgesteld om bewoners zelf een tv abonnement af te laten sluiten. De cliëntenraad vindt het een mooie uitbreiding van service aan de bewoners en ging akkoord.

#### 11. Advies facturatie was verzorging

Bewoners / familieleden sluiten nu zelf een overeenkomst met LIPS+(de wasserij) zodat de facturatie en ook de klachtenafhandeling rechtstreeks verlopen. Sensire blijft de kwaliteit bewaken en zal bij problemen blijven bemiddelen bij klachten. De cliëntenraad vindt de kortere lijnen een goede zaak en adviseerde positief.

#### 12. Advies huisregels BOPZ

De huisregels moeten jaarlijks vanuit de wet BOPZ worden voorgelegd aan de cliëntenraad. Er waren geen wijzigingen en ook blijft de mogelijkheid per locatie of huiskamer huisregels aan te vullen. De raad ging akkoord.

#### 13. Advies voorgenomen sluiting het Weerdje

Het Weerdje voldeed al jaren niet meer aan de bouwtechnische eisen. Er werd al jaren met de eigenaar van het pand gesproken over een nieuw perspectief. Dat leverde helaas geen resultaat op. De bewoners konden verhuizen naar een nieuwe Sensire locatie als zij dat wilden. Medewerkers en vrijwilligers zijn ook meegevraagd te verhuizen naar die locatie.

Met elk van de bewoners is overlegd over zijn/haar wensen en die zijn ook gehonoreerd. De cliëntenraad adviseerde positief.

#### 14. Instemmingsaanvraag beleid middelen en maatregelen wonen met zorg

Het gaat over de toepassing van de wet en hoe dat bij Sensire wonen met zorg wordt ingeregeld. Ook de toepassing van domotica is hierin meegenomen. Het beleid is onderdeel van het beleid Middelen en Maatregelen van heel Sensire. De raad stemde in met dit beleid.

#### 15. Advies gewijzigde ureninzet geestelijke verzorging

Het betreft hier een herschikking op basis van de visie op geestelijke verzorging en de bewoner aantallen. De raad ging akkoord.

#### 16. Advies elektronisch cliënt dossier Puur

Dit woondossier is de pijler voor de basiszorg en voor de cultuur en de visie die Sensire wonen met zorg wil uitdragen. De samenwerking met familie is hierbij essentieel. Dit dossier helpt verzorgenden om grip te krijgen op de kwaliteit van zorg en de samenwerking met familie door de gewoonten en levensgeschiedenis centraal te stellen. Die worden ook door de familie ingevuld als start van de afspraken die gemaakt worden. De cliëntenraad vindt het dossier er goed, werkbaar en logisch uitzien. Het biedt inzage voor bewoner en familie en ondersteunt de zorgmedewerker. De raad stemde in.

#### 17. Advies kwaliteitsjaarplan wonen met zorg 2018

In het plan beschrijft Sensire hoe zij invulling geeft aan de kwaliteitseisen en welke doelen er per locatie zijn. De cliëntenraad vindt het een helder en ambitieus plan en stemde ermee in.

## WONEN MET ZORG

Leven zoals u wilt, dat is het uitgangspunt waar wonen met zorg voor wil gaan, samen met de cliëntenraad en het netwerk rond bewoners (familie, buurt, verenigingen en vrijwilligers). In 2018 werd dat streven al veel concreter gemaakt. Met de training 'U woont nu bij Sensire' voor medewerkers, beleefplekken voor bewoners op de locaties, een nieuw elektronisch zorgdossier (met inzage voor familie) dat start bij het invullen van de levensgeschiedenis door familie en gaat over wat voor de bewoner belangrijk is. 'Leven zoals u wilt' heeft voor iedere bewoner een andere betekenis. Met Waardigheid en Trots is aan die visie gestalte gegeven op de Heikant, waarin de zeggenschap over het dagelijks wonen en leven is teruggegeven aan de bewoners (en hun vertegenwoordigers). En als één van de koplopers bij het landelijk project Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg vanuit LOC en VWS is het huis de Lindenhof niet alleen van de bewoners, maar ook van het hele dorp Vorden. Sensire faciliteert dat mensen na verhuizing naar een locatie van Sensire hun leven zo goed mogelijk kunnen voortzetten op de wijze die zij gewend waren. Samen

met familie, vrijwilligers en medewerkers wordt dit vorm gegeven. Er is geen blauwdruk, elke locatie kiest een vorm die past. Centraal staat het continu in gesprek zijn met elkaar. Dat blijft een continu proces.

