



CCR

Marga  
Klompé 

*Centrale Cliëntenraad Marga Klompé*  
**Jaarverslag 2022**



Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de centrale cliëntenraad (CCR) van Stichting Zorgcombinatie Marga Klompé (hierna Marga Klompé). 2022 is het jaar van de medezeggenschap in transitie. Dit verslag neemt u mee in hoe en met welke resultaten de CCR dit transitiejaar heeft vormgegeven.

Fred Stortelers,  
voorzitter CCR



## Inhoud

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Terug naar het oude normaal       | 2  |
| Overige activiteiten              | 3  |
| Hoogte- en aandachtspunten        | 3  |
| Cliëntenraadsdagen                | 4  |
| Pensionering Trudy Storteboom     | 5  |
| Overige aandachtsgebieden         | 6  |
| Werkgroepen                       | 7  |
| Verzoeken om advies en instemming | 10 |
| Klachtencommissie                 | 10 |
| Kwaliteit                         | 10 |
| Privacy / cameratoezicht          | 10 |
| Feiten en cijfers medezeggenschap | 11 |
| Namen                             | 11 |
| Afsluitend                        | 11 |

### Terug naar het oude normaal

2022, het jaar waarin corona en alle ongemakken die het met zich heeft meegebracht, zijn weggeëbd. Een jaar waarin het leven is teruggekeerd naar het oude ‘normaal’. Maar het is ook het jaar van nieuwe en onverwachte uitdagingen. Voor de cliëntmedezeggenschap binnen Marga Klompé was 2022 een constructief jaar waarin concreet vorm en inhoud is gegeven aan de nieuwe visie op de medezeggenschap en het stappenplan, zoals dit eind 2021 is vastgesteld. Dit door het ene te doen en het andere niet te laten. Aan de ene kant hebben corona en de naweeën daarvan de dynamiek en het aantal cliëntenraadsleden flink aangetast. Aan de andere kant heeft de invoering van de nieuwe Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ) gevolgen voor de medezeggenschap. Zo is er veel aandacht gegeven aan en energie gestoken in het reactiveren van de medezeggenschap. Parallel hieraan is begonnen met het aanpassen van de medezeggenschap aan de tijdgeest en de eisen die de nieuwe WMCZ daaraan stelt. Dit betekent dat er een nieuwe balans ontstaat tussen de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad. Lokaal krijgt een grotere betrokkenheid, met meer actieve lijnen naar de organisatie, lees regio- en lokaal management.

Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor de ondersteuning van de medezeggenschap. Meer maatwerk is nodig om alle lokale raden, de CCR en niet te vergeten de thuiszorg, goed te laten functioneren. Het Bureau Ondersteuning Cliëntenraden (BOC) heeft er stevig de schouders onder gezet om gezamenlijk met de lokale raden na corona de medezeggenschap te reactiveren en vorm te geven. Een extra uitdaging hierbij was dat Trudy Storteboom om persoonlijke redenen eerder dan gepland met pensioen is gegaan. Trudy heeft zich voor en tijdens corona met hart en ziel voor de medezeggenschap ingezet. Mede door haar verdienstelijke inzet is Marga Klompé al jaren een van de koplopers als het gaat om de cliëntmedezeggenschap.

Natuurlijk waren en zijn er aandachtspunten waaraan ook in 2023 hard gewerkt moet worden. Zoals:

- **De bezetting van het BOC:** Een flinke uitdaging in de huidige arbeidsmarktsituatie. Ondertussen zijn we beter geworden in het vinden en enthousiasmeren van geschikte kandidaten voor de opvolging van Trudy. De verwachting is dat we begin 2023 een nieuwe onafhankelijke ondersteuner

aan boord zullen hebben. Gerdien Heerink, die halverwege 2022 het BOC op freelancebasis kwam ondersteunen als onafhankelijk kwartiermaker, zal tot die tijd de rol als waarnemend ondersteuner blijven vervullen en beschikbaar zijn om de nieuwe ondersteuner in te werken.

