

# Jaarverslag 2019 Cliëntenraad Zorg



Elst  
juni 2020

# **Jaarverslag 2019**

## **Cliëntenraad Zorg**

<b>1. Voorwoord .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>4</b>
<b>3. De Cliëntenraad Zorg .....</b>	<b>5</b>
3.1 Soort cliëntenraad.....	5
3.2 De leden van de cliëntenraad.....	5
<b>4. Belangrijke zaken in 2019.....</b>	<b>6</b>
4.1 Aantal vergaderingen .....	6
4.2 Gasten in de vergaderingen .....	6
4.3 Besproken onderwerpen in de vergaderingen.....	6
4.4 Contact met de achterban .....	12
<b>5. Adviezen in 2019 .....</b>	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.3</b>
5.1 Gevraagde adviezen .....	13
5.2 Ongevraagde adviezen.....	176
<b>6. Scholing, bijeenkomsten en bezoeken</b>	<b>17</b>
6.1 Scholing	17
6.2 Bijeenkomsten	17
6.3 Bezoeken	17
<b>7. Contactgegevens .....</b>	<b>18</b>

# 1. Voorwoord

Dit is het jaarverslag van de Cliëntenraad Zorg (CRZ) van Driestroom over 2019.

In dit jaarverslag wordt beschreven hoe de CRZ was samengesteld en wat de belangrijkste adviespunten en adviezen waren.

Het was een jaar met veranderingen. Zowel bij Driestroom als in de CRZ. Vertrouwde systemen als Mextra worden vervangen door (weliswaar minder op maat gesneden) ONS, dat bedoeld is om minder tijdverlies te geven, die dan ten goede moet komen aan de zorg zelf. Dat streven wordt door de CRZ van harte ondersteund, al zijn we wel benieuwd hoe die winst straks zichtbaar wordt. De samenstelling van de CRZ wijzigde ook: voorzitter Willem Wiggelman, die afgelopen jaren met veel energie "de kar trok", is gestopt wegens de verhuizing van zijn zoon naar een andere zorginstelling. Ondergetekende heeft zijn zetel ingenomen per november 2019. Samen met enkele nieuwe cliëntvertegenwoordigers (die nu gezocht worden) gaat een frisse (door)start gemaakt worden. Ook de Centrale Cliëntenraad (CCR) zal weer in actie gaan komen. Er is inmiddels een voorzichtig begin gemaakt met betere contacten met de lokale raden; dit zal in 2020 met extra inzet doorgaan. Speciale aandacht vanuit de CRZ is afgelopen jaren uitgegaan naar de categorie EMB (ernstige meervoudige beperking), met vooral mensen die niet goed voor zichzelf op kunnen komen. Deze categorie is klein binnen Driestroom en de ontwikkelingen rond De Daniël hebben laten zien dat dit niet snel zal veranderen.

Tiel, 15 februari 2020

Rob Kerkmeester, voorzitter CRZ

## **2. Inleiding**

Dit is het jaarverslag 2019 van de Cliëntenraad Zorg (CRZ). Hierin staat wat de cliëntenraad is, wat we doen en hebben gedaan in 2019. Het belangrijkste is het overzicht van wat we in 2019 hebben gedaan.

In dit jaarverslag worden de volgende onderwerpen behandeld:

- hoe is de samenstelling van de CRZ en wie zitten er in de CRZ? (hoofdstuk 3);
- welke onderwerpen heeft de CRZ besproken in 2019 en met wie? (hoofdstuk 4);
- welke adviezen heeft de CRZ in 2019 gegeven? (hoofdstuk 5);
- welke scholing is gevolgd, aan welke bijeenkomsten is deelgenomen en welke bezoeken zijn afgelegd (hoofdstuk 6)
- contactgegevens CRZ (hoofdstuk 7).

## **3. De Cliëntenraad Zorg**

### **3.1 Soort cliëntenraad**

De Cliëntenraad Zorg (CRZ) behandelt zaken die binnen de kolom Zorg spelen, de CRZ is dus een zogenaamde 'kolomraad'.

De gesprekspartner van de CRZ in 2019 was Hans van Gestel, directeur Zorg.

### **3.2 De leden van de cliëntenraad**

In 2019 waren de cliënten vertegenwoordigd in de CRZ volgens het vertegenwoordigersprincipe: vanuit de locaties waar een cliëntenraad is ingesteld, neemt één lid zitting in de CRZ.

Vanuit de locaties waar een cliëntvertegenwoordigersraad is ingesteld neemt één vertegenwoordiger zitting in de CRZ.

