

# Jaarverslag 2018

## Cliëntenraad

# Thuiszorg Het Friese Land

Thuiszorg



Het Friese Land

# **Inhoudsopgave**

**Pagina 3: Voorwoord door voorzitter**

**Pagina 4: De Cliëntenraad en zijn werkwijze**

**Pagina 5: Invloed / visie / missie  
Intern beraad, overleg en informatie**

**Pagina 6: Ter advisering  
Ter bespreking**

**Pagina 7: Ter informatie  
Cliëntenpanel  
Verder**

**Pagina 8: Activiteiten van de leden**

## Voorwoord bij jaarverslag 2018

Voor u ligt het jaarverslag over 2018 van de cliëntenraad van Thuiszorg Het Friese Land.

Het jaar 2017 eindigde met een onderzoek van de Inspectie naar de kwaliteit binnen Thuiszorg Het Friese Land. Begin 2018 bleek uit de rapportage van de Inspectie dat het dik in orde is met de organisatie van de zorg binnen 'onze' organisatie. Reden tot blijdschap en een mooie stimulans om door te gaan met ons werk binnen de cliëntenraad. Voor ons is het van belang dat met name de belangen van cliënten worden behartigd en dat deze ook in het beleid en uitvoering van de organisatie uitgangspunt zijn. Hiervoor blijven wij ons inzetten.

Een belangrijk deel van de energie binnen de organisatie gaat naar de directe zorg voor mensen. Helaas slopen overleggen met de financiers van de zorg veel tijd op. Het blijft voor de cliëntenraad een zorg dat ook in 2018 gesproken werd over plafonds en overproductie. Dit in een tijd waarin mensen zo lang mogelijk thuis (moeten) blijven wonen en zij worden geacht zelf de regie over de zorg te hebben/nemen. Wanneer begrijpen overheden en zorgverzekeraars dat kwaliteit van zorg gebaat kan zijn bij langdurige contracten met werknemers? Wanneer begrijpen zij dat de vergoedingen daarmee in overeenstemming moeten zijn en hoger moeten liggen dan nu het geval is?

In 2018 hebben we voor het eerst een bijeenkomst van het cliëntenpanel georganiseerd. Het leverde een levendige middag op waarin uitgebreid van gedachten gewisseld werd. Wij blijven bijeenkomsten als deze organiseren en nodigen leden van het panel en andere cliënten en mantelzorgers uitdrukkelijk uit om mee te denken en met ideeën te (blijven) komen.

2018 is het jaar geworden van meerdere wijzigingen in de samenstelling van de cliëntenraad. Na het verstrijken van hun termijn zijn 2 leden vertrokken. Helaas is een derde lid, Freerk Kalsbeek, onverwacht overleden.

Een nieuwe samenstelling betekent dat er nieuwe ervaringen en meningen de raad binnenkomen. Het is een goede zaak dat er wisselingen optreden, hoezeer de ervaring van de vertrokken leden ook gemist zal worden. Het betekent verandering en ontwikkeling, en dat is, hoewel soms lastig, ook goed. Ook in de loop van het komende jaar zullen nieuwe leden nodig zijn. De vacature wordt binnenkort weer opengesteld. Let daarvoor op de website.

Wij sluiten hiermee 2018 af en zullen ons ook in 2019 inzetten voor de belangen van de cliënten van Thuiszorg Het Friese Land.

Wij wensen u een zorgzaam 2019.

Marjo Horstink  
voorzitter cliëntenraad

Leeuwarden, mei 2019

Wanneer u naar aanleiding van dit jaarverslag wilt reageren, dan kan dat. Voor de contactgegevens zie [www.thfl.nl](http://www.thfl.nl)

## De cliëntenraad en zijn werkwijze

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn sinds juni 1996 de bevoegdheden van de cliëntenraad geregeld.