- **Ledenbestand cliëntenraden:** Tijdens en na corona zijn veel cliëntenraadsleden ermee gestopt en is de natuurlijke aanwas stil komen te liggen.
  - Er is een postercampagne gestart voor het werven van nieuwe leden.
  - Er zijn interviews in de huisbladen verschenen waarin nut, noodzaak en het plezier van de medezeggenschap onder de aandacht is gebracht.
- **Werving CCR-leden:** In 2022 bestond de CCR uit vier leden in plaats van de vereiste zeven. Ook hier is de natuurlijke aanwas van uit de lokale raden zo goed als stil komen te liggen. Maar er is goede hoop dat nu de aanwas in de lokale raden weer op gang komt er ook meer kandidaten voor de CCR komen. Parallel hieraan is er aandacht voor alternatieven, zoals een extra wervingscampagne voor nieuwe CCR-leden.

### Overige activiteiten

In 2020 zijn naast de reguliere cliëntenraadsvergaderingen nog een aantal activiteiten ontplooid om de medezeggenschap onder de aandacht te krijgen.

- De regiomanagers zijn getraind in het toepassen van de WMCZ, de nieuwe visie op medezeggenschap en het stappenplan.
- De eerste drie nieuwsbrieven zijn verzonden om de raadsleden beter op de hoogte te houden en te betrekken bij de ontwikkeling van de medezeggenschap.
- Er zijn in april en in december cliëntenraaddagen gehouden waarin de deelnemers de dialoog met de bestuurders zijn aangegaan over de zorgen van nu en de vormgeving van de toekomst.

### Hoogte- en aandachtspunten 2022

Het jaar 2022 stond vooral in het teken van het activeren van de medezeggenschap na corona en het uitvoeren het stappenplan tegen de achtergrond van de nieuwe visie, zoals die eind 2021 is vastgesteld.

#### • Nieuwe visie en stappenplan

Eind 2021 zijn in samenwerking met de bestuurder en een delegatie van het regiomanagement een nieuwe visie en een stappenplan 2022 uitgewerkt. Dit met het doel om na de verdoovende corona-periode en de invoering van de nieuwe wet WMCZ-2018 de medezeggenschap nieuwe energie te geven. Daarnaast is het ook belangrijk dat de wijze waarop onze medezeggenschap functioneert aan de wettelijke vereisten blijft voldoen. Omdat dit om bijzondere aandacht vraagt zal Gerdien Heerink de transitie vanuit de nieuwe visie en het bijbehorend stappenplan begeleiden. Zij heeft gezamenlijk met onder andere de lokale raden en het regiomanagement het volgende gerealiseerd:

- Er is een actuele visie op ondersteuning van cliëntmedezeggenschap opgesteld, in aansluiting op de zienswijze van het LOC (Landelijk Ondersteuningscentrum Cliëntenraden).
- In aansluiting hierop biedt het BOC-informatie en coaching aan alle raden vanuit een neutrale en onafhankelijke positie.
- Met behulp van een wervingsplan en een communicatieplan is gewerkt aan werving van nieuwe raadsleden.
- Per cliëntenraad is meer maatwerk zichtbaar in de agenda, de wijze van vergaderen en de ondersteuning. De vergadertijd is teruggebracht naar een meer wenselijke duur.
- Voor advies- en instemmingsverzoeken zijn nu formats beschikbaar die helpen om een heldere aanvraag te versturen aan cliëntenraden.
- De kennis en betrokkenheid van regiomanagers is met online-workshops en werkbijeenkomsten toegenomen.
- De cliëntenraad thuiszorg heeft een themabijeenkomst georganiseerd om mogelijke nieuwe leden te benaderen.
- Het cliënten- en familiebeeraad uitvoeren conform het beleid van Marga Klompé is nog een aandachtspunt.



## • Nieuwsbrieven

In 2022 is er een begin gemaakt om minstens eenmaal per kwartaal een medezeggenschapsnieuwsbrief uit te brengen. In totaal zijn drie nieuwsbrieven verschenen. Deze krijgen alle actieve cliëntenraadsleden per post thuisbezorgd. Doel van de nieuwsbrief is om informatie te geven en ter inspiratie ervaringen en mogelijkheden te delen. Vanaf 2023 kunnen alle cliëntenraden bijdragen voor plaatsing inzenden.