De cliëntenraad is nauw betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van deze visie en met name voor wat betreft de vertaling van de klantmedezeggenschap in de praktijk. De nieuwe overlegstructuur op de Heikant met huiskamer overleggen en een overstijgende familieraad werkt goed en ook op de Lindenhof zijn huiskamergesprekken waarin bewoners, familie, medewerkers en vrijwilligers samen afspraken maken over ieders bijdrage aan een fijn woon-, leef- en werkklimaat en hoe actief onderdeel te blijven van het dorp Vorden.

Vanuit (de werkgroep) geestelijke verzorging waarin een afvaardiging van de cliëntenraad zit, is de samenwerking met de lokale kerken verbeterd. Bewoners blijven lid van de eigen kerk die nu ook vieringen verzorgt in het verpleeghuis. Daarmee is ruimte gekomen voor meer individuele aandacht door de geestelijk verzorgers. De succesvolle groepsgesprekken met (demente) bewoners zijn dan ook op alle locaties ingevoerd. En op elke locatie is nu een jaarlijkse herdenkingsbijeenkomst voor overleden bewoners.

Met Carinova en Carint Reggeland vormt Sensire vanuit het kwaliteitskader een lerend netwerk. In dit kader heeft in 2018 ook een eerste kennismaking plaatsgevonden tussen de voorzitters van de cliëntenraden. Begin 2019 is een vervolgbijeenkomst afgesproken.

Bij wonen met zorg is onder andere ook aan bod geweest:

- Begroting en jaarplan wonen met zorg en de kwartaal rapportages
- Het kwaliteitsplan wonen met zorg en deelname in de werkgroep kwaliteit
- Het jaarplan cliëntenraad Sensire 2018
- Ontwikkelingen wonen met zorg en voortgang projecten
- Facilitaire zaken en tarieven services 2019
- Contacten met teamverpleegkundigen die overleggen met bewoners-/familieraden
- Nieuwe afdeling de Boomgaard (dementie met erge gedragsproblematiek)
- Renovatie locatie Sydehem en de tijdelijke verhuizing van de bewoners
- Visie op domotica
- Inkoop zorgverzekeraar en de extra middelen
- Kanteling zeggenschap informeel en formeel en continuering cliëntenraad
- Evaluatie klein en groot geluk arrangement
- Verpleegkundige profielen
- Inspectiebezoeken
- Pilot met uitbreiding werkzaamheden door de facilitaire medewerker
- Betekenisvolle dialoog; waarin verzorgende en familie aan de hand van een vragenlijst naar de bewoner kijken en met elkaar het gesprek aangaan over met name de verschillen. Met als doel meer aandacht en begrip over en weer. De pilot is succesvol verlopen

### Themabijeenkomsten

In 2018 zijn 2 themabijeenkomsten gehouden. Deze extra bijeenkomsten bieden naast de overlegvergaderingen veel ruimte voor de ontwikkelingen en belangrijke onderwerpen. Er is ruim gelegenheid tot het stellen van vragen en ook (extra) leden van bewonersraden zijn welkom. Onderwerpen in 2018 waren Begroting en het jaarplan 2018 en Klantmedezeggenschap en huiskamer overleggen.



## YUNIO

Belangrijk in 2018 was de voorbereiding van het E-consult dat in februari 2019 van start gaat. Het gaat hierbij over het vervangen van een fysiek consult op het consultatiebureau door een E-consult, dat door ouders zelf is af te nemen. Het is voor kinderen in een gezonde gezinssituatie. Twee leden van de cliëntenraad gaan ook meedoen aan het onderzoek. Daarnaast heeft de cliëntenraad meegedacht over een betere positionering van Yunio met een nieuwe frisse uitstraling. Leden van de raad worden betrokken bij de totstandkoming van de nieuwe website. Opnieuw waren leden van de cliëntenraad uitgenodigd bij de jaarlijkse studiedag voor de medewerkers van jeugdgezondheidszorg. Daarnaast ging veel aandacht uit naar de werving van nieuwe leden die ook daadwerkelijk gebruik maken van het consultatiebureau. Helaas hebben die inspanningen in 2018 nog geen nieuwe leden opgeleverd maar hopenlijk kunnen we in 2019 nieuwe leden verwelkomen. In de cliëntenraad van Yunio is onder andere behandeld:

