

# Jaarverslag 2020 Cliëntenraad



 088 560 2000

 [clientenraad@twb.nl](mailto:clientenraad@twb.nl)

 Postbus 1116, 4700 BC Roosendaal



## Inhoud

1. Voorwoord door de voorzitter .....	3
2. Samenstelling van de Cliëntenraad .....	4
3. Rooster van aftreden .....	4
4. Vergaderingen .....	4
5. Uitgebrachte adviezen .....	5
6. Contact met de achterban .....	6
7. Kennis op peil houden .....	7
8. Vooruitblik .....	7

### 1. Voorwoord door de voorzitter:

De Cliëntenraad van TWB Thuiszorg met Aandacht stelt ieder jaar een schriftelijk verslag op van zijn werkzaamheden van het afgelopen verslagjaar.

Het afgelopen jaar stond vooral in het teken van de corona maatregelen. Het betekende voor de Cliëntenraad dat er nauwelijks fysieke vergaderingen mogelijk waren. Tevens werd er voor de Cliëntenraad een nieuwe manier van werken geïntroduceerd namelijk het digitaal vergaderen. Het was wel wennen en vermoeiender maar een goed alternatief. Het persoonlijk contact werd als een groot gemis beschouwd. Ook het persoonlijk contact met de cliënten kwam daardoor in de knel. Samen met de Raad van Bestuur waren we plannen aan het maken om te bezien op welke wijze we de cliënten bij het verbeteren van de zorg kunnen betrekken. Nu dat waarschijnlijk voorlopig fysiek niet mogelijk is zullen we bezien of dat mogelijkwijze ook kan door het inrichten van digitale cliëntenpanels.

De Cliëntenraad is zeer te spreken over de wijze van communiceren door de RvB en daardoor konden we alle ontwikkelingen goed volgen. Wij zijn ons er van bewust dat alle maatregelen een grote impact hebben gehad zowel voor de medewerkers als de organisatie als geheel. Langs deze weg wil de Cliëntenraad alle medewerkers nogmaals bedanken voor hun inzet

Omdat er in de Cliëntenraad statutair enkele leden aftredend waren is een sollicitatie procedure gestart welke inmiddels is afgerond.

De Cliëntenraad hoopt dat u met belangstelling kennis neemt van ons jaarverslag over 2020. Hebt u na het lezen van het jaarverslag nog vragen of suggesties neem dan gerust contact met ons op. Goede ideeën zijn altijd bruikbaar. Daarnaast is iedere aanvulling en eventueel contact met cliënten steeds zeer welkom.

John Kamp

Waarnemend Voorzitter Cliëntenraad.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'John Kamp', with a long horizontal line extending from the end of the signature.

## 2. Samenstelling van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad is dusdanig van samenstelling dat zij een goede afspiegeling van de maatschappij vormt en zodoende alle cliënten van TWB vertegenwoordigt.

**In 2019 maakten de volgende leden deel uit van de Cliëntenraad:**

- *Voorzitter:* *Francien Hagedaars;*
- *2<sup>e</sup> voorzitter:* *John Kamp*
- *Penningmeester:* *Fons van den Aarssen;*
- *Secretaris:* *Twan van de Weijgert;*

**Leden:**

- *Edwin Stallaert*
- *Peter Hermans*
- *Yolanda Geers – van der Heijden*
- *Frans Peeters*

## 3. Rooster van aftreden:

<b>Naam:</b>	<b>Aangetreden:</b>	<b>Herkiesbaar per:</b>	<b>Herkiesbaar per:</b>	<b>Aftredend:</b>
Edwin Stallaert	01-09-2009	01-09-2013	01-09-2017	01-09-2021
Twan van de Weijgert	01-01-2011	01-01-2015	01-01-2019	01-01-2023
John Kamp	01-11-2011	01-11-2015	01-11-2019	01-11-2023
Peter Hermans	01-12- 2011	01-12- 2015	01-12- 2019	01-12-2023
Yolanda Geers	01-02-2013	01-02-2017	01-02-2021	01-02-2025
Francien Hagedaars	01-03-2016	01-03-2020	01-03-2024	01-03-2028
Frans Peeters	01-06-2016	01-06-2020	01-06-2024	01-06-2028
Fons van den Aarssen	01-08-2016	01-08-2020	01-08-2024	01-08-2028