## Cliëntenraadsdagen 20 april en 9 november 2022

De cliëntenraadsdag op 20 april had als thema 'medezeggenschap in beweging'. Er zijn veel ontwikkelingen gaande in de zorg en bij Marga Klompé. In de toekomst zullen lokale raden door de nieuwe medezeggenschapswet vaker dan voorheen een advies- of instemmingsvraag behandelen. We keken samen terug op de ervaringen uit de achterliggende periode waarin corona een grote rol speelde en naar wat we van deze periode kunnen leren. Bestuurder Marcel Duvigneau ging met de cliëntenraadsleden in gesprek over de toekomst en het belang van de medezeggenschap.

Erwin Bomers, de nieuwe bestuurder, stelde zich aan de cliëntenraadsleden voor.



Bestuurders Erwin Bomers (l) en Marcel Duvigneau (r)

Gerdien Heerink sloot de dag af met interessante informatie. Zij introduceerde de participatieladder. Dit is een hulpmiddel om na te gaan op welke momenten de cliëntenraad betrokken is en wat de aard van deze betrokkenheid is.

### De Participatieladder

Gerdien: "Dit is een hulpmiddel, bedoeld om met elkaar na te denken over de diverse taken en rollen van een cliëntenraad en deze af te stemmen.

Wat is de rol en positie van de cliëntenraad bij bepaalde ontwikkelingen op een locatie of in de thuiszorg? Door dit tijdig met elkaar te bespreken en heldere afspraken te maken krijgt het medezeggenschapsproces inhoud en vorm op een wijze die past bij de wetgeving en bij de visie van Marga Klompé."

Op welke momenten wordt de cliëntenraad betrokken bij ontwikkelingen en wat is de aard van deze betrokkenheid? Enkele voorbeelden:

- geïnformeerd worden
- meedenken over de aanpak van een ontwikkeling; in welke stappen en met wie?
- samen met andere betrokkenen meewerken aan een ontwikkeling
- adviesaanvraag of instemmingsverzoek behandelen bij een voorstel.

De WMCZ is leidend voor het tijdig en passend betrekken van cliëntenraden bij besluitvorming. Maar het meedenken vanuit het cliëntperspectief heeft ook toegevoegde waarde bij bepaalde ontwikkelingen. Zo hebben bij nieuwbouw cliënten vanuit hun ervaringen een eigen zienswijze op waar de omgeving aan moet voldoen. Als de organisatie van de zorgverlening ter sprake komt, hebben cliënten inbreng om goed af te wegen wat een praktische werkwijze is, waarbij de privacy van cliënten voldoende aandacht krijgt. Cliëntenraden helpen door vooruit te kijken naar wat de zorgen, maar ook de informatiebehoefte van cliënten kunnen zijn bij ontwikkelingen.

De cliëntenraadsdag op 9 november had als thema 'verbinden en bouwen'. Opzet van deze dag was om interactie en uitwisseling mogelijk te maken. Daarom is aan de deelnemers bij aanvang gevraagd om hun aandachtspunten en vragen naar voren te brengen. In een gezamenlijk gesprek is onder



andere stilgestaan bij de noodzaak van ledenwerving maar ook bij de weerbarstigheid ervan. Het belang van onafhankelijke ondersteuning en het soms moeizame contact met de achterban kwamen ook aan de orde.

Gedurende de dag vonden tafelgesprekken plaats over:

- structuur en samenwerking van cliëntenraden: hoe willen we dat doen?
- werkwijze van cliëntenraden: wat werkt?
- ondersteuning van cliëntenraden: wat hebben de raden nodig?

Tussen de tafelgesprekken door hield Marcel Duvigneau een pleidooi voor echt samenwerken. Cliëntenraden en Marga Klompé staan samen voor het realiseren van dat wat belangrijk is voor cliënten, zo betoogde hij. Ook gaf Marcel een kijkje in de wijze van besluitvorming binnen Marga Klompé.

Een impressie van deze dag is in een van de nieuwsbrieven opgenomen. Aandachtspunten die uit de tafelgesprekken zijn voortgekomen:

- de communicatie moet 'behapbaar en snapbaar' zijn
- het is goed om de krachten te bundelen
- het contact met de regiomanager is belangrijk
- goede zorg voor introductie en coaching van raadsleden is belangrijk.

Na een goede werkdag ontmoetten raadsleden van verschillende cliëntenraden elkaar nog eens tijdens een informele afsluiting.