In het reglement staat dat de CRZ uit maximaal drie wettelijk cliëntvertegenwoordigers en vijf cliënten bestaat. Daarom zijn niet alle locaties direct vertegenwoordigd in de CRZ.

De CRZ vertegenwoordigt uiteindelijk wél alle cliënten met een WLZ-indicatie.

Begin 2019 waren alle posities bezet: vijf cliënten en drie vertegenwoordigers van cliënten.

Eind 2019 waren er twee vacatures, namelijk voor vertegenwoordigers van cliënten.

De vijf cliënten en de kinderen van de vertegenwoordigers ontvangen allemaal zorg via de Wet Langdurige Zorg (WLZ) van Driestroom.

## **4. Belangrijke zaken in 2019**

### **4.1 Aantal vergaderingen**

Om advies te kunnen geven, moet de cliëntenraad vergaderen. De CRZ doet dat om informatie en antwoorden op onze vragen te krijgen.

In 2019 heeft de CRZ acht keer vergaderd.

Drie leden van de CRZ zijn op verzoek van de Raad van Toezicht aanwezig geweest bij een vergadering van de Centrale Cliëntenraad met de Raad van Toezicht.

### **4.2 Gasten in de vergaderingen**

De gesprekspartner van de CRZ is de directeur Zorg. De directeur Zorg is in principe bij alle vergaderingen van de CRZ aanwezig en wordt hierbij ondersteund door de staffunctionaris bestuursbureau.

Tijdens de vergaderingen worden soms ook andere personen uitgenodigd die aanvullende informatie kunnen geven over belangrijke onderwerpen.

In 2019 waren dit:

- een staffunctionaris van Driestroom over de adviesaanvraag nieuwe klachtenregeling;
- een medewerker van het LSR in verband met de interne evaluatie van de CRZ.
- De cliëntvertrouwenspersoon voor WLZ-cliënten over de jaarrapportage 2018 tussen Driestroom en Zorgbelang.
- de projectleider ONS en de coördinator Driestroomloket over invoering ONS

### **4.3 Besproken onderwerpen in de vergaderingen**

In de vergaderingen zijn de volgende onderwerpen besproken:

- 1) Op 14 januari heeft de CRZ gesproken over:
  - a. adviesaanvraag invoering ONS  
De CRZ heeft een positief advies gegeven, maar heeft nog wel een aantal aanbevelingen gedaan. De Raad van Bestuur heeft deze aanbevelingen overgenomen. (zie hoofdstuk 5, adviezen)
  - b. adviesaanvraag nieuwe klachtenregeling  
De CRZ heeft de nieuwe klachtenregeling besproken met de staffunctionaris en heeft nog een aantal aanvullingen en aanpassingen voorgesteld. In gezamenlijk overleg is daarna een aangepaste klachtenregeling tot stand gekomen, waarmee zowel de bestuurder als de CRZ akkoord zijn gegaan. (zie hoofdstuk 5, adviezen)
  - c. adviesaanvraag wetenschappelijk onderzoek  
Vorig jaar heeft de CRZ een positief advies gegeven over het

aanstellen van een zogenaamde aandachtsfunctionaris (ervaringsdeskundige) die deelneemt aan wetenschappelijk onderzoek. Dit onderzoek gaat over mensen met een verstandelijke beperking. Voor dit onderzoek zijn ervaringsdeskundigen nodig. Vanuit de CRZ doet een cliëntenraadslid mee aan dit onderzoek. Er is nu een adviesaanvraag gekomen over een onderzoek waar gevraagd wordt hoe gelukkig mensen met een verstandelijke beperking zijn en hoe zij betrokken zijn bij activiteiten en sociale contacten. De bedoeling is dat er interviews worden gehouden en dat er daarna een meetinstrument ontwikkeld wordt. Het CRZ lid dat aan dit onderzoek meedoet, geeft een presentatie over deze adviesaanvraag. De CRZ adviseert positief. Wel wordt aanbevolen om voor mensen die niet kunnen lezen om afbeeldingen/picto's toe te voegen. (zie hoofdstuk 5, adviezen).

d. voorstel evaluatie lokale cliëntenraden

Door beleidsmedewerker Kristel van de Kamp zijn een aantal vragen gemaakt om te kijken hoe de lokale raden na ruim een jaar terugkijken hoe het gaat. De CRZ vindt dit prima vragen. Aangeraden wordt om dit niet alleen aan de teamleiders, maar ook aan de lokale raden zelf te vragen. De CRZ geeft ook aan dat er ook een vraag gesteld zou kunnen worden over wat de lokale raden vinden van de uitwisseling tussen de lokale en centrale raden.