### Taken / functies en samenstelling

Taken en functies staan omschreven in het reglement van de cliëntenraad.

| Naam en functie lid                  | Termijn                | Eindigt op |
|--------------------------------------|------------------------|------------|
| Dhr. W. van Stijn, voorzitter        | 2 <sup>e</sup> termijn | 01-08-2018 |
| Dhr. G. Geertsma, secretaris         | 2 <sup>e</sup> termijn | 01-12-2018 |
| Mw. C. Aandewiel,<br>vice voorzitter | 2 <sup>e</sup> termijn | 01-12-2019 |
| Mw. G. Snel, lid                     | 2 <sup>e</sup> termijn | 01-09-2019 |
| Dhr. R. van Rienderhoff              | 1 <sup>e</sup> termijn | 01-02-2019 |
| Dhr. F. Kalsbeek                     | 1 <sup>e</sup> termijn | 01-09-2020 |
| Mw. M. Horstink                      | 1 <sup>e</sup> termijn | 01-01-2021 |
| Mw. C. Dijkstra                      | 1e termijn             | 01-10-2022 |

De cliëntenraad heeft dit jaar afscheid genomen van dhr. van Stijn en dhr. Geertsma, wegens einde 2<sup>e</sup> zittingstermijn. Tevens moest de cliëntenraad vanaf maart 2018 zonder dhr. Kalsbeek verder. Een waardevol lid, welke helaas eind februari 2018 is overleden.

Eind 2018 heeft dhr. Wilstra twee vergaderingen bijgewoond en hij zal vanaf januari 2019 de cliëntenraad komen versterken. De huidige leden zijn / waren cliënt van Thuiszorg Het Friese Land en/of hebben een brede belangstelling voor en/of ervaring met de gezondheidszorg.

## **Invloed / Visie / Missie**

De cliëntenraad handelt vanuit het wettelijk recht dat cliënten van Thuiszorg Het Friese Land hebben op medezeggenschap. Dat recht motiveert en inspireert de leden van de cliëntenraad.

### Missie

De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Thuiszorg Het Friese Land, binnen deze organisatie, maar ook bij externe partijen, zoals zorgverzekeraars en patiëntenverenigingen. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur van Thuiszorg het Friese Land.

### Visie

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle aanwezige cliëntgroepen bij Thuiszorg Het Friese Land op basis van gelijkwaardigheid en ongeacht de vorm van verpleging of zorg, waarvan de cliënten gebruik maken. Het welbevinden van de cliënt staat voorop. De cliëntenraad focust op de kwaliteit en continuïteit van de zorg met oog voor brede maatschappelijke keuzes en de gevolgen daarvan voor de zorg en het personeel. Om de kwaliteit en continuïteit van de steeds complexere zorg te waarborgen, houdt de cliëntenraad vanuit haar ervaring en deskundigheid, proactief vinger aan de pols van beleidsontwikkelingen en de geleverde zorg. De cliëntenraad geeft een signaal af zodra de belangen van de cliënt in het gedrang dreigen te komen.

## **Intern beraad, overleg en informatie**

De cliëntenraad komt één keer per maand bijeen voor intern beraad, uitgezonderd de zomermaanden. Tijdens het intern beraad worden alle ingekomen stukken besproken en eventueel voorbereid voor de overlegvergadering met de bestuurder. Ook worden actuele zaken die spelen in de organisatie, maar ook daarbuiten op de agenda gezet. Regelmatig nodigt de cliëntenraad iemand uit n.a.v. ontvangen stukken of om een presentatie te geven over een interessant en actueel onderwerp.

Vier maal vond er een overlegvergadering met de bestuurder plaats. Tijdens twee overlegvergaderingen waren leden van de Raad van Toezicht aanwezig.

Twee maal per jaar is er een overleg met leden van de ondernemingsraad. Beide raden informeren elkaar over de onderwerpen waar ze mee bezig. Verder zijn actuele zaken, die spelen in de organisatie, besproken, zoals:

- ondernemingsplan
- zorgdossier
- cliëntenpanel
- planning
- digitale sleutel

Voor het verkrijgen van tijdige informatie over beleidsstukken en zorg gerelateerde onderwerpen ten behoeve van het intern beraad was er regelmatig overleg tussen het secretariaat van de cliëntenraad en de bestuurssecretaris van de Raad van Bestuur.