## Pensionering van Trudy Storteboom, de onafhankelijk ondersteuner

Voor de ondersteuning en voor ons bureau ondersteuning cliëntenraden (BOC) waren de afgelopen jaren niet eenvoudig. Dit kwam onder andere door corona en ziekteverzuim. Deze zware omstandigheden overschaduwden soms de mooie resultaten van de jaren daarvoor. Marga Klompé is landelijk gezien altijd een van de voorlopers geweest op het gebied van moderne medezeggenschap. Dit mede door de gedreven en gepassioneerde inzet van Trudy. Met het voor haar kenmerkende persoonlijke contact en haar gedegen kennis is ze samen met Ini Oonk een drijvende kracht geweest achter het functioneren van de medezeggenschap van Marga Klompé.



## Overige aandachtsgebieden

Leden van de CCR vertegenwoordigen de medezeggenschap in diverse werkgroepen en overleggen. In dit hoofdstuk wordt een kort overzicht gegeven van de meest relevante werkgroepen en overleggen en wat de rol en inbreng van de medezeggenschap zijn.

### • Overleg zorgkantoren

Zorgkantoren zijn belangrijke partners voor Marga Klompé omdat daar het meeste geld vandaan komt, waaruit de zorg aan onze cliënten betaald wordt. Leden van de CCR hebben aan drie overleggen met Menzis en Zilveren Kruis deelgenomen. In januari, april en oktober.

Begin 2022 (januari) was Covid-19 nog steeds onderwerp van gesprek, evenals de corona-compensatieregeling. De besteding van de kwaliteitsgelden in 2021 en het nieuwe kwaliteitsplan 2022 zijn besproken. Ook de nieuwe strategische visie en het werken met de drie strategische routes ‘Leven vol betekenis’, ‘Fluitend naar je werk’, ‘Sublieme samenwerkers’ zijn vanuit Marga Klompé toegelicht. Daarbij kwamen ook de overwegingen over samenstelling van de teams aan de orde; niet alleen normatief, maar ook kijkend naar de samenstelling van functies. Tijdens de voorjaarsbijeenkomst (april) is voornamelijk gesproken over financiële en operationele gevolgen van Covid-19, en hoe deze af te handelen. Veel aandacht was er voor de arbeidsmarkt- en huisvestingsproblematiek. De CCR heeft er kennis van kunnen nemen dat deze problematiek niet alleen met geld is op te lossen maar dat het een sectorbrede verantwoordelijkheid is, waarin het versterken van contacten in de regio en daarbuiten van toenemend belang is.

Bij de najaarsbijeenkomst (oktober) viel op dat de zorgkantoren positief zijn over belevingsgerichte zorg en dat die meer flexibiliteit aan de cliënten kan bieden. Ook was er behoorlijk veel aandacht voor zorgtechnologie. Zo zagen de aanwezigen een inspirerende presentatie met daarin een toelichting op kansrijke technologische oplossingen voor nu en in de toekomst. De medezeggenschap heeft hierbij constructieve kanttekeningen kunnen plaatsen als het gaat om de invloed en bijwerkingen van technologie op het dagelijkse leven van de cliënt.

### • Regionaal overleg

Het belang van goede regionale samenwerking op het gebied van de ouderenzorg neemt sterk toe. Het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is hierbij een van de richtinggevende elementen. Samengevat betekent dit ‘thuis zolang het kan, in een instelling als het moet’. Dit betekent dat ook de langdurige zorg zich meer en meer verplaatst naar de thuissituatie van de cliënt. Het ketenproces en de financiering voor het aanbieden van goede en passende zorg wordt hierdoor complexer. Er zijn veel goede en mooie initiatieven waarin zorgaanbieders, gemeenten, woningbouwcoöperaties, huisartsen, ziekenhuizen etc. samenwerken.

### • ROCA

Binnen al die initiatieven is te zien dat de medezeggenschap/ cliëntvertegenwoordiging nog geen duidelijke positie heeft. Hiervoor heeft Marga Klompé een aantal jaren geleden het initiatief genomen om het Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek (ROCA) op te zetten. Dat initiatief was ingegeven door het kwaliteitskader verpleeghuiszorg dat kennisontwikkeling stimuleert door ervaringen te delen met collega’s buiten de eigen organisatie.

De deelnemende partijen zijn:

- Azora
- Sensire
- Careaz
- Markenheem
- Marga Klompé.

