

Jaarverslag 2022

Clëntenraad



088 560 2000



clëntenraad@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 | 5 |
| 5. Uitgebrachte adviezen | 6 |
| 6. Contact met de achterban | 6 |
| 7. Evaluatie Cliëntenraad | 7 |
| 8. Financiële commissie | 8 |
| 9. Continuïteit Cliëntenraad | 8 |
| 10. Vooruitblik | 9 |

1. Voorwoord door de voorzitter:

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

Dit jaar hebben we daadwerkelijk intensiever contact gehad met onze achterban door een grote belronde onder cliënten die hadden aangegeven dat we met hen contact konden opnemen. De uitkomsten van deze gesprekken zijn op een constructieve manier besproken met de Raad van Bestuur en vervolgens meegenomen in de verbeterplannen.

Daarnaast hebben we onze werkwijze geëvalueerd en met elkaar de verbeteringen in gang gezet.

De zorg maar vooral de thuiszorg staat voor grote uitdagingen de komende jaren en we zullen ons inzetten om de stem van de cliënten in te brengen bij plannen voor de toekomst.

Op deze plaats wil ik graag mijn dank uitspreken aan onze secretaris, de heer Twan van de Weijert die zich de afgelopen 12 jaar zeer betrokken en onvermoeibaar heeft ingezet om het secretariaat uit te voeren.

De Cliëntenraad hoopt dat u met belangstelling kennis neemt van ons jaarverslag over 2022.

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.

Francien Hagenaars

Voorzitter Cliëntenraad.



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 2022 maakten de volgende leden deel uit van de Cliëntenraad:

- *Voorzitter:* Francien Hagedaars
- *2^e voorzitter:* John Kamp
- *Secretaris:* Twan van de Weijert

Leden:

- *Peter Hermans*
- *Yolanda Geers – van der Heijden*
- *Frans Peeters (tot 5 januari 2022)*
- *Monique Pansier (tot 20 juni 2022)*
- *Kirsten Raaijmakers*
- *Frans van Schilt*
- *John Coppens*
- *Daniël Clarijs (vanaf 1 april 2022)*

3. Rooster van aftreden:

| Naam: | Aangetreden: | Herkiesbaar per: | Herkiesbaar per: | Aftredend: |
|---------------------|--------------|------------------|------------------|------------|
| Twan van de Weijert | 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 |
| Kirsten Raaijmakers | 01-01-2021 | 01-01-2025 | 01-01-2029 | 01-01-2033 |
| Frans van Schilt | 01-01-2021 | 01-01-2025 | 01-01-2029 | 01-01-2033 |
| John Coppens | 01-12-2021 | 01-12-2025 | 01-12-2029 | 01-12-2033 |
| Daniël Clarijs | 01-04-2022 | 01-04-2026 | 01-04-2030 | 01-04-2034 |

4. Vergaderingen

In het verslagjaar vergaderde de Cliëntenraad 11 maal. Daarnaast had de Cliëntenraad 4 maal overleg met de Raad van Bestuur. De financiële commissie besprak met de werkorganisatie de kwartaalrapportages, de begroting en het jaardocument. Genoemde werkgroep rapporteerde de Cliëntenraad van hun bevindingen. Met de commissie kwaliteit en veiligheid van de Raad van Toezicht (RvT) van TWB is nader ingegaan op de visie op kwaliteit en cliëntveiligheid en de manier waarop de RvT daarop toezicht houdt en adviseert. Met de ondernemingsraad heeft de Cliëntenraad één maal overleg gevoerd. De voornaamste onderwerpen die tijdens onze vergaderingen aan de orde kwamen waren:

- Aanpassing website, onderdeel Cliëntenraad;
- Betrokkenheid van de Cliëntenraad bij de beleidscyclus en programma's van eisen bij innovaties;
- Digitale cliëntendossier Carenzorgt;
- Evaluatie Cliëntenraad;
- Integraal Zorgakkoord (IZA);
- Integrale zorg;
- Jaarverslag Cliëntenraad 2021;
- Kwaliteit en veiligheid;
- Meerjarenbeleidsplan TWB;
- Ontwikkeling medicijndispensers;
- Ontwikkelingen in de Jeugdgezondheidszorg (JGZ);
- Ontwikkelingen stichting WestWest;
- Plan van aanpak overdracht secretariaat;
- Privacy cliënten;
- Telefonische bereikbaarheid TWB;
- Vacature in de Cliëntenraad
- Vacature in de klachtencommissie;
- Volledig pakket thuis;
- Voortgang Cliëntenpanel;

5. Uitgebrachte adviezen:

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

- Analyse en verbeterplan PREM¹ wijkverpleging;
- Begroting TWB 2022;
- Aangepaste begroting TWB 2022;
- Jaardocument TWB 2021;

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:

De cliëntenraad van TWB vindt het belangrijk dat cliënten de mogelijkheid hebben om meepraten over de geleverde zorg. Vandaar dat de cliëntenraad in 2022 is doorgedaan op de ondernomen acties om met cliënten in contact te komen. In 2021 heeft de cliëntenraad door middel van een kaart die is meegestuurd met de PREM contact gezocht met de cliënten. Er zijn 2920 cliënten aangeschreven voor de PREM. Hiervan zijn 1234 vragenlijsten ingevuld teruggestuurd (42%). De cliëntenraad heeft 252 kaartjes van cliënten ontvangen die akkoord zijn om contact mee op te nemen. Van deze 252 cliënten (20%) zijn 194 cliënten telefonisch gesproken (77% van de ontvangen kaartjes). De volgende onderwerpen zijn uitgevraagd in de gesprekken met cliënten: planning, bereikbaarheid en bejegening. Ook andere onderwerpen die relevant waren voor de cliënt zijn in de gesprekken aan bod gekomen. Uit de gesprekken met cliënten is gebleken dat er met name op de onderwerpen planning en bereikbaarheid niet uitsluitend tevreden is gereageerd. Voorbeelden waarover cliënten niet tevreden zijn bij het onderwerp planning zijn: laat komen van de medewerker, geen/beperkt invloed hebben op het tijdstip van de te ontvangen zorg en doorgegeven afspraken zoals een ziekenhuisafspraak komen niet aan bij de medewerkers. Bij de bereikbaarheid gaat het om lang moeten wachten en het niet te pakken krijgen van de juiste medewerkers. Over de bejegening hebben vrijwel alle cliënten alleen maar positieve punten te melden. De cliënten die gesproken zijn, geven aan zeer tevreden te zijn over de bejegening vanuit de medewerkers van TWB. Op de onderwerpen planning en bereikbaarheid zijn de reacties minder positief en zien de cliënten ruimte voor verbetering. De verbeterpunten die naar aanleiding van de gesprekken met cliënten naar voren zijn gekomen, zijn met de Raad van Bestuur van TWB besproken. Een aantal acties zijn al ondernomen om de bereikbaarheid en de planning te verbeteren. Alle gevonden punten worden meegenomen in een verbeterplan. De Cliëntenraad houdt de opzet en uitvoering van het verbeterplan in de gaten. Eind 2022 is er opnieuw met de PREM een flyer meegestuurd op opnieuw cliënten te benaderen voor verdiepend contact met de achterban.

¹ Patient Reported Experience Measure

7. Evaluatie Cliëntenraad:

Deze evaluatie is opgesteld in de vorm van een tabel en heeft als basis een kwalitatief karakter. De samenvatting biedt inzicht in de geëvalueerde onderdelen, zoals: het beleven, ervaren, typeren en waarderen van bepaalde ter zake doende onderwerpen. Omwille van de omvang is er gebruikt gemaakt van parafrasering. Op enkele onderdelen belicht de samenvatting ook kwantitatieve zaken. Dit is gedaan om de Cliëntenraad inzicht te geven in door hen relatief vaak naar voren gebrachte geëvalueerde verbeterpunten. Deze punten zijn door de Cliëntenraad verder besproken.

Geëvalueerde onderdelen

1. Persoonlijk
2. Dagelijks Bestuur
3. Secretariaat (ambtelijke ondersteuning)
4. Commissies
5. Vergaderingen
6. Advies- en instemmings trajecten
7. Naar een optimale samenwerking tussen Raad van Bestuur en de cliëntenraad
8. Overige wensen cliëntenraad
9. Jaarverslag
10. Representatief (representativiteit van de Cliëntenraad)
11. Volledigheid vragen

De voornaamste verbeterpunten zijn als volgt benoemd.

Vergaderingen:

De wensen hiervoor zijn divers: korter en efficiënter vergaderen, niet te veel herhalingen, concrete doelstellingen formuleren, aangeven wat van elkaar verwacht wordt in de vergadering en tot slot zijn er verschillende inzichten over het wel of niet na de vergadering (kort) stil te staan bij de uitkomsten van de vergadering.

Naar een optimale samenwerking tussen Raad van Bestuur en de cliëntenraad:

De samenwerking tussen RvB en CR dient op verschillende vlakken bevorderd te worden, zoals: wederzijds vertrouwen, eerdere aanlevering van informatie en planning van CR adviesaanvragen.

8. Financiële commissie (FC) TWB:

Binnen de cliëntenraad is een financiële commissie ingesteld (hierna FC). De FC richt zich specifiek op de financiële ontwikkelingen binnen TWB. De FC ontvangt van de raad van bestuur alle relevante financiële documenten, zoals begrotingen, jaarrekeningen, jaarverantwoordingen en kwartaalrapportages. Hierdoor blijft de cliëntenraad goed inzicht houden op de financiële ontwikkelingen van TWB en op het beleid van de financiering van de verleende zorg door TWB. Dit inzicht vormt voor de cliëntenraad de basis voor het geven van gefundeerde en goed onderbouwde gevraagde en ongevraagde financiële adviezen aan de raad van bestuur van TWB. Mede door de goede samenwerking met de financieel medewerkers van TWB, is het voor de FC efficiënt en effectief, maar eveneens ook bijzonder plezierig om tot goede financiële inzichten te komen. De FC vergadert 4 - 6 maal per jaar waaronder eveneens het regulier overleg is inbegrepen met de financieel medewerkers/controller van TWB.

9. 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. Medezeggenschap uitoefenen is geen doel op zichzelf. Het is een middel om de gemeenschappelijke belangen van cliënten en de instelling te behartigen. De Cliëntenraad is dus een orgaan van en voor cliënten! De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur van TWB over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. 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. Vooral wanneer het gaat over de toekomst van de thuiszorg. We kennen allemaal het tekort aan personeel, toename van cliënten en de stijgende zorgkosten. Als lid van de Cliëntenraad kunt u hier een grote bijdrage aan leveren.

10. Vooruitblik:

In het komende jaar wil de Cliëntenraad de volgende punten verder vormgeven.

- Starten met het cliëntenpanel door korte vragenrondes over o.a beleid, inzet digitale middelen, cliëntendossier en privacy;
- Verbeteren van onze website;
- Onze achterban meer informeren over het cliëntenraad werk en deze betrekken bij het cliëntenraad werk;
- Vanuit cliëntenperspectief volgen wat passende zorg is en welke middelen ingezet kunnen worden om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven zonder zorg en indien nodig met zorg.

Als na het lezen van ons jaarverslag uw interesse is gewekt, om meer informatie te willen 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 clienraad@twb.nl. U kunt ook contact opnemen via het directiesecretariaat van TWB op telefoonnummer 088 560 2000