

Centrale Cliëntenraad

Industrieweg 115

7061 AP Terborg

azora

## Jaarverslag 2023



azora

Zó zorgen we voor elkaar in de Achterhoek.

## Inhoud

<b>Inleiding</b> .....	3
<b>De centrale cliëntenraad van Azora in beeld</b> .....	4
<i>Positie, taken en verantwoordelijkheden</i> .....	4
<i>Samenstelling</i> .....	4
<i>Speerpunten 2023</i> .....	5
<b>Gesprekspartners</b> .....	5
<i>Binnen Azora</i> .....	5
<i>De cliënten</i> .....	5
<i>Medezeggenschap Zorg Thuis</i> .....	6
<b>Bijeenkomsten, activiteiten</b> .....	6
<i>Vergaderingen</i> .....	6
<i>Onderwerpen</i> .....	7
<i>Vertegenwoordiging in interne overleggen &amp; commissies</i> .....	7
<i>Bijeenkomsten met externe partijen</i> .....	7
<i>Advies- en instemmingstrajecten</i> .....	8

## Centrale Cliëntenraad

Industrieweg 115  
7061 AP Terborg



### Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de centrale cliëntenraad (CCR) van Azora. De uitspraak „We leven in onzekere tijden“ geldt zeker voor het afgelopen jaar.

De oorlog in Oekraïne, het weer opgelaaide conflict in het Midden-Oosten alsmede diverse andere brandhaarden in de wereld hebben op politiek gebied voor grote onzekerheid en veel leed gezorgd. Weersextremen, zelfs in Nederland, hebben de bezorgdheid over de klimaatverandering op aarde alleen maar aangewakkerd. Op economisch gebied keerde de rust enigszins weer, doordat de torenhoge inflatie van 2022 wat is afgenomen.

Ook voor de zorg zijn het eneroverende tijden. De VVT-sector staat voor grote veranderingen en uitdagingen:

- Het programma WOZO (Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen) van de - demissionair - minister van VWS gaat uit van het principe “ zo lang mogelijk thuis” en eigen regie van de zorgvragers, al dan niet met familiale en/of digitale ondersteuning. Er is een stop afgekondigd op extra verpleeghuiscapaciteit.

-Waar het nu al moeilijk is om aan geschikt personeel te komen, dreigt binnen afzienbare tijd een structureel tekort aan zorgpersoneel, omdat veel medewerkers over enkele jaren met pensioen gaan en er onvoldoende nieuwe aanwas is.

De boodschap is dan ook:

- 1) „Omdenken“ in dienstverlening en in nieuwe woonvormen.
- 2) “Meer met minder” Door de toenemende personeelskrapte moet de zorgsector anders c.q. slimmer gaan werken, onder meer door de bredere inzet van zorgtechnologie. En vooral: het schaarse personeel vinden, binden en boeien.

In deze omstandigheden stellen de cliëntenraden zich ten doel om te bewaken, dat voor alles de kwaliteit van de zorgverlening op peil blijft.

Terborg, 19 februari 2024

Marco Sichtars, ambtelijk secretaris medezeggenschap



**Centrale Cliëntenraad**

Industrieweg 115  
7061 AP Terborg

**De centrale cliëntenraad van Azora in beeld***Positie, taken en verantwoordelijkheden*

De centrale cliëntenraad van Azora is de overkoepelende raad van de 9 lokale cliëntenraden bij Azora. Waar de lokale cliëntenraden de gemeenschappelijke belangen van de cliënten op die locatie van Azora behartigen, doet de centrale cliëntenraad dit overstijgend, op organisatieniveau, of voor een meerderheid van de Azora-locaties. De groep cliënten is breed: mensen die verpleeghuiszorg, woonzorg, thuiszorg, huishoudelijke hulp of revalidatie ontvangen.

De raad denkt mee als vertegenwoordiger van de cliënten over de algemene gang van zaken in Azora. Ook praat hij mee over bepaalde (beleids-)zaken en geeft op verzoek van de bestuurder of ongevraagd – op eigen initiatief - advies (instemming) over organisatie brede onderwerpen die de zorgverlening en het welzijn van de cliënten betreffen of verband houden met organisatorische veranderingen.

De centrale cliëntenraad bestaat uit een voorzitter en een vertegenwoordiging vanuit de verschillende lokale cliëntenraden.