Het overleg vindt twee keer per jaar plaats en wordt bij toerbeurt door alle deelnemers georganiseerd.

*20 mei 2022*

Deze bijeenkomst is georganiseerd door Azora en had als thema: ‘Regionale samenwerkingsprojecten’. Bij deze projecten bestaat onderscheid tussen structurele overlegtafels en overlegtafels op basis van thema’s. De aanwezigen kregen hierover uitleg door Mieke Zemelink (bestuurder Azora) en Renée Wilke (bestuurder Sensire).

Zij verhelderden met name het ‘Olifantenpad’ (arbeidsmarkt) en het Achterhoeks Informatieberaad (digitale gegevensuitwisseling). In het vervolg van het programma is informatie en kennis uitgewisseld over cliëntmedezeggenschap en contacten met de achterban. Ook de ervaringen van de verschillende cliëntenraden tijdens corona zijn besproken.

*23 november 2022*

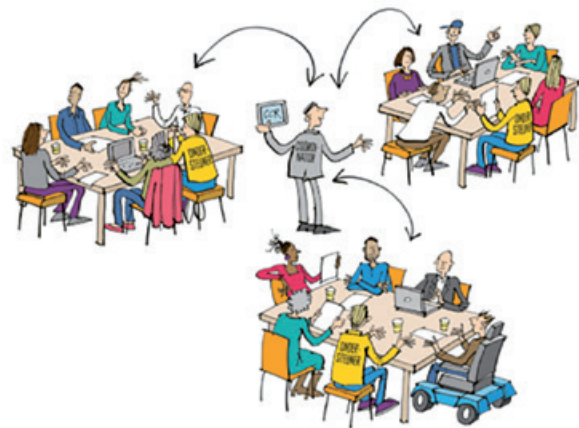
De bijeenkomst in Hengelo is georganiseerd door Markenheem en had als thema ‘Wonen met een plus’. Anja Stunnenberg, bestuurder van Markenheem, verzorgde een presentatie over de toekomstige ontwikkelingen, met scheiden van wonen en zorg en meer betrokkenheid vanuit naasten en vanuit de omgeving. Hierna is in groepen doorgepraat over de consequenties van ‘Wonen met een plus’, zowel voor bewoners als voor de medezeggenschap. Welke vormen van medezeggenschap zijn hiervoor mogelijk? Helderheid over ‘wat is van wie?’ is belangrijk, kijkend naar de eigen regie van toekomstige bewoners en huurders. Dezelfde vraag is relevant bij het onderscheiden van wat de centrale cliëntenraad en de lokale cliëntenraden op de agenda zetten.

Voor 2023 is het onze ambitie om een stevige bijdrage te gaan leveren aan de borging van de cliëntmedezeggenschap in alle samenwerkingsverbanden en initiatieven waarbij Marga Klompé betrokken is.

## Werkgroepen

CCR-leden nemen deel aan diverse werkgroepen binnen Marga Klompé. Het betreft werkgroepen waarvan de uitkomst direct of indirect invloed heeft op de kwaliteit van zorg en de zorgbeleving van de cliënt op de korte en langere termijn.

Een werkgroep bestaat uit verschillende disciplines van medewerkers en dus ook een CCR-lid. Doel van een werkgroep is in gezamenlijkheid tot een passende oplossing te komen voor een probleem of opdracht. Ook kan een werkgroep onderzoek doen naar een probleem. Een werkgroep schrijft een verslag, dat vormt het advies voor beleid van de organisatie, en legt dat voor aan de opdrachtgever (de bestuurder).



Een CCR-lid heeft in de werkgroep als doel om mee te denken en te praten over de opdracht of het onderzoek of probleem. Hij of zij neemt zitting in een werkgroep op grond van kennis en vaardigheden die van extra toegevoegde waarde zijn voor het cliëntenbelang. Ook brengt het CCR-lid aan de overige leden van de CCR verslag uit van de voortgang, de status en dergelijke. Hij of zij kan zo nodig aan de CCR om aanvulling of feedback vragen.

De inbreng van de CCR-leden bij de werkgroepen is tweeledig.

1. Het cliëntbelang. Resultaten van een werkgroep moeten altijd positief bijdragen aan de kwaliteit van zorg en aan de kwaliteit van leven van de cliënt.
2. CCR-leden brengen vaak vanuit hun eigen professionele achtergrond en sociale leven kennis, expertise en ervaringen mee die van toegevoegde waarde zijn.