2) Op 11 februari heeft de CRZ gesproken over:

a. adviesaanvraag wijziging statuten en reglementen

Gezien de korte reactietijd, heeft de CRZ de voorzitter gemachtigd (met een aantal andere leden) om buiten de vergadering om het advies van de CRZ te verwoorden. (zie hoofdstuk 5, adviezen)

b. afvaardiging namens de CRZ in de Centrale Cliëntenraad (CCR)

De CCR wil graag dat iemand vanuit de CRZ structureel aansluit. Normaal gesproken is dit de voorzitter van de kolomraad. Dit lukt niet bij de CRZ omdat er een verstoorde relatie met de andere voorzitters is. Het definitieve besluit hierover wordt uitgesteld. *(In verband met het vertrek van de betreffende voorzitter van de CRZ in november, is het niet meer nodig om hierover een besluit te nemen. De nieuwe voorzitter van de CRZ sluit aan bij de CCR)*

c. structuur en werkwijze van de centrale medezeggenschap binnen Driestroom

De voorzitter van de CRZ wil graag dat er over de volgende onderwerpen door de leden wordt nagedacht. Het gaat dan om de vraag of het goed zou zijn om de CRZ op te splitsen in een cliëntendeel en een vertegenwoordigersdeel. Verder worden nog niet alle kolomraden in de CCR vertegenwoordigd, wat in de nieuwe structuur rondom medezeggenschap wel de bedoeling is. Er is nog niet een aparte Franchiseraad. De voorzitter wil na de interne evaluatie van de CRZ die samen met het LSR zal worden gedaan en na de achterbanvergadering een voorstel maken voor een structuur.

d. interne evaluatie CRZ

Een medewerkster van het LSR is vandaag aanwezig om een keer een vergadering van de CRZ bij te wonen en afspraken te maken over welke stappen genomen moeten worden voor de interne evaluatie. Afgesproken wordt dat de medewerkster van het LSR de leden en beide ondersteuners gaat interviewen. In de volgende vergadering zullen de resultaten besproken worden.

3) Op 25 maart heeft de CRZ gesproken over:

Resultaten interne evaluatie CRZ met medewerkster LSR

Dit is het enige agendapunt voor deze vergadering. Er zijn een aantal vragen opgesteld, waar de leden van de CRZ en de twee ondersteuners eerst over kon nadenken. Daarna zijn deze vragen en antwoorden door iedereen besproken met de medewerkster van het LSR. De resultaten en het advies van de medewerkster van het LSR staan nu in een verslag.

Het advies van de medewerkster van het LSR luidt als volgt:

- Driestroom vraagt aan Beeldwerk om stukken eenvoudig te schrijven en met beelden aan te kleden.
- Stel een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers in met goede ondersteuning voor beide raden.
- Deelraden organiseren het contact met de achterban. Driestroom ondersteunt en stimuleert dit.

Niet alle leden van de CRZ zijn het helemaal eens met dit advies.

- Met name de cliënten in de CRZ geven aan dat als het al zou komen tot twee deelraden, daarover in ieder geval hele goede afspraken moeten worden gemaakt.
- Vereenvoudiging van de stukken is nodig. Dit hoeft niet persé door Beeldwerk te gebeuren.
- Contact met achterban is nodig.

Er wordt afgesproken dat iedereen nog gaat nadenken over wat besproken is en dat er in een volgende vergadering wordt gekeken wat de CRZ met het advies van het LSR gaat doen.

4) Op 6 mei heeft de CRZ gesproken over:

a. jaarrapportage 2018 cliëntvertrouwenspersoon Wlz

De jaarrapportage wordt besproken met de cliëntvertrouwenspersoon, die het rapport toelicht. Zij vertelt dat cliënten de cliëntvertrouwenspersoon steeds beter weten te vinden, maar nog niet op alle locaties is men ermee bekend. Dit zal zij oppakken met teamleiders. De CRZ vindt het een goed verslag.

b. vervolgstappen naar aanleiding van interne evaluatie CRZ

Besloten wordt om de interne evaluatie met de CRZ onderling te bespreken in de volgende vergadering.

c. adviesaanvraag bedrijfshulpverlening

De CRZ geeft een positief advies, maar heeft nog wel een aantal vragen voor de Raad van Bestuur. (zie hoofdstuk 5, adviezen)



d. kwaliteitsrapport Driestroom (algemeen deel en deel zorg)

Dit rapport gaat over alle cliënten met een WLZ-indicatie (Driestroomhuizen en eigen locaties). De CRZ bespreekt het rapport met de beleidsmedewerker.