*Samenstelling*

Alle leden van de centrale cliëntenraad zijn tevens voorzitter van de lokale cliëntenraad die hen heeft afgevaardigd. In 2022 zijn twee leden van de centrale cliëntenraad vertrokken, één nieuw lid is aangetreden. Per saldo zijn er per 31 december 2023 nog twee vacatures. Twee ervan worden ingevuld door waarnemers (“wnd”). Ultimo 2023 kende de centrale cliëntenraad de volgende samenstelling:

<b>Centrale cliëntenraad – leden</b>	<b>Namens de lokale cliëntenraad:</b>
de heer E. (Eric) Vermaas, voorzitter CCR	Gertrudis, 's-Heerenberg
de heer A. (Alwi) Siebers, vice voorzitter CCR	De Bettkamp, Varsseveld
mevrouw M.J. (Marie-José) de Dreu-Westerveld	Antonia, Terborg
de heer H. (Henk) Hengeveld	Debbeshoek, Ulft
Mevrouw P. van Eldik-Neleman	Den Es, Varsseveld
mevrouw I. (Isabel) Schweig-Kuster	De Schuylenburgh, Silvolde
De heer G. Gerritsen	De Meulenbeek, Ulft
Vacature	De Oevelgunne, Gendringen
Vacature	Hof van Varwijk, Zeddam

De centrale cliëntenraad wordt op secretariael, organisatorisch en beleidsmatig gebied ondersteund vanuit Azora door de heer M. (Marco) Sichtars.

**Centrale Cliëntenraad**

Industrieweg 115  
7061 AP Terborg

*Speerpunten 2023*

Aan het eind van elk jaar stelt de CCR in een gezamenlijke interne bijeenkomst de speerpunten voor het komende jaar vast. De onderwerpen die op deze wijze in 2023 de bijzondere aandacht van de CCR hebben gekregen, zijn:

- Daadwerkelijke verankering en borging van het Leefplezier-gedachtengoed in de hele Azora-organisatie
- Oog voor gezonde voeding en minder verspilling
- Vertaling van de Azoravisie op duurzaamheid naar de uitvoeringspraktijk.

**Gesprekspartners***Binnen Azora*

Met de bestuurder, mevrouw Mieke Zemelink, werkt de CCR op een constructieve en positieve manier samen. De contacten zijn open, laagdrempelig en met respect voor elkaars positie. De CCR wordt door de bestuurder goed en tijdig geïnformeerd.

Al naar gelang aard en inhoud van de betreffende onderwerpen, schakelt de CCR ook rechtstreeks met de regiomanagers. Dit contact bestaat naast het reguliere overleg en de afstemming die de CCR leden als voorzitter van hun lokale cliëntenraad met de regiomanagers hebben.

De banden met de andere raden (Raad van Toezicht en Ondernemingsraad) zijn goed. Sinds mei 2023 is de ondersteuner van de CCR tevens ambtelijk secretaris van de Ondernemingsraad, wat de verdere uitwisseling tussen CCR en OR kan bevorderen.

Een nadere kennismaking met de nieuw opgerichte Verpleegkundigen- en Verzorgenden Adviesraad (VVAR). staat in de planning, hoewel de eerste contacten al zijn gelegd op de gezamenlijke Radendag van 14 april 2023.

*De cliënten*

De directe contacten met cliënten en hun familie/mantelzorgers worden primair onderhouden door de lokale cliëntenraden. Zij hebben regelmatig overleg met bewoners en familie.

Daarnaast maken de cliëntenraden gebruik gemaakt van de volgende communicatiekanalen.

- Elke lokale cliëntenraad heeft een eigen Azora-mailbox met bijbehorend mailadres. Ook de CCR heeft een eigen mailaccount: [ccr@azora.nl](mailto:ccr@azora.nl)
- De (centrale) cliëntenraad staat herkenbaar op de Azora-website. In de geplande herziening van de Azora-website krijgen ook de lokale cliëntenraden een eigen homepage (zie ook blz. 7).
- De algemene informatiebrochure voor de cliëntenraden is up-to-date en heeft een plaats in o.a. de welkomstmap, de intakeprocedure en alle folderrekken in de organisatie. Deze brochure kan per locatie worden aangevuld met specifieke informatie over de lokale cliëntenraad, via een inlegvel.

**Centrale Cliëntenraad**

Industrieweg 115  
7061 AP Terborg

*Medezeggenschap Zorg Thuis*

Zoals in de inleiding opgemerkt, heeft het overheidsprogramma “WOZO” niet alleen voor cliënten, maar ook voor zorgorganisaties grote gevolgen. In dat kader wordt Azora Thuiszorg anders gepositioneerd - als “Zorg Thuis” en regionaal georganiseerd, om in Oude IJsselstreek en Montferland slagvaardiger te kunnen opereren. Dit heeft gevolgen voor de medezeggenschap, die vanuit de WMCZ 2018 vooral “zo dicht mogelijk bij de zorg” en dus op de locaties is ingericht. Na overleg met de manager van Zorg Thuis heeft de CCR op 24 april 2023 een ongevraagd advies aan de bestuurder uitgebracht over de wijze waarop de medezeggenschap in de nieuwe setting vorm gegeven zou moeten worden (zie ook hierna. De CCR blijft in contact met alle betrokkenen over de uitvoering hiervan.

**Bijeenkomsten, activiteiten***Vergaderingen*

In 2023 heeft de centrale cliëntenraad 7 keer vergaderd met de bestuurder.