- Begrotingen en jaarplannen van de klantgroepen van Yunio en kwartaalrapportages
- Jaarplan cliëntenraad Yunio 2018
- Voortgang Projectplan Ouderportaal: de cliëntenraad participeert in een werkgroep
- Ontwikkelingen van de verschillende klantlijnen binnen Yunio; zoals het 'Ouderteam nu' en het project 'steungezinnen'. Yunio kijkt goed waar zij van waarde kan zijn bijvoorbeeld bij heel jonge ouders of ouders met een te vroeggeboren kindje. Niet onbelangrijk is hoe om te gaan met de ontwikkeling waarbij de klantlijn maatschappelijk werk steeds kleiner wordt. Thuisbegeleiding jeugd loopt goed, er ontstond zelfs een wachtlijst.
- Klanttevredenheidsuitkomsten; zuigelingen en peuters worden daarbij apart besproken
- Uitkomsten medewerkertevredenheid onderzoek Yunio
- Inspectiebezoeken
- Eigen evaluatie leden cliëntenraad Yunio

## WIJKZORG

2018 stond in het teken van de overgang van wijkteams naar klantteams. Daarmee krijgen klanten meer keuzevrijheid en regie op de 'eigen' zorgverleners. Daarnaast kwam inzage voor klanten in het digitale zorgdossier ZES. Ook de ontwikkelingen op het gebied van de E-health gaan hard. Juist de combinatie van fysieke hulp en de inzet van E-health vinden klanten fijn. Het helpt hen de eigen regie te houden.

De cliëntenraad wil de klantvertegenwoordiging zo dicht mogelijk bij de klanten. In 2018 zijn opnieuw Sensire Luistert bijeenkomsten in diverse gemeenten gehouden. Deze informele en vaak gezellige bijeenkomsten leveren waardevolle informatie op over de zorg en dienstverlening van Sensire en klanten waarderen ze enorm. De Sensire luistert bijeenkomsten hebben een nieuwe vorm gekregen. Voorafgaande aan de bijeenkomsten wordt aan de hand van een drietal vragen aan de klant thuis gevraagd waarover de klant in gesprek wil met Sensire. Die uitkomsten worden in een presentatie teruggekoppeld en daarover wordt met de klanten gesproken tijdens de Sensire luistert bijeenkomst. Daar zijn ook leden van de cliëntenraad bij aanwezig. Deze nieuwe vorm is in twee gemeenten uitgetest en zowel door klanten als medewerkers als positief gewaardeerd. Ook mantelzorgers gaven aan het fijn te vinden om te horen wat er zoal leeft bij de klanten van Sensire. Deze nieuwe vorm wordt in 2019 overal toegepast.

Verder is bijna overal afscheid genomen van de klankbordgroepen, alleen in de gemeente Berkelland is nog een klankbordgroep actief.

In 2018 was de cliëntenraad betrokken in een werkgroep die zich bezig hield met nieuwe vormen van klantcontacten. Begin 2019 worden nieuwe vormen van klantcontacten getest. Denk hierbij aan spiegelgesprekken of het werken met tipkaarten. Al deze uitkomsten geven de cliëntenraad informatie over hoe klanten Sensire beleven en wat zij belangrijk vinden. Die informatie gebruiken we weer in het overleg met het management tijdens de vergaderingen.

In 2018 heeft de cliëntenraad wijkzorg contact opgenomen met Medipoint (thuiszorgwinkels) over klachten rond de serviceverlening. Er zijn casussen besproken en daarop heeft Medipoint actie ondernomen. Na enkele maanden was het vervolggesprek waarin duidelijk werd dat de verbeteringen merkbaar zijn voor klanten. Beide partijen waren zeer tevreden over de gezette stappen.

Ook is intensief gesproken over het steeds meer voorkomen van 'agressie in de zorg' en de 'grenzen aan zorg'. Het gaat hier niet over agressie bij dementerenden, maar over 'onbegrepen gedrag', agressie, geweld, psychiatrische beelden. Teams lopen daarbij steeds vaker tegen de grenzen van hun kunnen aan. Het valt op dat het lang duurt voordat dit wordt besproken, laat staan gemeld. Sensire moet haar medewerkers beschermen maar wil ook haar verantwoording nemen. De cliëntenraad vindt dat de medewerkers hun grenzen moeten aangeven en bewaken. De raad vindt ook dat dit een maatschappelijk probleem is en werkte daarom mee aan een artikel hierover in de lokale pers. Verder heeft de cliëntenraad contact opgenomen met de ondernemingsraad om dit onderwerp op de agenda van het management te houden en te bewaken of de geboden ondersteuning voor medewerkers afdoende is.

