



JAARVERSLAG 2020

Verwantenraad Wonen bij September
(verwantenraad@wonenbijseptember.nl)

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Inleiding.....	4
1.1 Doel	4
1.2 Samenstelling Verwantenraad op 31 december 2020	4
2 Ontwikkelingen in 2020	5
2.1 Corona.....	5
2.2 Samenwerking met Wonen bij September	5
2.3 Zorgkantoren.....	6
2.4 Inbreng van verwanten	6
3 Adviezen.....	7
3.1 Adviezen over acquisitie van woonhuizen	7
3.2 Advies over hanteren in- en exclusiecriteria.....	7
3.3 Advies Jaarplan kwaliteit 2021.....	7
3.4 Benoeming directeur operations	7
4 Tenslotte	8

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2020 van de Verwantenraad van Wonen bij September.

2020 was een moeilijk jaar voor de Verwantenraad. Corona houdt ons al geruime tijd letterlijk op afstand. Dit betekende dat wij meer dan in het verleden gebruik hebben gemaakt van onze contacten op locatie om te weten wat er speelt in de verschillende huizen van September. De fysieke afstand heeft ons daardoor paradoxaal ook goed gedaan. De contacten leveren ons waardevolle inzichten op en stellen ons mede in staat ons werk beter te doen als Verwantenraad.

In 2020 is tijdens de eerste golf de Corona-pandemie grotendeels aan Wonen bij September voorbijgegaan en daar waren we uiteraard heel blij mee. Tijdens de tweede golf vanaf oktober 2020 zijn in twee woonhuizen helaas toch besmettingen opgetreden en zijn bewoners overleden. We dachten bijna dat de hele epidemie aan Wonen bij September zou voorbijgaan, maar helaas is dat anders gelopen.

De Verwantenraad is, met een klein team, ook druk geweest met andere zaken dan Corona. Zo is per juli 2020 de nieuwe wetgeving (Wmcz 2018) van kracht voor de medezeggenschap. We spannen ons in om, met deze wet als achtergrond, zowel de eigen manier van werken als de samenwerking met Wonen bij September naar een hoger plan te brengen. Daarbij is ook steeds meer contact gezocht met de cliëntenraden van zusterorganisaties Compartijn en Allertzorg. Wonen bij September staat open voor samenwerking en onze gezamenlijke input heeft kunnen bijdragen aan de besluitvorming over belangrijke onderwerpen en aan de start van de vorming van een visie op medezeggenschap.

Namens de Verwantenraad van Wonen bij September

Bart Jeroen Hemstra

1 Inleiding

1.1 Doel

De Verwantenraad (volgens de wet een Cliëntenraad) behartigt de gemeenschappelijke belangen van bewoners van de woonhuizen van Wonen bij September. De Verwantenraad denkt mee over onderwerpen die voor bewoners en vertegenwoordigers van bewoners (verwanten) van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur. Voor een aantal zaken is ook instemming nodig zoals bijvoorbeeld het algemene beleid op het gebied van hygiëne, het voedingsbeleid, de procedure voor het opstellen van zorgplannen en het algemeen beleid voor de toelating tot en beëindiging van de zorgverlening.

Bij Wonen bij September is Nelly de Jong de operationeel directeur en vertegenwoordigt Wonen bij September in de rol van bestuurder.

De taken en bevoegdheden van de Verwantenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018).

1.2 Samenstelling Verwantenraad op 31 december 2020

Op 31 december is de samenstelling als volgt:

Bart Jeroen Hemstra	Voorzitter
Maarten Leonhart	Secretaris
Ceciel van Don	Lid Verwantenraad
Elizabeth van der Meulen	Lid Verwantenraad

De Verwantenraad bestaat uit vrijwilligers die een binding hebben met Wonen bij September. Meestal woont (of woonde) een familielid in een van de woonhuizen.

Gedurende het jaar hebben Sieta Miedema, Anja Vermaas en Jan Willem Jansen besloten hun deelname aan de Verwantenraad te beëindigen. Uiteraard zijn we hen dank verschuldigd voor hun inzet.

2 Ontwikkelingen in 2020

2.1 Corona

Het jaar 2020 werd grotendeels gekenmerkt door de Corona pandemie. Wonen bij September werd voor een groot deel in beslag genomen door voorbereidingen op mogelijke besmettingen in de woonhuizen maar ook door het werken met Corona tijdens besmettingen in de huizen. De eerste golf en lockdown en daarna de tweede golf met Corona besmettingen heeft grote impact gehad op bewoners, personeel en verwanten.

Een vertegenwoordiger van de Verwantenraad is steeds op weekbasis geïnformeerd over de ontwikkelingen rondom Corona. Wij hebben actief meegedacht en geadviseerd over de aangekondigde maatregelen en ook veel vragen gesteld hierover. Wij hebben tijdens de tweede Corona golf vanaf oktober het standpunt ingenomen dat een totaal bezoekersverbod niet meer wenselijk is. Te veel kwetsbare bewoners worden hierdoor te hard geraakt.