## 4. Vergaderingen

In het verslagjaar vergaderde de Cliëntenraad 9 maal. Daarnaast had de Cliëntenraad 3 maal overleg met de Raad van Bestuur. De financiële commissie besprak 5 maal met de werkorganisatie de kwartaalrapportages, de begroting en het jaardocument. Genoemde werkgroep rapporteerde de Cliëntenraad van hun bevindingen. De voornaamste onderwerpen – in willekeurige volgorde - die tijdens onze vergaderingen aan de orde kwamen waren:

- Begroting TWB 2020;
- Beschermende middelen voor de medewerkers;
- Bezuinigingen Wmo;
- Certificering TWB;
- Contact met de Adviesraad voor het Sociale Domein;

- Duale aansturing wijkverpleegkundigen;
- Financiële en organisatorische impact voor TWB op de coronacrisis
- Formeren acuut zorgteam;
- Herstructurering TWB;
- Inspraakplatform (wmcz);
- Jaarrekening TWB 2019
- Jaarverslag Cliëntenraad 2019;
- Kennismaking met mevrouw Karin van Grinsven, lid van de RvC;
- Kwartaalgegevens TWB;
- Ondersteuning mantelzorgers;
- Ontwikkelingen in de zorg;
- Ontwikkelingen JGZ (Jeugd Gezondheidszorg);
- Ontwikkelingen stichting West-West;
- Op adequate wijze invullen van de zorgvraag;
- Procedure bindende voordracht commissaris;
- Procedure zorgweigering en zorgbeëindiging;
- Proeftuin Brabantse Wal;
- Project Zoom-in en de stamtafel;
- Respijtzorg;
- Resultaten van de PREM<sup>1</sup> (cliëntervaringen) en de verbetermaatregelen;
- Vaststelling begroting Cliëntenraad 2020
- Volledig pakket thuis;
- Voortgang project duurzame inzetbaarheid;
- Werving aanvulling leden Cliëntenraad)
- Wijziging kantoorinfrastructuur;
- Wijzigingen Wet medezeggenschap cliënten;
- Ziekteverzuim TWB;

## 5. Uitgebrachte adviezen:

In het afgelopen verslagjaar heeft de Cliëntenraad de volgende adviezen aan de Raad van Bestuur van TWB uitgebracht.

- Analyse PREM wijkverpleging;
- Begroting TWB 2020;
- Herstructurering TWB;
- Jaardocument TWB 2019;
- Volledig pakket thuis;

---

<sup>1</sup> Patient Reported Experience Measure

- Wet Zorg & Dwang;
- Zorgweigeren en zorg beëindiging;

De Raad van Bestuur heeft de adviezen van de Cliëntenraad integraal overgenomen. Het overleg met de Raad van Bestuur verliep steeds constructief.

#### 6. Contact met de achterban:

Wat zijn de wensen en behoeften van de cliënten en hoe kom je daar achter. In de thuiszorg blijkt dat lastig, aangezien je niet makkelijk langs kunt wandelen. Je kunt niet mee-eten, in de gang aanwezig zijn of even opstaan bij een bijeenkomst. Voorop staat dat er geen eenduidige manier te vinden is. Gebleken is dat het niet zo in de vorm zit maar in de relatie die je hebt met de cliënten. De eerste stap is zichtbaarheid, dat men weet dat er een Cliëntenraad is en wat die doet. Werken aan zichtbaarheid is belangrijk. Daarom heeft de Cliëntenraad een welkoms kaart ontwikkeld die aan nieuwe cliënten wordt gegeven.