De belangrijkste aandachtspunten van de CRZ worden besproken en schriftelijk aan de Raad van Bestuur voorgelegd. Hieronder staan de belangrijkste punten vermeld met het antwoord van de Directeur Zorg.

- Cliëntervaringsonderzoek

In de praktijk blijkt dat meerdere cliënten/ouders/verwanten niet op de hoogte zijn van het feit dat als 'Mijn Plan' afloopt, zij een nieuwe vragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek kunnen invullen. Zij worden hier door Driestroom onvoldoende op geattendeerd. Driestroom moet hier meer op aansturen.

*Antwoord: omdat het cliëntervaringsonderzoek nu in Mextra plaatsvindt, kan gezien worden wat de response per locatie is en kunnen gerichter teams en leidinggevendenden aangesproken worden op het achterblijven van resultaat.*

- Teamreflectie

De CRZ spreekt uitdrukkelijk de wens uit dat Driestroom hier nog meer op gaat sturen, zodat cliënten meer betrokken gaan worden bij de teamreflectie door dit (o.a.) te bespreken in lokale cliëntenraden. Zo gaat dit meer leven bij cliënten en kunnen zij hun mening geven. Bij veel teamreflecties spelen cliënten nog geen rol.

*Antwoord: in het nieuwe format teamreflectie zal nadrukkelijk worden aangegeven dat bespreking met de cliëntenraad een onderdeel is. De Directeur Zorg zal het signaal van de CRZ bespreken met de teamleiders en hierop ook controleren.*

- Vastgoedbeleid

De CRZ maakt zich zorgen over het vastgoedbeleid en wil inzage in wat er in de toekomst met alle locaties gaat gebeuren. Driestroom heeft aan de CRZ toegezegd dat dit zal gebeuren als het strategisch vastgoedplan klaar is.

*Antwoord: zodra het strategisch vastgoedplan klaar is, wordt dit aan de CRZ gestuurd.*

- Verbeterpunten

De CRZ vindt het belangrijk dat inzichtelijk gemaakt wordt wat Driestroom met alle in de kwaliteitsrapporten genoemde verbeterpunten gaat doen.

*Antwoord: in de rapporten is opgenomen welke actiepunten zijn uitgezet.*

5) Op 17 juni heeft de CRZ gesproken over:

a. resultaten evaluatie lokale cliëntenraden en cliëntvertegenwoordigersraden

De resultaten van deze evaluatie worden besproken en toegelicht. Uit de evaluatie zijn een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. De coaches medezeggenschap zullen het verslag opvragen en met de raden in gesprek gaan.

b. ontwikkelingen binnen vastgoed/huisvesting

Driestroom kijkt naar de huisvesting van alle cliënten/bewoners voor de komende 10 tot 15 jaar. In het najaar moet er een totaalplan liggen en moet duidelijk zijn waar gerenoveerd of misschien verhuisd moet worden. Met name voor de ouder wordende cliënten die meer zorg nodig hebben is renovatie/nieuwbouw nodig

c. overleg over vervolgstappen naar aanleiding van interne evaluatie CRZ

De cliënten hebben een presentatie gemaakt over de volgende punten: behouden/wat gaat goed, wat kunnen we doen, waar moeten we mee ophouden?

Hoe nu verder? De cliënten geven aan graag 1 raad te houden, dus geen splitsing in een cliënten- en verwanten deel. Met 1 raad sta je samen sterker en kunnen taken beter verdeeld worden. Verder moet eerder worden gezegd als iets te moeilijk is, moeilijke stukken moeten eenvoudiger of er moet meer uitleg worden gegeven en de vergadertijd moet beter bewaakt worden.

Verder hebben cliënten de wens om gecompenseerd te worden voor de uren die (extra) aan bijeenkomsten en vergaderingen van het zorgkantoor besteed worden. De beleidsmedewerker gaat met dit verzoek aan de slag.