## **Ter advisering**

### Overname thuiszorgactiviteiten Zorgkompas

De cliëntenraad is, na uitvoerig de aanvraag te hebben besproken, van mening dat:

- er voor cliënten geen grote veranderingen zijn
- er voldoende zorg is voor cliënten wanneer er toch iets niet goed gaat
- er weinig tot geen extra belasting is voor organisatie en teams
- thuiszorg Het Friese Land meer voet aan de grond krijgt in Heerenveen e.o.
- het een goede keuze is van Zorgkompas om voor thuiszorg Het Friese Land te kiezen

De cliëntenraad heeft geadviseerd de thuiszorgactiviteiten van Zorgkompas over te nemen en heeft daarbij genoemd dat cliënten tijdig, minimaal een maand van tevoren, geïnformeerd moeten worden.

### Ondernemingsplan 2018-2021

In het ondernemingsplan staat 'geen geld, geen zorg'. De cliëntenraad begrijpt dit, zorg moet betaald worden, maar vindt het wel jammer dat er hierdoor geen keuzevrijheid van de cliënt meer is.

De cliëntenraad heeft geadviseerd het ondernemingsplan uit te voeren zoals omschreven in het jaarplan 2018 en zal de verdere profilering van thuiszorg Het Friese Land nauwlettend blijven volgen.

### Begroting 2018

Twee leden van de cliëntenraad hebben een gesprek gehad met de controller over de begroting. De toelichting van de controller is gedeeld tijdens het intern beraad. De begroting is voor dit jaar specifiek toegeschreven naar de nullijn met de hoop dat dit gehaald wordt. De cliëntenraad vindt dit een goed streven en houdt de vinger aan de pols.

### Jaarrekening 2017

Door een misverstand heeft de cliëntenraad de jaarrekening 2017 niet ter advisering ontvangen.

## **Ter bespreking**

- voorstel oprichten Zorgcoöperatie met oprichtingsakte

De cliëntenraad ontving een voorstel tot oprichten van de zorgcoöperatie Friesland samen met de regioaanbieders thuiszorg Zuidwest Friesland en de Kwadrantgroep. De cliëntenraad werd gevraagd hoe zij tegen de oprichting aankeken; wat positieve en negatieve effecten konden zijn voor cliënten en overige inwoners.

De cliëntenraad staat positief tegenover de oprichting van de zorgcoöperatie. Wat voor de cliëntenraad van belang is, is dat de kwaliteit en continuïteit van de zorg centraal blijft staan. Positief effect is dat cliënten van alle drie organisaties op elk moment van de dag zorg kunnen krijgen, waarbij gekeken wordt naar een efficiënte inzet van personeel. Een negatief effect kan zijn dat cliënten, met name in de nachtzorg, meer verschillende medewerkers over de vloer krijgen.

De cliëntenraad heeft aangegeven dat de medezeggenschap en invloed van Raden wel ergens omschreven moeten worden. Wanneer er besluitvorming is welke direct betrekking heeft op cliënten zal, voordat het bestuur van thuiszorg Het Friese Land zijn standpunt kenbaar heeft gemaakt bij de zorgcoöperatie, eerst de cliëntenraad betrokken moet worden.

## **Ter informatie**

- plan kenniscentrum dementie
- plan nachtzorg
- besturingsfilosofie kwaliteit van zorg door teamgericht werken
- jaarverslag ondernemingsraad
- maatschappelijk jaarverslag + jaarrekening 2017
- kwartaalcijfers
- voortgang samenwerking op Ameland
- Leeuwarden WMO – komen tot een alliantie tussen aanbieders in Leeuwarden
- tekort aan personeel; initiatieven om meer personeel in de zorg te krijgen
- toezegging De Friesland Zorgverzekeraar voor een aanvullend budget.