2.2 Samenwerking met Wonen bij September

In 2020 heeft 4 keer een formeel overleg met de bestuurder plaatsgevonden. Vanaf half maart zijn de werkzaamheden en de overleggen van de Verwantenraad veelal digitaal verlopen. Iedereen heeft moeten wennen aan deze nieuwe manier van werken. Vanaf september heeft de Verwantenraad het formele overleg met Wonen bij September een tijdlang on-hold gezet. Er was ontevredenheid over het verloop van de samenwerking met Wonen bij September. Naar aanleiding hiervan is een coach van LSR (landelijk steunpunt (mede)zeggenschap) aangezocht om samen met de Verwantenraad en de directie te zoeken naar mogelijkheden tot verbetering in de samenwerking.

Half december is besloten met de directie van Wonen bij September voor het jaar 2021 te werken aan een aantal punten die voor de organisatie en voor de medezeggenschap van verwanten van groot belang is.

- Wonen bij September is nog een jonge organisatie. Door de groei van het aantal huizen en de aankopen van andere huizen is een goed geborgde rol van cliëntenmedezeggenschap noodzakelijk geworden. Dit begint met een visie op medezeggenschap. Vanaf 2021 zal deze visie op medezeggenschap in co-creatie nader worden uitgewerkt.
- Door leden van de Verwantenraad is een concept medezeggenschapsregeling opgesteld conform de nieuwe wet medezeggenschap cliëntenraden. Dit kan een basis vormen voor het formaliseren van de structuur en de werkwijzen in de samenwerking in 2021.
- Besloten is te gaan werken met een ondersteuner. Deze ondersteuner kan de Verwantenraad effectiever maken en noodzakelijke kennis over het raadswerk leveren. De werving zal in 2021 plaatsvinden.

We hebben ervaren dat het persoonlijk contact, zeker bij het leren kennen van nieuwe mensen of het discussiëren over lastige problemen, af en toe gewenst is. We hebben daarom besloten dat het bij sommige bijeenkomsten belangrijk was elkaar letterlijk in de ogen te kunnen kijken en hebben, met de nodige voorzorgsmaatregelen, besloten elkaar ook in den lijve te ontmoeten.

In april is een sessie bijgewoond, waarbij ingegaan werd op de privacy risico's van het verwantenportaal.

In oktober heeft een bespreking plaatsgevonden over speerpunten uit het jaarplan Woonzorg 2021. Daarbij was naast een lid van onze Verwantenraad ook een afvaardiging van de Cliëntenraad van Compertijn aanwezig. Het ging om een open dialoog.

2.3 Zorgkantoren

Zorgkantoren voeren een deel van de langdurige zorg uit. Het zijn zelfstandig werkende kantoren die nauw gelieerd zijn aan de grootste zorgverzekeraar ter plekke. Ze zijn ervoor verantwoordelijk dat alle cliënten in hun regio de betreffende langdurige zorg krijgen waar ze recht op hebben.

Zorgkantoren vinden het belangrijk om in gesprek te blijven met cliëntenraden. In hun ogen weten deze raden wat de cliënten belangrijk vinden in hun leven als zij ondersteuning nodig hebben, wat beter kan en hoe de praktijk werkt. In 2020 zijn er een aantal contactmomenten geweest met vertegenwoordigers van de zorgkantoren.

Twee leden van de raad zijn aangesloten bij een overleg met Zorgkantoor Menzis over het kwaliteitsjaarplan. Dit vond begin maart plaats.

Er is een enquête van het Zilveren Kruis Zorgkantoor ingevuld. Ook dit Zorgkantoor wilde graag weten hoe onze betrokkenheid bij de totstandkoming van de kwaliteitsplannen is en welke kwaliteitsverbetering zichtbaar is voor ons als Verwantenraad.

In juni is deelgenomen aan een (digitale) brainstormsessie van Menzis Zorgkantoor. Deze sessie werd geleid door nieuw aangestelde adviseurs Klantperspectief. Zij willen de relatie met cliëntenraden verbeteren en in deze sessie werd met name gekeken naar “Wat gaat goed?” en “Wat kan beter?”. In december is gestart met het informeren en inspireren van leden van cliëntenraden via themabijeenkomsten. Helaas is het niet gelukt om de eerste bijeenkomst bij te wonen. In 2021 gaan we ons weer aanmelden.

Op 30 november vond het Landelijk Congres Cliëntenraden met het thema “Dialoog en daadkracht” plaats. Deze editie was volledig digitaal, in de vorm van een talkshow. Onder leiding van Hadassah de Boer werden ervaringen en tips gedeeld, korte discussies aangegaan, maar ook de impact van corona op cliëntenraden en de nieuwe wet Wmcz 2018 werd besproken. Er waren interessante sprekers bij.