6) Op 30 september heeft de CRZ gesproken over:

a. invoering ONS

De projectleider ONS en coördinator Driestroomloket geven een presentatie over het nieuwe digitale systeem ONS. Zij laten zien wat welke mogelijkheden ONS heeft. Dit systeem vervangt Mextra en CURA. De wens vanuit Driestroom was om alle systemen beter te integreren, zodat gegevens maar eenmaal ingevoerd hoeven te worden. Daarmee kost dit minder tijd en is er minder kans op fouten. De CRZ wil dit wel steunen, mits inderdaad meer tijd voor zorg overblijft.

b. sluiting De Daniël-Divali

een lid van de CRZ is aanwezig geweest naar een bijeenkomst van de lokale raad over de sluiting. Het is verontrustend dat een EMB groep op deze manier in een onzekere situatie wordt gebracht. De CRZ vraagt zich af waarom niet eerder met de vertegenwoordigers van deze cliënten over de situatie is gesproken en waarom wensen van vertegenwoordigers, om ook als groep te worden benaderd en niet alleen als individuele cliënt, niet opgepakt werden. Van belang is dat de lokale raad op de hoogte wordt gehouden van de

ontwikkelingen en de voortgang.

- c. adviesaanvraag benoeming huidig waarnemend Directeur Zorg tot Directeur Zorg  
De leden geven aan het lastig te vinden om een advies te geven. Na beantwoording van een aantal vragen aan de waarnemend Directeur Zorg, kan er niet tot een eenduidig (positief) advies worden overgegaan. (zie hoofdstuk 5, adviezen)
- d. Nieuwe Wet medezeggenschap cliënten in zorginstellingen (Wmcz)  
Er komt in 2020 een nieuwe wet voor medezeggenschap cliënten in zorginstellingen. Ter voorbereiding zullen een aantal leden gaan deelnemen aan een congres over deze nieuwe wet. Ook zal het LSR gevraagd worden om een cursus over de nieuwe Wmcz op locatie voor de CRZ te verzorgen.
- e. vertrek voorzitter CRZ  
Door het wijzigen van de woonlocatie van het familielid van de voorzitter buiten Driestroom, kan de voorzitter geen lid en dus ook geen voorzitter meer zijn van de CRZ. De vergadering van 18-11-2019 zal zijn laatste CRZ vergadering zijn.

7) Op 18 november heeft de CRZ gesproken over:

- a. stand van zaken De Daniël  
De Directeur Zorg geeft een toelichting over de stand van zaken.
- b. visitatie kwaliteitsrapport  
Een lid van de CRZ is bij deze bijeenkomst geweest en doet hier verslag van.
- c. invulling voorzitterschap CRZ  
Rob Kerkmeester geeft aan dat hij (eventueel tijdelijk) voorzitter van de CRZ wil zijn in verband met het vertrek van de huidige voorzitter.
- d. invoering ONS en privacy  
N.a.v. diverse signalen, zijn er zorgen over of de privacy van cliënten wel voldoende gewaarborgd is bij invoering ONS. Het antwoord daarop is dat niemand gegevens mag bekijken, tenzij je er voor geautoriseerd bent.
- e. afscheid voorzitter CRZ  
Er wordt afscheid genomen van voorzitter Willem Wiggelman.

8) Op 16 december heeft de CRZ gesproken over:

- a. adviesaanvraag begroting/jaarplan 2020  
Er wordt een presentatie gegeven over de begroting en jaarplan 2020. De organisatiedoelstellingen en de kolomdoelen voor de CRZ komen aan de orde. Zo gaat er geprobeerd worden om op eigen locaties van Driestroom werkposten te plaatsen. Verder wordt er naar een grotere cliënttevredenheid en betere ADL zorg gestreefd.

In de begroting staat dat er meer geld beschikbaar is voor de kolom Zorg, Kind & Jeugd en Werk en Ondersteuning. Dit komt doordat de afdracht van de franchisenemers wordt verhoogd met 3%.

Een aantal vragen van de CRZ worden beantwoord, maar vragen over de begroting kunnen pas in januari 2020 worden beantwoord als de Directeur Zorg aanwezig is bij de vergadering. Daarna kan pas het advies worden gegeven.

b. adviesaanvraag voedingsgeld

Deze adviesaanvraag gaat over het voorgenomen besluit om het voedingsgeld wekelijks via de bank te gaan betalen in plaats van contant. Contant betalen levert veel extra werk op voor de begeleiders.

De CRZ adviseert positief, tenzij zou blijken dat bij uitbetaling via de bank het gevaar bestaat dat er gekort gaat worden op uitkeringen van cliënten. Dit wordt nog door Driestroom uitgezocht.

c. invulling vacatures

Er zijn twee vacatures in de CRZ voor verwanten en één vacature voor een cliënt. Er zal een opzet voor een wervingstekst gemaakt gaan worden.

#### ***4.4 Contact met de achterban***

Met de nieuwsbrief van de Wlz voor de achterban wordt geprobeerd om informatie-uitwisseling te krijgen met de cliëntenraden op de (WLZ)-locaties, bestaande uit cliënten of vertegenwoordigers. Dit jaar is hiervoor door omstandigheden weinig aandacht geweest.