Verder hield de cliëntenraad wijkzorg zich onder andere bezig met:

- Het functioneren van de klankbordgroepen en contacten met de wijkverpleegkundige medezeggenschap met daaraan gekoppeld de informele klantcontacten (Sensire Luistert) in de gemeenten
- De begroting en het jaarplan voor Zorg thuis en de kwartaalrapportages
- Het jaarplan voor de cliëntenraad 2018
- Inkoop – verkoop
- Pilot ondersteuning van de wijkteams
- Kwaliteitskader wijkverpleging
- Zorg op afstand (ZOA); Er is een vaste vertegenwoordiger vanuit de cliëntenraad betrokken bij de ontwikkelingen van ZOA. In 2018 zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek vanuit het project In Beeld gepresenteerd en besproken. (monitoring op afstand van chronisch zieke klanten (COPD en hartfalen) via beeldzorg. Het project is in samenwerking met het Slingeland ziekenhuis en de zorgverzekeraar.
- Kwaliteit van zorg
- De (door) ontwikkeling van wijkzorg (structuur)
- Op onderdelen beoordelen van- en adviseren over communicatie naar klanten.

## **CENTRALE CLIËNTENRAAD**

In de Sensire structuur richten de cliëntenraden alle aandacht op het eigen gebied en zorgt de centrale cliëntenraad voor overkoepeling. 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. Daarnaast maakt zij deel uit van de commissie Stimuleringsfonds klantgeluk Sensire. Medewerkers kunnen voorstellen doen ter bevordering van klantgeluk. De commissie beoordeelt de aanvragen.

Belangrijke onderwerpen in 2018 waren kwaliteit en veiligheid, de nieuwe topstructuur en de nieuwe wet WMCZ 2018.

In 2018 was er een eerste gezamenlijke studiedag met de ondernemingsraad (OR) en de verpleegkundigen en verzorgenden advies raad (VAR). Voor het middagdeel waren ook de raad van bestuur en de raad van toezicht uitgenodigd. De inhoudelijke voorbespreking van de ochtend wordt met hen gedeeld en voortgezet om daarna te komen tot afspraken over vervolgstappen. Afgesproken is om meer in gezamenlijkheid op te trekken waar dat kan en waar dat zinvol is. Elk van de raden kan dan vanuit de eigen rol en achterban reageren en adviseren. Een voorbeeld is het werven en behouden van voldoende medewerkers. Vanuit personele aspecten maar zeker ook vanuit de kwaliteit van zorg aan klanten en bewoners is het nodig dat medewerkers werk- geluk ervaren en Sensire voldoende mensen aantrekt en behoudt. En als dat niet lukt wegens krapte op de arbeidsmarkt, kijken of en waar op een andere manier hulp kan worden verleend. Een voorbeeld is E-health, waarbij de ervaringen van klanten met bijvoorbeeld zorg op afstand of thuismeten heel positief zijn. Afgesproken is om de samenwerking met de OR en VAR in deze constructie te blijven continueren. De adviesaanvraag over de nieuwe topstructuur is dan ook gezamenlijk voorbereid. Wel is door de organen apart geadviseerd.

In 2018 heeft de centrale cliëntenraad zich onder andere bezig gehouden met:

- Het jaarverslag cliëntenraden over 2017
- Begroting en jaarplan cliëntenraad 2018
- De ontwikkeling van de klantmedezeggenschap structuur en het bewaken van de uitgangspunten en afspraken.
- Het klachtenjaarverslag 2017
- Externe ontwikkelingen
- Waardigheid en Trots, deelname middels het project de Heikanteling en het project de Lindenhof vanuit Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg van LOC en VWS met deelname aan de conferentie Buurt maken in Vorden
- Aanwezigheid bij de 'Merkendag' Sensire
- Naast als zelfstandig onderdeel van Sensire op gebied van zorg op afstand.
- Eigen evaluatie cliëntenraad: er is veel vertrouwen en oog en oor voor elkaar. Leden voelen elkaar goed aan. Ook met de bestuurder wordt goed samengewerkt
- Vacatures in de cliëntenraad bij Yunio en wijkzorg / Werving leden cliëntenraden
- Aanwezigheid bestuurder bij openen of sluiten van een Sensire locatie
- De strategie / strategische thema's waaronder de communicatie strategie
- Voorbereiding nieuwjaarsbijeenkomst voor alle leden van alle raden in januari 2019
- Voorbereiding gezamenlijke studiedag CCR, OR en VAR voor begin 2019
- Pilot ondersteuning teams in de wijkzorg