Verder heeft de centrale cliëntenraad 2 maal in eigen kring vergaderd: 1 maal over de medezeggenschap in de toekomst en 1 keer om de speerpunten voor 2024 vast te stellen.

Met enige regelmaat worden er gasten in het overleg van de centrale cliëntenraad uitgenodigd om een toelichting te geven op bepaalde thema’s. In 2023 waren dat:

- mevrouw L. (Lianne) Spaan, manager Zorg Thuis, over nieuwe ontwikkelingen en medezeggenschap bij Zorg Thuis
- de heren D. (Dick) ten Brinke en A. (Arnoud) Spithoven, voorzitter resp. nieuw lid van de Raad van Toezicht
- mevrouw C. (Chantal) Van Hal, lid van de Raad van Toezicht
- mevrouw M. (Mariët) Tonen, regiomanager, 2 maal, over 1) de implementatie van Leefplezier en 2) het cliënten tevredenheidsonderzoek (CTO)
- mevrouw S. (Sandra) Hermsen, manager Finance & Control, 2 maal, over 1) de jaarrekening 2022 en 2) de begroting 2024
- de 3 innovatiecoördinatoren van Azora (de dames Wikkerink, Koetsier, Van der Ham), over innovatie in de zorg
- de heer J. Hoogeveen, regiomanager, over de visie op voeding en over de waskosten
- de heer M. Biezeman, manager Vastgoed en Inkoop, over duurzaamheid in de zorg

**Centrale Cliëntenraad**

Industrieweg 115  
7061 AP Terborg

*Onderwerpen*

In 2023 is in de vergaderingen van de centrale cliëntenraad wederom een veelheid van onderwerpen aan de orde geweest. Belangrijke thema's waren (zie de speerpunten 2023 op blz. 5):

- Leefplezier: Leefplezierplan en de daadwerkelijke uitrol hiervan binnen Azora
- Voeding: Visie op voeding
- Duurzaamheid: Duurzaamheid en de Milieuthermometer Zorg

*Overige onderwerpen:*

- Kwaliteitsjaarverslag 2022
- Financieel jaarverslag 2022
- Begroting 2024 en de prijzen en tarieven 2024
- Kwaliteitsjaarplan 2024
- Zorginnovatie
- De inzet van de informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers)
- Managementinformatie (trimesterrapportages uit de planning- en control cyclus)
- Organisatorische wijzigingen, ontwikkelingen en knelpunten
- Medezeggenschap Zorg Thuis (zie ook blz. 6)
- Samenwerking met andere zorgaanbieders in de Achterhoek
- Communicatie met de achterban, informatieverstopping aan bewoners/cliënten

*Vertegenwoordiging in interne overleggen & commissies*

De CCR is via de volgende personen vertegenwoordigd in de volgende interne overleggen:

- Leefplezierplan, Tegelijsheden - 1 lid vanuit elke cliëntenraad
- De nieuwe Azora-website: 1 lid in de stuurgroep en de ondersteuner/ambtelijk secretaris in de werkgroep.
- Overleg over cliënten-aangelegenheden met „De Slingebeek“, een locatie die geen cliëntenraad heeft: 2 leden van de CCR.

*Bijeenkomsten met externe partijen*

Eén of meer leden van de CCR hebben deelgenomen aan bijeenkomsten van het Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek (ROCA) Aan dit netwerk nemen naast Azora de volgende zorginstellingen deel: Sensire, Markenheem, Careaz en Marga Klompé. Op 16 mei vond een collectieve excursie naar de Technologie en Zorgacademie Achterhoek (TZA) in Ulft, over het thema “zorginnovatie”. Op 1 november was een bijeenkomst onder regie van Marga Klompé, over de toekomst van de medezeggenschap.

**Centrale Cliëntenraad**Industrieweg 115  
7061 AP Terborg*Advies- en instemmingstrajecten*

In de WMCZ 2018 is precies vastgelegd over welke onderwerpen de bestuurder het voorafgaand advies of de instemming van de (centrale) cliëntenraad moet vragen. In de nieuwe medezeggenschapsregeling is de taakverdeling tussen de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad van Azora nader uitgewerkt. De centrale cliëntenraad heeft in 2023 de volgende schriftelijke adviezen c.q. instemmingen aan de bestuurder uitgebracht.

Positief advies voordracht mevrouw Lanting-Wesseling als 2e specialist ouderengeneeskunde in de regionale klachtencommissie	06-02-2023
Instemming met Jaarverslag 2022 van Azora	17-04-2023
Ongevraagd advies over medezeggenschap bij Zorg Thuis	24-04-2023
Positief advies over de jaarrekening 2022	22-05-2023
Positief advies voordracht mevrouw D. Boks als voorzitter van de regionale Klachtencommissie	03-07-2023
Instemming met "Visie op eten en drinken binnen Azora, herziene versie	23-10-2023
Instemming met tarieven 2024	20-11-2023
Positief advies over de begroting 2024	18-12-2023
Instemming met het (kwaliteits)jaarplan 2024	18-12-2023