## **Cliëntenpanel**

Maart 2018 heeft de cliëntenraad een oproep gedaan aan cliënten en/of mantelzorgers om zich aan te melden voor een cliëntenpanel. Dit panel wordt door de cliëntenraad gevraagd hun mening te geven, ervaringen te delen of mee te denken over oplossingen voor een actueel onderwerp binnen de zorg. Tevens wil de cliëntenraad graag weten wat er leeft in de regio ten aanzien van zorg. 37 cliënten / mantelzorgers hebben zich aangemeld en de cliëntenraad is hier heel blij mee.

Een eerste bijeenkomst heeft plaatsgevonden in november. Na uitleg over wat de cliëntenraad allemaal doet, heeft de bestuurder een presentatie gehouden over toekomstscenario's in de zorg. Ook was er voldoende ruimte om met elkaar in gesprek te gaan.

## **Verder**

- ontving de cliëntenraad het verzoek om het reglement van de cliëntenraad te updaten. De aanleiding was de hercertificatie van de ISO 9001 normupdate reglement cliëntenraad. De cliëntenraad heeft aangegeven dat een update zeker wenselijk is, maar hiermee te willen wachten tot de nieuwe wetgeving van kracht is.
- zijn leden van de cliëntenraad naar bijeenkomsten geweest over de inkoop van zorg.
- zijn leden van de cliëntenraad door de bestuurder van thuiszorg het Friese Land uitgenodigd om samen met hem naar een monitoringsgesprek te gaan, waarbij gesproken wordt met een afvaardiging van Zorgkantoor Friesland en De Friesland Zorgverzekeraar over de geleverde zorg vanuit de Wet Langdurige Zorg en Wijkverpleging.
- zijn een aantal leden naar een werkconferentie geweest waar door Noorderbreedte en Thuiszorg Het Friese Land een samenwerkingsalliantie werd getekend. Beide partijen werken al jaren naar volle tevredenheid met elkaar, maar willen hiermee de kwaliteit van de geleverde zorg verbeteren en nieuwe vormen van zorg ontwikkelen. De cliëntenraad omarmt deze initiatieven.

## **Activiteiten van leden**

Onze maatschappij verandert in rap tempo. Heel de samenleving wordt hiermee geconfronteerd en ook de zorg ontkomt daar niet aan. Voortdurend worden er wetswijzigingen doorgevoerd en de zorgverzekeraars stellen constant nieuwe regels op en protocollen worden en/of aangepast of veranderd. Ook de opleidingseisen worden steeds verder aangepast en verzaamd. Daarmee wordt met name de thuiszorg geconfronteerd. Zorg verandert daardoor, maar ook de zorgverlening aan het bed.

Binnen een organisatie als Het Friese Land, dat tracht de zorg en alles wat daarmee te maken heeft, wordt “dit op zich al een zorg”. Ook de geledingen binnen de organisatie, zoals de ondernemingsraad en de cliëntenraad worden daarmee geconfronteerd.

Het boeiende van het werk van de cliëntenraad is dit te zien en zo vorm te geven dat de cliënt, die zorg wordt verleend, daarmee niet uit het oog wordt verloren. Het is mede de taak van de cliëntenraad om de opgelegde vernieuwingen, tevredenheid van het personeel en het verlenen van goede zorg, steeds weer naar voren te brengen en zo als een fundamentele taak te zien. De cliëntenraad is zo een wezenlijk onderdeel van een thuiszorgorganisatie. Het is daarom goed dat ook ten aanzien van de cliëntenraad de wetswijzigingen duidelijk laten zien wat haar taak is en hoe zij dient te functioneren binnen het geheel.

We hebben straks een bijna nieuwe cliëntenraad die met name deze problematiek voorgeschoteld krijgt. EIGEM inzicht en EIGEN verantwoordelijkheid en enthousiasme zijn de voorwaarden om de cliëntenraad haar belangrijke taak te doen vervullen. Waarbij onverkort het belang van de cliënt voorop dient te blijven staan.

Voor mij is de tijd gekomen om dit werk na twee periodes neer te leggen. Het was boeiend, interessant en we zijn met de nodige problemen, ideeën, oplossingen en niet nagekomen zaken geconfronteerd. Maar ondanks dat was het een waardevolle periode.

Bij deze wens ik de nieuwe cliëntenraad veel succes toe.

Greet Snel