## 5. Adviezen

### 5.1 Gevraagde adviezen

De meeste adviesaanvragen volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen worden door de Raad van Bestuur aan de Centrale Cliëntenraad (CCR) voorgelegd.

Deze adviesaanvragen worden vrijwel altijd ook inhoudelijk in de kolomraden, dus ook de CRZ, besproken. Bij onderstaande adviesaanvragen wordt daarom met name het standpunt van de CRZ weergegeven.

In 2019 zijn de volgende adviesaanvragen behandeld.

#### **Adviesaanvraag aanpassing vragen cliëntervaringsonderzoek**

Deze adviesaanvraag is in 2018 ontvangen en besproken in de CRZ.

Het advies en de reactie op dit advies zijn in 2019 gegeven.

Er is een positief advies gegeven, wel zijn er nog een aantal aandachtspunten benoemd.

- De CRZ vindt dat bewaakt moet worden dat iedereen de vragenlijst ook echt invult.

De Raad van Bestuur heeft daarover opgemerkt dat het invullen van de vragenlijst vrijblijvend is. Wel zal er goed op gelet worden dat iedereen attent wordt gemaakt op dit onderzoek en de nodige ondersteuning krijgt.

- Daarnaast is opgemerkt dat cliënten die op een woonlocatie wonen en dagbesteding volgen soms meerdere keren een formulier in moeten vullen. De Raad van Bestuur antwoordt dat er maar 1 keer een vragenlijst hoeft te worden ingevuld. In het opmerkingenveld kunnen specifieke zaken over een locatie worden genoemd.

- Verder bestaan er verschillen in waarderingen tussen de vragenlijsten van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. De CRZ adviseert om een gelijke waardering te hanteren, zodat de antwoorden op de vragen tussen beide groepen beter vergelijkbaar is.

De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van dit verzoek van de CRZ de vragenlijst voor vertegenwoordigers aangepast en wordt daar ook een 3-puntsschaal gehanteerd.

#### **Adviesaanvraag invoering ONS**

Over dit onderwerp is eind 2018 advies gevraagd. Het advies is in 2019 gegeven. De CRZ heeft positief geadviseerd, maar heeft nog wel een aantal aanbevelingen gedaan.

De CRZ vindt het belangrijk dat er aandacht moet zijn voor het feit dat bij uitval van het systeem, het hele systeem gelijk wordt uitgeschakeld.

Verder heeft de CRZ aanbevolen om visualisaties in 'Mijn Plan' terug te laten komen, zoals picto's en filmpjes.

Ook is belangrijk dat medewerkers goed getraind moeten worden, zodat de juiste informatie in het systeem komt.

Tot slot vindt de CRZ het belangrijk dat er een goede communicatie is naar teams en alle raden.

De Raad van Bestuur heeft naar aanleiding van dit advies laten weten de aanbevelingen bij het advies over te nemen.

### **Adviesaanvraag nieuwe klachtenregeling**

De CRZ heeft de nieuwe klachtenregeling besproken met de staffunctionaris van Driestroom en heeft de volgende aanpassingen.

De CRZ vond het belangrijk om de rol die de cliëntvertrouwenspersoon kan spelen, in het reglement op te nemen. Deze aanbeveling is overgenomen.

De CRZ vond de bewaartermijn van stukken die over klachten gaan te kort. In de regeling stond een bewaartermijn van 2 jaar. De CRZ stelde voor om de stukken 7 jaar te bewaren. Dit is uiteindelijk in de nieuwe klachtenregeling 5 jaar geworden. Wel staat erbij dat de Raad van Bestuur een langere termijn kan hanteren als dat nodig is. De CRZ is hiermee akkoord gegaan.

Tot slot wilde de CRZ graag in de regeling opgenomen hebben dat de schadevergoeding zowel materieel als immaterieel kan zijn. Dit punt is overgenomen.

### **Adviesaanvraag wetenschappelijk onderzoek: een betekenisvol en betrokken leven van mensen met een verstandelijke beperking.**

Het Radboudumc en een aantal andere organisaties doen onderzoeken voor mensen met een verstandelijke beperking. Voor dit onderzoek zijn ervaringsdeskundigen nodig. Vanuit de CRZ doet een cliëntenraadslid mee aan dit onderzoek en geeft desgevraagd een advies namens de CRZ.

Het onderzoek waar nu een advies over gevraagd werd, gaat over hoe gelukkig mensen met een verstandelijke beperking zijn en hoe zij betrokken zijn bij activiteiten en sociale contacten. De bedoeling is om interviews te houden en dat daarna een meetinstrument ontwikkeld wordt.