Binnen de CCR is de afspraak gemaakt dat het CCR-lid niet eindverantwoordelijk is voor het uitgebrachte advies. Dit houdt in dat de CCR als geheel consent zal uitbrengen op het uitgebrachte advies en dit pas kan doen als de bestuurder dit aan de CCR voorlegt.

Vanuit de CCR is in 2022 deelgenomen aan de volgende werkgroepen:

- BOC-ontwikkeling
- corona crisisteam
- cliëntenraadsdagen en studiedag CCR
- medezeggenschap in beweging
- visie op eten en drinken
- zorgtechnologie
- projectgroep goede voorbeelden van -toekomstgerichte- zorg
- zorg en dwang
- ontwikkeling medezeggenschap/uitvoering stappenplan.



## Werkgroep BOC-ontwikkeling

In deze werkgroep zijn vertegenwoordigd: de bestuurder (Marcel Duvigneau), het dagelijks bestuur van de CCR en de kwartiermaker. Doel van het overleg is om de voortgang bij de uitvoering van het stappenplan te monitoren en waar nodig hindernissen weg te nemen en of bij te sturen. De focus lag hierbij vooral op de bezetting van het BOC en de continuïteit en het reactiveren van de lokale raden en ledenwerving.

## Werkgroep corona crisisteam

Doel: informatie over voortgang van verspreiding van corona en over de maatregelen die op- of afgeschaald gingen worden. In juni van 2022 is deze werkgroep opgeheven. Resultaat: meer maatwerk op uitbraak van corona per locatie en zoveel mogelijk sluiting van de hele locatie voorkomen. Het aantal overlegmomenten is erg ad hoc en kwam in 2022 neer op vier momenten. **Leden: Lucy Reuvekamp en Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep cliëntenraadsdagen en studiedag CCR

Doel: waardevolle bijeenkomsten realiseren door voorbereiding en begeleiding cliëntenraadsdagen en studiedag CCR. **Leden: Fred Stortelers en Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep medezeggenschap in beweging

Doel: reactiveren en toekomstbesteding maken van de cliëntmedezeggenschap. **Leden: Fred Stortelers en Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep visie op eten en drinken

Doel: eten en drinken als een waardevolle toevoeging aan de kwaliteit van leven van de bewoner of cliënt en het vergroten van de gastvrijheid. Er zijn drie overlegmomenten geweest. **Leden: Sjoukje Kunne en Wim Mooijman.**

## Werkgroep zorgtechnologie (e-health)

Doel: welke technologische oplossingen zijn er in de zorg en welke daarvan kunnen binnen Marga Klompé worden ingezet, zodat het werk van de zorgprofessionals minder arbeidsintensief wordt, maar de kwaliteit van zorg voor de bewoner/cliënt in stand blijft of wel verbeterd wordt en de zorg die nodig is blijft. Het gaat dus om meer dan een iPad of een knuffelrobot. Het waren drie overleg momenten. **Leden: Fred Stortelers en Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep project goede voorbeelden van -toekomstgerichte- zorg

Doel: optimaliseren van de samenwerking tussen cliënt, (mantelzorger-) netwerk en zorgprofessionals, zodat de kwaliteit van zorg voor de cliënt intact blijft of toeneemt en de regie steeds meer bij de cliënt en/of mantelzorger ligt. De werkgroep had in 2022 zeven overlegmomenten en een webinar over mantelzorgbeleid. **Lid: Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep project goede voorbeelden van -toekomstgerichte- zorg

Sjoukje Kunne: “In deze werkgroep gaan we op zoek naar goede voorbeelden uit de praktijk, die gaan over de visie op zorg, zoals gezondheid, persoonsgerichte zorg en mantelzorgbeleid. Het gaat om voorbeelden die aansluiten op de kwaliteit van leven van de cliënt. Zij laten zien ‘hoe zorg ook kan’ maar kunnen ook behulpzaam zijn om beleid te maken of tot werkafspraken te komen, die Marga Klompé breed kan inzetten. Alle deelnemers aan deze groep kwamen met voorbeelden uit de praktijk. Daarbij stellen wij ons vragen als ‘hoe is de samenwerking op dit moment?’ en ‘wat zijn de initiatieven die samenwerking tot stand brengen?’ We hebben deskundigen uitgenodigd die binnen Marga Klompé op verschillende manieren werken, zoals te zien is op locatie ‘t Talma in Laren, waar men met leefcirkels werkt.