Op onze website <https://www.twb.nl/clientenraad/> worden onze nieuwsbrieven geplaatst en vind je onze contactgegevens. Verder blijft de Cliëntenraad op de hoogte van de bevindingen van de cliënten door het houden van enquêtes. Hoewel deze enquêtes een schat van gegevens opleveren geeft de Cliëntenraad er toch de voorkeur aan om persoonlijk met de cliënten in contact te treden. Samen met de Raad van Bestuur waren we plannen aan het maken om te bezien op welke wijze we de cliënten bij het verbeteren van de zorg kunnen betrekken. Nu dat waarschijnlijk voorlopig fysiek niet mogelijk is zullen we bezien of dat mogelijkwijze ook kan door het inrichten van digitale cliëntenpanels.

## 7. Kennis op peil houden:

Omdat in het afgelopen verslag jaar fysieke trainingen niet mogelijk waren hebben de leden van de Cliëntenraad deel genomen aan verschillende digitale trainingen en Webinars zoals.

- Landelijk congres Cliëntenraden;
- Conferentie langer thuis;
- Digitalisering in de zorg.

Tijdens de bijeenkomsten was de mogelijkheid om aan verschillende workshops deel te nemen. De bijeenkomsten waren inspirerend te noemen hoewel het fysiek aanwezig zijn wel als een gemis werd gevoeld.

## 8. Vooruitblik:

In het komende jaar wil de CR de volgende punten verder vorm geven.

- Continuïteit van de CR;
- Contact met de achterban;
- Versterken van de positie van de mantelzorgers.

### Continuïteit van de Cliëntenraad:

De Cliëntenraad is een zelfstandig functionerend orgaan met duidelijke bevoegdheden en plichten. Deze staan beschreven in de 'Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen' en in het convenant dat tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur is afgesloten. Zowel om statutaire als persoonlijke redenen stoppen leden van de Cliëntenraad. Aan de dan overgebleven leden de taak om te zorgen dat de capaciteit en de kennis van de Cliëntenraad voldoende blijft om dit belangrijk werk te kunnen continueren. Daarom is het nodig dat er regelmatig nieuwe leden de Cliëntenraad komen versterken. In dit verslagjaar is daarom een wervingsprocedure procedure gestart met als resultaat dat drie nieuwe leden per 1 januari 2021 de Cliëntenraad komen versterken. Wij wensen de nieuwe leden veel succes toe en vertrouwen op een goede samenwerking. Mocht na het lezen van ons jaarverslag uw interesse gewekt is om meer informatie te hebben over de Cliëntenraad of zelf zitting te nemen in de Cliëntenraad dan is dat eenvoudig te doen. Neem gerust contact op met onze secretaris via de mail [cliëntenraad@twb.nl](mailto:cliëntenraad@twb.nl). U kunt ook contact opnemen via het directiesecretariaat van TWB op telefoonnummer 088 560 2000

### Contact met de achterban versterken:

Reeds eerder hebben we dit punt omschreven als niet eenvoudig. Samen met de Raad van Bestuur willen wij blijvend contact met onze achterban. Wij hopen in 2021 daar concrete stappen voor te kunnen nemen.

### De mantelzorgers betrekken bij de Cliëntenraad:

Mantelzorgers spelen een onmisbare rol bij de zorgverlening. Als mantelzorgers uitvallen, valt een groot deel van de zorg en ondersteuning weg. Vaak met grote gevolgen. Het is dus belangrijk om mantelzorgers actief te ondersteunen, zodat zij gezond, weerbaar en veerkrachtig blijven. Uit onze contacten is gebleken dat de rol van de mantelzorger best zwaar is. Wij roepen daarom mantelzorgers op om met ons in contact te komen. Graag vernemen wij tegen welke problemen u als mantelzorger aanloopt. Samen kunnen we dan voorstellen doen om het beleid waar het mogelijk zou haperen proberen te verbeteren.