## WERKGROEPEN

Ook in 2018 waren binnen de cliëntenraden werkgroepen actief. De werkgroep **financiën en organisatie (CCR)** bespreekt met de concerncontroller de kwartaalcijfers, de begroting en de jaarrekening. De werkgroep **facilitair/vastgoed** (wonen met zorg) spreekt regelmatig met de manager Hotel- en facilitaire diensten over voor bewoners belangrijke onderwerpen zoals voeding, schoonmaak en vastgoed. In de werkgroep **welzijnsarrangementen** (wonen met zorg) wordt in een samenwerking tussen management en cliëntenraad gezocht naar manieren waarop meer service tegen lage(re) kosten geboden kan worden om zo meer welzijn en keuzevrijheid voor bewoners te genereren. In de werkgroep **geestelijke verzorging** (wonen met zorg) wordt samen met de manager, de geestelijke verzorgers en een afvaardiging van de teamverpleegkundigen gekeken hoe vorm en inhoud te geven aan 'Aandacht voor zingeving, ruimte voor levensvragen' bij bewoners, professionals en organisatie. De werkgroep **kwaliteit en veiligheid (CCR)** bestaat uit de voorzitters van de cliëntenraden en controller kwaliteit en houdt zich bezig met Sensire brede kwaliteitsonderwerpen. Wonen met zorg kent ook een **werkgroep kwaliteit**. Deze houdt zich bezig met het mee ontwikkelen en bewaken van het kwaliteitsjaarplan voor wonen met zorg. Deze werkgroep heeft ook aandacht voor de communicatie met bewoners/familie.

De notulen van de werkgroepen financiën en organisatie en kwaliteit en veiligheid worden voor de vergadering van de centrale cliëntenraad geagendeerd en daarin besproken. De notulen van de werkgroepen facilitair/vastgoed, welzijnsarrangementen, en geestelijke verzorging in de cliëntenraad wonen met zorg. De werkgroep kwaliteit binnen wonen met zorg koppelt mondeling terug in de overlegvergaderingen van wonen met zorg.

## CONTACT RAAD VAN TOEZICHT

Het contact met de raad van Toezicht was in het voorjaar 2018 via de commissie kwaliteit en veiligheid. Daarna is voorgesteld om het contact met de raad van toezicht te verbinden aan de jaarlijkse medezeggenschap dag, waarin - samen met de ondernemingsraad en de verpleegkundigen en verzorgenden adviesraad- (strategische) thema's aan de orde komen. Daarnaast blijft de jaarlijkse informele ontmoeting in november. Naast deze twee jaarlijkse momenten tussen de cliëntenraad en de raad van toezicht spreken de voorzitters van beide organen elkaar ook halfjaarlijks.

## EXTERNE CONTACTEN

In 2018 heeft de cliëntenraad contact gehad met een aantal externe partijen.

- **Patiëntenfederatie**

Op 15 maart waren beleidsmedewerkers van de Patiëntenfederatie op bezoek. Onderwerpen waren: de visie op wijkzorg en de projecten radicale vernieuwing en lerend netwerk. Ook is gesproken over hoe klanten te motiveren om reviews te plaatsen op Zorgkaart Nederland. De beleidsmedewerkers waren erg enthousiast en vertelden over het project: Pleidooi voor een ouderenvriendelijke samenleving. De visie en werkwijze van Sensire sluit daar mooi bij aan.



- ZorgBelang Gelderland/Utrecht

De voorzitter van de CCR is lid van de raad van Advies van ZorgBelang Gelderland/Utrecht. In 2018 is geen afspraak geweest met Zorgbelang Gelderland.

- NCZ/ LOC

Ook in 2018 zijn weer themabijeenkomsten/trainingen van NCZ bezocht waarin naast het opdoen van kennis ook het uitwisselen van ervaringen en het netwerken als zeer waardevol werd ervaren.