Doel is om een goede samenwerking tussen alle partijen te realiseren. Zo neemt de zorgprofessional de regie nog vaak over, terwijl de mantelzorger of vrijwilliger niet optimaal betrokken is bij de zorg voor de cliënt. De behoefte van de cliënt staat nog niet voldoende voorop; de normen en waarden van de zorgprofessional lijken nog te veel leidend te zijn. De cliënt zo zelfstandig mogelijk te laten zijn, terwijl het sociale netwerk en mantelzorg eveneens bijdragen aan kwaliteit van leven, vraagt om een ietwat andere inzet en denkwijze van de zorgprofessional. We moeten werken aan duidelijke afspraken tussen alle betrokken partijen.”



## Werkgroep zorg en dwang

Doel: bewustwording over wat onvrijwillige zorg is, terugdringen van deze zorg en op democratische wijze toezicht houden op de uitvoering van de Wet zorg en dwang binnen Marga Klompé. Deze werkgroep is in maart 2022 opgeheven. Resultaat is dat er een commissie is opgezet met een reglement. De commissie is onder meer belast met monitoren en bevorderen van bekwaamheid van zorgmedewerkers op zorg en dwang. Zij houdt de wet- en regelgeving over dit onderwerp nauwlettend in de gaten. De werkgroep rapporteert hierover onder andere via communicatiemiddel LIV, het intranet van Marga Klompé. Er heeft één overlegmoment plaatsgevonden. **Lid: Sjoukje Kunne.**

## Werkgroep ontwikkeling medezeggenschap / uitvoering stappenplan

Doel: voortgang ingezette ontwikkeling cliëntmedezeggenschap (conform WMCZ 2018) en de ondersteuning daarvan. **Leden: Sjoukje Kunne, Wim Mooijman, Fred Stortelers.**



## Werkgroep zorg en dwang

Sjoukje Kunne: “We denken er vaak niet over na, maar een vorm van onvrijwillige zorg is bijvoorbeeld medicatie toedienen via een bakje vla. Vergroten van bewustwording over wat onvrijwillige zorg is, is een speerpunt van deze werkgroep. De Wet zorg en dwang heeft als uitgangspunt dat onvrijwillige zorg niet mag, tenzij er ‘ernstig nadeel’ dreigt en er geen andere alternatieve oplossingen zijn. De werkgroep heeft zich onder meer beziggehouden met het analyseren van wat onvrijwillige zorg is, zodat bewustwording onder de zorgprofessionals toeneemt. Daartoe hebben de leden gegevens verzameld en daarop gereflecteerd. Wat voor de ene cliënt onvrijwillige zorg is, hoeft dit voor de ander niet te zijn. Een speerpunt is hoe we met mensen met dementie omgaan die veel behoefte hebben aan ‘wandelen’. Hoe geef je deze mensen die bewegingsvrijheid? Een voorbeeld hiervan is de leefcirkel die in ‘t Talma wordt toegepast. Een leefcirkel is een denkbeeldige geografische cirkel waarbinnen een cliënt zich vrijelijk kan bewegen. Per cliënt kijkt men naar een juiste mix van veiligheid en (bewegings)vrijheid. Er komt een commissie die als doel heeft: heeft het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de uitvoering van de Wet zorg en dwang binnen Marga Klompé. De commissie wil inzicht krijgen in en een analyse maken van de inzet van onvrijwillige zorg en bijdragen aan het terugdringen hiervan. De reglementen voor deze commissie zijn inmiddels opgesteld.”