De CRZ heeft positief geadviseerd. De informatie is respectvol, het is duidelijk wat men wil en cliënten mogen zelf beslissen of ze meedoen en zij mogen altijd stoppen. De CRZ adviseert nog wel om voor mensen die niet goed kunnen lezen, afbeeldingen/picto's toe te voegen, zodat ook zij goed kunnen begrijpen wat er staat.

### **Adviesaanvraag wijziging statuten en reglementen**

Deze wijziging is nodig om de statuten en reglementen aan te passen aan de actuele wet- en regelgeving. Namens de CRZ is aangegeven dat zij de toezegging wil hebben dat binnen Driestroom nu en in de toekomst niet zal instemmen met een (bestuurlijke) inmenging door De Ondernemingsgroep Driestroom (Franchise) als die invloed zou kunnen uitoefenen op de zorg (kwalitatief en kwantitatief) en financiën met betrekking tot de CRZ achterban. Driestroom heeft hierop geantwoord dat De Ondernemingsgroep Driestroom (ODD BV) 100% dochter is van Driestroom. Hierdoor heeft Driestroom alle zeggenschap in deze BV. Driestroom is niet van plan om ODD BV bestuurlijke verantwoordelijkheid te geven binnen de stichting. De CRZ heeft aangegeven met dit antwoord een positief advies te kunnen geven.

### **Adviesaanvraag bedrijfshulpverlening**

Het beleid over bedrijfshulpverlening moet vaak aangepast worden door de veranderende wetten, nieuwe inzichten en nieuwe werkzaamheden bij Driestroom. Met de nieuwe notitie moet duidelijk zijn welke verantwoordelijkheden Driestroom heeft en welke verantwoordelijkheden de medewerkers hebben.

De CRZ adviseert positief, er zijn geen opmerkingen over het plan. Het is een goed en helder stuk.

Wel zijn er nog een aantal vragen aan de Raad van Bestuur:

- Hoe wordt het plan geïmplementeerd?  
*Antwoord: plan is al eerder geïmplementeerd. Het is een beschrijving van wat er in de praktijk al gebeurt.*
- Wat is de planning?  
*Antwoord: bedrijfshulpverlening is een doorlopend proces, waarbij de trainingen worden geëvalueerd. Het jaar daarop wordt eerst een evaluatie gehouden en daarna wordt het programma gemaakt en ingepland voor de teams.*
- Hoe wordt dit in de praktijk opgepakt en hoe wordt door Driestroom gecontroleerd dat de uitvoering van de in het plan genoemde taken ook daadwerkelijk gebeurt?  
*Antwoord: controle vindt plaats door de audits van het auditteam en door de Arbo risico-inventarisatie. P&O ontvangt de evaluaties van de trainingen. Medewerkers moeten zelf ook alert zijn, dit is onderdeel van hun takenpakket.*
- Hoe worden flexwerkers geïnformeerd?  
*Antwoord: flexwerkers worden bij het inwerkplan op het team geïnformeerd.*
- Wordt de notitie ook in de lokale raad of groepsoverleg besproken?  
*Antwoord: deze verantwoordelijkheid ligt bij de teamleiders. Er zal nog bij de teamleiders worden aangegeven dat ze dit indien gewenst, met de lokale raad kunnen bespreken.*

### **Adviesaanvraag aanstelling huidig waarnemend Directeur Zorg tot Directeur Zorg**

De CRZ is ter vergadering niet tot een eenduidig advies kunnen komen, omdat zij de huidig waarnemend directeur alleen maar heeft leren kennen tijdens de CRZ vergaderingen en de CRZ niet beschikt over zijn (historisch) CV. Hij beschikt niet over een achtergrond in de zorg en wellicht zou een kandidaat met meer specifieke ervaring en deskundigheid op het gebied van de zorg, passender zijn geweest. Zijn financiële deskundigheid kan een voordeel zijn, maar dit mag niet zodanig prioriteit krijgen dat de zorg niet voldoende gewaarborgd is. De CRZ heeft daarom besloten zich voor wat betreft deze benoeming neutraal op te stellen.

### **Adviesaanvraag aanbesteding vervoer**

Er is een programma van eisen opgesteld in verband met het inkooptraject voor een nieuwe vervoerder. De CRZ is positief over dit programma van eisen en heeft nog wel een aantal belangrijke zaken die zij wil meegeven. Zo dient de chauffeur te handelen naar de wensen van de cliënt, de planning moet beter gaan verlopen, belangrijk is ook dat nu duidelijk is dat chauffeurs alleen in de pauzes mogen roken. De Raad van Bestuur neemt de gedane aanbevelingen over.