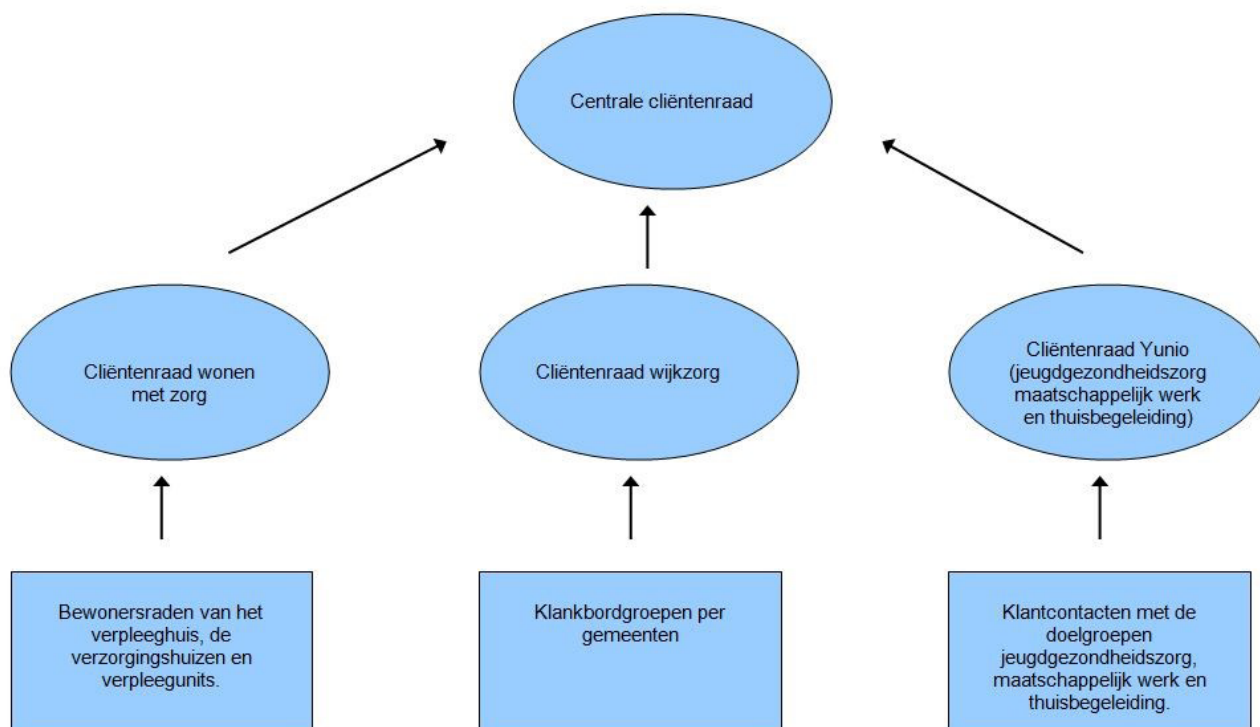
#### Contacten met collega- of andere cliëntenraden

In de contacten met andere raden hebben we bezoek gehad van de cliëntenraad van Brabant-zorg. Op de agenda stond kennismaken, een presentatie door Naast met daarbij een rondleiding en Radicale Vernieuwing Verpleeghuiszorg; zeggenschap door familie.

In het kader van het lerend netwerk vanuit het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg is kennis gemaakt met de voorzitters van de centrale cliëntenraad van Carinova en Carint Reggeland. Afgesproken is om elkaar in het voorjaar 2019 nogmaals te ontmoeten.

Varsseveld, februari 2019

# BIJLAGE 1: OVERZICHT STRUCTUUR CLIËNTENRAAD



## Ambtelijk secretaris

De Raad van bestuur van Sensire hecht aan goed functionerende cliëntenraden. Daarom is er een ambtelijk secretaris die ervoor zorgt dat de cliëntenraden voldoende ondersteuning krijgen. De secretaris regelt alles rond de vergaderingen van de cliëntenraden wijkzorg, wonen met zorg, Yunio en de centrale cliëntenraad. Daarnaast ondersteunt zij, waar nodig, klankbordgroepen en bewoners- of familieraden.

## Samenstelling

De centrale cliëntenraad van Sensire was op 31 december 2018 als volgt samengesteld:

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| De heer R. Hiddink         | onafhankelijk voorzitter  |
| De heer A. Koster          | voorzitter wonen met zorg |
| De heer H. Lensink         | lid wonen met zorg        |
| De heer T. Beeftink        | voorzitter wijkzorg       |
| Mevrouw D. Floors          | lid wijkzorg              |
| Mevrouw M.Ottevanger       | voorzitter Yunio          |
| De heer F. Wolsink         | lid Yunio                 |
| Mevrouw K. Klein Goldewijk | ambtelijk secretaris      |