2.4 Inbreng van verwanten

Gedurende het jaar hebben we een aantal vragen gekregen van verwanten. Dit waren vragen van zeer uiteenlopende aard. Denk hierbij aan vragen over de maatregelen rondom Corona, de implementatie van het Elektronisch Bewoners Dossier en rechten van de eerste contactpersoon. Ook al was het niet in alle gevallen mogelijk daar zelf antwoord op te kunnen geven, vaak is het wel gelukt de verwant door te verwijzen naar de juiste persoon in de organisatie. We zijn verheugd dat steeds meer verwanten ons weten te vinden.

Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met verwanten, die mogelijk belangstelling hadden om een bijdrage te leveren aan de Verwantenraad. Met drie personen is de afspraak gemaakt dat zij in 2021 de raad gaan versterken.

Helaas konden in het verslagjaar geen familieavonden worden georganiseerd.

3 Adviezen

3.1 Adviezen over acquisitie van woonhuizen

Wonen bij September heeft eind 2019/ begin 2020 advies gevraagd aan de Verwantenraad inzake de overname van de woonhuizen van Compartijn en van woon- en zorgvoorziening Bloemendael. Mede vanwege onduidelijkheden rondom de juridische ophanging van de Verwantenraad binnen Wonen bij September is besloten geen advies uit te brengen. Wel heeft de Verwantenraad gevraagd aan Wonen bij September de Verwantenraad vroegtijdig en volledig te informeren over al haar initiatieven waarvoor advies of instemming nodig is. Wij constateren ook dat door ontbreken van een cliëntenraad op holding niveau de medezeggenschap onvoldoende is belegd binnen de organisatie. Eind september is een adviesaanvraag t.a.v. Van Hollant om dezelfde reden als hierboven beschreven niet door ons in behandeling genomen.

3.2 Advies over hanteren in- en exclusiecriteria

Wonen bij September hanteert in- en exclusiecriteria voor de woonhuizen. Hiermee worden de grenzen van de zorgverlening van Wonen bij September bepaald. De Verwantenraad heeft hierover positief geadviseerd. Naar onze mening betreft het een besluit inzake een verbetering en wijziging van de kwaliteit van de aan de bewoners te verlenen zorg, conform artikel 3.1.j. van de Wmcz. Niet iedereen kan wonen in een huis van Wonen bij September. Het is ook mogelijk dat door diverse oorzaken een bewoner niet langer in een huis kan blijven wonen, ondanks de belofte van Wonen bij September dat de verzorging duurt tot overlijden. Het is voor verwanten belangrijk om kennis te hebben van deze criteria.

3.3 Advies Jaarplan kwaliteit 2021

Jaarlijks maakt Wonen bij September een jaarplan kwaliteit waarin de plannen beschreven worden rond de kwaliteit van de zorg voor bewoners. De Verwantenraad heeft een positief advies uitgebracht. Wel hebben we de voorwaarde gesteld dat Wonen bij September periodiek evaluaties levert op de voortgang van de implementatie van het jaarplan teneinde de Verwantenraad in staat te stellen de voortgang te monitoren.

3.4 Benoeming directeur operations

Eind maart heeft er via Skype een gesprek plaatsgevonden met een kandidaat voor clusterdirecteur van Wonen bij September. De drie leden van de Verwantenraad, die bij dit gesprek aanwezig waren, vonden het een prettig gesprek. Zij hebben de organisatie laten weten geen bezwaar te hebben om tot aanstelling over te gaan. Dit is dan ook gebeurd en hij is op 1 juni in dienst getreden.

4 Tenslotte

De Verwantenraad heeft ondanks alle Coronaperikelen zeker niet stil gezeten. Het medezeggenschapswerk ging gewoon door.

Natuurlijk komt medezeggenschap pas goed tot zijn recht als de raad tijdige en juiste informatie krijgt. Daarover valt in het algemeen niet te klagen, hoewel de raad in het verslagjaar enkele keren erg laat werd geïnformeerd. Duidelijk is dat de raad steeds alert moet zijn en blijven op het door de Raad van Bestuur volgen van de medezeggenschapsspelregels.

Door als Verwantenraad al in het voortraject te worden betrokken bij mogelijke ontwikkelingen binnen de organisatie wordt zowel de informatieverstrekking aan de raad als een vlotte besluitvorming bevorderd. De bestuurder heeft laten weten deze werkwijze graag te willen professionaliseren.

Verder zal er veel aandacht moeten worden besteed aan de vraag hoe verwanten meer bij de medezeggenschap kunnen worden betrokken. Dat is immers mede een eis van de Wmcz 2018. Zo is het te hopen dat het organiseren van familieavonden weer opgepakt kan worden, waar leden van de raad kunnen aansluiten.

Al met al: ook in 2021 zal weer het nodige worden gevraagd van de Verwantenraad.