Vervolgens is er een overleg geweest, waar de voorzitter van de CRW aan heeft deelgenomen. In dit overleg zijn een aantal beoordelingscriteria, wijze van scoren n.a.v. uitgebrachte offertes van een aantal vervoerders. De uitkomst is in een vergelijkingsmatrix gezet en op grond daarvan zou een voorkeurskeuze voor een vervoerder dienen te worden gemaakt.

De voorzitter van de CRZ heeft echter aangegeven dat het de taak van Driestroom is om aan de raden aan te geven waar uitgebrachte offertes afwijken van de criteria die de raden eerder dit jaar hebben aangegeven en dat de uitgebrachte offertes daarom niet door hem worden bestudeerd.

#### **Adviesaanvraag protocol gebruik WhatsApp**

De CRZ geeft een positief advies over dit protocol voor gebruik WhatsApp.

#### **Adviesaanvraag Bestuursverslag en jaarrekening 2018**

Er is hier nog geen advies over gegeven. Deze adviesaanvraag loopt door in 2020.

#### **Adviesaanvraag jaarplan en begroting 2020 Driestroom**

De CRZ heeft hier nog geen advies over kunnen geven, omdat er nog vragen zijn die pas in januari 2020 beantwoord kunnen worden. Deze adviesaanvraag loopt daarom door in 2020.

#### **Adviesaanvraag voedingsgeld**

De CRZ adviseert positief om het voedingsgeld dat Driestroom wekelijks via de bank aan cliënten te betalen in plaats van contant. Dit positieve advies wordt wel onder de voorwaarde gegeven dat er hierdoor niet gekort gaat worden op uitkeringen van cliënten. Dit gaat nog uitgezocht worden

#### **Adviesaanvraag herbenoeming dhr. Hamming als lid Raad van Toezicht**

Over deze adviesaanvraag is een positief advies uitgebracht.

### **5.2 Ongevraagde adviezen**

De CRZ heeft één ongevraagd advies gegeven (samen met de twee andere kolomraden in de CCR):

#### **Ongevraagd advies deelname ABCDate**

ABCDate is een datingsite voor mensen met een beperking vanaf 18 jaar. Om van de website gebruik te kunnen maken, moet de begeleider van de cliënt werkzaam zijn bij een organisatie die is aangesloten bij ABCDate.

Mensen kunnen via deze site met elkaar in contact komen om een uitstapje te plannen, met elkaar te praten etc.

Op deze manier kunnen cliënten wellicht nieuwe contacten maken, waardoor bijvoorbeeld vereenzaming wordt tegengegaan. Daarom wordt geadviseerd dat Driestroom aansluit bij ABCDate.

De bestuurder heeft geantwoord dat er informatie zal worden verzameld en een aantal gesprekken te willen voeren met zowel medewerkers als cliënten. De CRZ heeft hiervoor een uitnodiging ontvangen.



## **6. Scholing, bijeenkomsten en bezoeken**

### **6.1 Scholing**

Het LSR heeft op locatie ten behoeve van de CRZ een cursus gegeven over de nieuwe Wmcz.

### **6.2 Bijeenkomsten**

Een lid van de CRZ heeft samen met de ondersteuner het "Congres samen sterk" bezocht. Ze is actief betrokken geweest bij het project 'Volwaardig leven' waarbinnen Driestroom het 'Alledaags geluksmodel' verder aan het ontwikkelen is."

Een lid van de CRZ en een ondersteuner hebben een pitch verzorgd over ONS en alledaags geluk. Naar aanleiding van die pitch is Driestroom uitgekozen om deel te nemen aan de lerende netwerken van 'Begeleiding à la carte'. Het CRZ-lid blijft deze lerende netwerken bezoeken en informeert de CRZ."

Een lid van de CRZ heeft aan de bijeenkomst externe visitatie kwaliteitsrapport deelgenomen.

### **6.3 Bezoeken**

Twee leden van de CRZ hebben een bezoek gebracht aan twee Driestroomhuizen.

## 7. Contactgegevens

U kunt op de volgende manieren contact opnemen met de CRZ:

Bezoekadres:

Cliëntenraad Driestroom  
Industrieweg-Oost 27  
6662 NE Elst

Postadres:

Cliëntenraad Driestroom  
Postbus 139  
6660 AC Elst

E-mailadres:

[clienraad@driestroom.nl](mailto:clienraad@driestroom.nl)