Verzoeken om advies en instemming

In 2022 heeft de CCR dertien verzoeken ontvangen.

| Adviesvraag                        |                  |
|------------------------------------|------------------|
| Beleid mantelzorg                  | 15 februari 2022 |
| Budget welzijn                     | 15 februari 2022 |
| Jaarrekening 2021                  | 9 juni 2022      |
| Profiel lid raad van toezicht      | 15 november 2022 |
| Jaarplan, inclusief begroting 2023 | 13 december 2022 |

| Instemmingsverzoek                      |                  |
|-----------------------------------------|------------------|
| Tarief wasverzorging                    | 15 februari2022  |
| Kwaliteitsplan 2022                     | 15 maart 2022    |
| Eigen bijdrage warme maaltijd dagcentra | 17 mei 2022      |
| Beleid Cameratoezicht                   | 18 oktober 2022  |
| Beleid MDO cliënten WLZ met behandeling | 13 december 2022 |
| Beweegbeleid Ouderenzorg                | 13 december 2022 |
| Inzet optische sensoren                 | 13 december 2022 |

Klachtencommissie

De CCR ontvangt in de kwartaalrapportages informatie over ingediende en behandelde klachten. Dit biedt gelegenheid om hierover desgewenst in gesprek te gaan met de bestuurder tijdens de overlegvergaderingen. Bij wisselingen in de samenstelling van de klachtencommissie heeft de CCR-adviesrecht. In 2022 zijn in dit kader geen adviesaanvragen behandeld.

Kwaliteit

Tijdens het overleg met de zorgkantoren op 20 januari 2022 is het concept-kwaliteitsplan 2022 besproken. Aan dit gesprek heeft een afvaardiging vanuit de CCR deelgenomen. De bestuurder heeft vervolgens een instemmingsverzoek betreffende het kwaliteitsplan 2022 naar de CCR gestuurd. Dit verzoek is in de CCR-vergadering van maart 2022 besproken. In de bespreking van diverse onderwerpen, adviesaanvragen en instemmingsverzoeken heeft de CCR telkens de effecten voor cliënten op de kwaliteit van zorg, welzijn en wonen meegewogen.

Privacy / cameratoezicht

Het beleid cameratoezicht is ter instemming voorgelegd aan de CCR. De CCR heeft bij het bespreken hiervan zorgvuldig gekeken naar de afwegingen tussen het bevorderen van veiligheid en het waarborgen van de privacy. Met name aan het bewaken van de uitvoering van dit beleid heeft de CCR extra aandacht besteed.



Cijfers en feiten medezeggenschap

- In het jaar 2022 zijn de leden van de CCR voor 10 vergaderingen bij elkaar geweest.
- Bij 6 vergaderingen was er ook overleg met de voorzitter van de raad van bestuur.
- Het aantal behandelde adviesaanvragen bedroeg 5.
- Het aantal behandelde instemmingsverzoeken was 8.
- Er waren 2 ROCA-overleggen.
- Het aantal bijgewoonde werkgroepen bedroeg 18.
- Overige ontmoetingen: 15.
- Bij de meeste vergaderingen was de vicevoorzitter van de CCR via Zoom aanwezig.
- De statuten en het huishoudelijk reglement van de CCR zijn in 2022 ondertekend door de raad van bestuur en de voorzitter van de CCR. Hiermee zijn deze stukken conform de WMCZ up-to-date.

Namen

Momenteel bestaat de CCR uit de volgende personen:

- voorzitter Fred Stortelers;
  - vicevoorzitter Sjoukje Kunne;
  - secretaris Wim Mooijman;
  - lid Janwim Jacobs.
- Begin 2022 bestond het BOC uit:
- ondersteuner Trudy Storteboom (tot oktober 2022)
  - secretarieel medewerker Ini Onk
  - ondersteuner / projectmedewerker Sanne Bentum (tot april 2022)

Halverwege het jaar is ter ondersteuning onafhankelijk kwartiermaker Gerdien Heerink gekomen. Zij heeft de taken waargenomen van Trudy Storteboom, nadat zij afscheid nam omdat ze met pensioen ging.

Afsluitend

Langere tijd maakten de Covid-regels het vergaderen niet altijd prettig. Natuurlijk is het wel een voordeel dat met behulp van Zoom of Teams een vergadering kan doorgaan maar het is prettiger om fysiek met elkaar te kunnen praten en discussiëren.

Ook in 2023 zullen wij met een klein maar toegewijd team de schouders er weer onder zetten om er voor de cliënten te mogen zijn.



# Centrale Cliëntenraad Marga Klompé



Marga Klompé  
Postbus 71  
7140 AB Groenlo  
T 0544 47 41 00  
[www.margaklompe.nl](http://www.margaklompe.nl)

CCR