



Centrale Cliëntenraad

centralecliëntenraad@stichtinghumanitas.nl

Werkplan Centrale Cliëntenraad 2024

1. Inrichting cliëntmedezeggenschap

1.1 Inleiding

In dit werkplan geeft de Centrale Cliëntenraad (CCR) inzicht in de wijze waarop ze is georganiseerd, wat de huidige stand van zaken is en welke benaderingswijze (visie/missie) wordt voorgestaan. In hoofdstuk 2 wordt aangegeven wat de prioriteiten en belangrijkste aandachtspunten voor 2024 zijn. Een concept werkplan is door de CCR in december 2023 opgesteld. Daarna hebben de LCR 'en en het bestuur gelegenheid gekregen te reageren. Op 19 april 2024 is dit plan door de CCR vastgesteld.

Dit plan richt zich in het bijzonder op de centrale medezeggenschap. Dit is echter maar één onderdeel van de cliëntmedezeggenschap van Humanitas. Het werk in de lokale raden is de spil van de medezeggenschap. Daar hebben bewoners en cliënten rechtstreeks invloed op wat in hun directe leefomgeving gebeurt. De CCR richt zich op de onderwerpen die locatie overstijgend zijn. Dat is deels kaderstellend voor lokale invulling. Daarmee zijn lokale en centrale medezeggenschap nauw aan elkaar verbonden. Dit werkplan is bestemd voor alle leden van de cliëntenraden. Hiermee hopen we richting te geven aan goede samenwerking met lokale raden. Daarnaast is het bestemd voor bewoners/ cliënten en verwanten. Zodat zij weten waarmee we bezig zijn en ons van passende input kunnen voorzien. Tenslotte is het bedoeld voor bestuur en management. Niet alleen om hen te informeren maar ook om een constructieve samenwerking te bevorderen. Dit werkplan zal op de CCR pagina van de website worden geplaatst.

1.2 Stand van zaken cliëntmedezeggenschap

De cliëntmedezeggenschap van Humanitas zit in een opbouwfase. In 2023 zijn goede stappen vooruit gezet. Een verdere ontwikkeling en versterking van de cliëntmedezeggenschap is mogelijk en nodig. Dat is één van de doelen van dit werkplan.

Eind 2023 zijn er op elf Humanitas locaties cliëntenraden actief. Twee daarvan bevinden zich in een oprichtingsfase. Op twee woonlocaties is nog geen medezeggenschap. Ook het onderdeel "Langer Thuis en Hulpverlening" heeft nog geen lokale raad (LCR). Op één van onze GGZ- locaties is een kleinschalige vorm van medezeggenschap georganiseerd: een bewonersraad.

De lokale raden zijn met een "linking pin" verbonden aan de CCR, waarbij sommige lokale raden samen een CCR lid kunnen voordragen. Naast de onafhankelijke voorzitter kent de CCR per december 2023 zes leden. Er is één vacature. Zie 1.4

In de tweede helft van 2022 raakte de ontwikkeling van de medezeggenschap enigszins in het slop door het vertrek van de net benoemde onafhankelijk voorzitter, ook speelden interne spanningen binnen de CCR een rol. De medezeggenschapsregelingen voor zowel de centrale als de lokale raden waren na een lang proces tekstueel afgerond, maar de formele afronding stagneerde deels. Daarop is besloten om een interim onafhankelijk CCR voorzitter aan te trekken, die in mei 2023 is aangetreden. De opgaande ontwikkelingen kon sindsdien worden voortgezet. De overeengekomen, maar nog niet door alle raden ondertekende, medezeggenschapsregeling fungeert hierbij als kader. Er is gewerkt aan teamvorming, inhoudelijke koersbepaling en aan het oplossen van de gerezen problemen. Ook nieuwe lokale raden werden opgezet en nieuwe leden zijn toegetreden. Er is sprake van een goede ontwikkeling. Op positieve wijze ondersteund door de Raad van Bestuur en locatiemanagers.

1.3 Benaderingswijze, visie en missie

Cliënten die wonen in een instelling hebben daar hun thuis. Zij zijn geen gast, maar bewoner. Daarom past het om hen maximaal invloed te geven op de inrichting van hun leefomgeving. Om deze regie op het eigen leven vorm te geven geeft de WMCZ 2018 cliëntenraden veel bevoegdheden.

Cliëntenraden die volgens deze wet de cliënten bij gezamenlijke aangelegenheden vertegenwoordigen. Om dat goed te doen dienen deze cliëntenraden goed en regelmatig te communiceren met hun achterban.

Cliëntenraden zijn anno 2023 niet (meer) “nice to have” of een randzaak, maar een wezenlijk onderdeel van de beleidsbepaling binnen een zorginstelling. Deze verantwoordelijkheid brengt ook verplichtingen met zich mee. Zowel cliënten als de instelling hebben er recht op dat de cliëntenraden hun werk serieus nemen en goed doen. Cliëntenraden verwachten daarin ook door bestuur en management serieus genomen te worden. Wij realiseren ons dat dit aan twee kanten een groeiproces is.

Onze benaderingswijze kunnen we als volgt samenvatten:

- We nemen als CCR onze taak en verantwoordelijkheid serieus. We streven ernaar cliënten, lokale raden en management niet teleur te stellen en te inspireren met goed werk.
- We werken nauw samen met lokale raden en zien hun werk als de spil in de behartiging van de cliëntbelangen. We steunen lokale raden waar mogelijk en investeren in informatie-uitwisseling over en weer.
- We zetten het cliëntbelang centraal. Omdat we ons realiseren dat een instelling een systeem is dat beleid, procedures, structuur en regels nodig heeft, willen we benadrukken dat het uiteindelijk gaat om het welzijn van bewoners en cliënten en dat het systeem daar dienstbaar aan moet zijn.
- We werken constructief samen met bestuur en management vanuit de veronderstelling dat we beide hetzelfde belang dienen. We zijn echter niet bang om een kritische vriend of een luis in de pels te zijn, als het cliëntbelang dat vraagt.
- We nemen initiatieven als we menen dat bepaalde zaken onvoldoende aandacht krijgen of onderbelicht zijn. We richten ons daarbij op die zaken die voor de welzijnsbeleving van cliënten belangrijk zijn.

Deze benaderingswijze geven we hieronder in een visie en missie weer.

Visie

Wij beschouwen medezeggenschap als een orgaan van de instelling die vanuit de wettelijke kaders mede beleidsbepalend is voor die aspecten die in het bijzonder het welzijn van cliënten en bewoners raken. We opereren vanuit het cliëntbelang en kijken in het bijzonder naar de mogelijkheden om de zorg- en dienstverlening aan cliënten te verbeteren.

De Centrale Cliëntenraad (CCR) werkt daarin nauw samen met de lokale cliëntenraden (LCR) omdat de lokale raden in het bijzonder dicht bij cliënten/bewoners staan en omdat zij de spil zijn van de cliëntmedezeggenschap. Over en weer wordt informatie gedeeld.

We gaan ervan uit dat het voor Humanitas vanuit de kernwaarden vanzelfsprekend is dat cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers invloed hebben op de dagelijkse gang van zaken, beleid en afspraken. En dat Humanitas cliëntmedezeggenschap serieus neemt en cliënten en/of hun wettelijk vertegenwoordigers stimuleert mee te denken, mee te praten en mee te laten beslissen over de zorg- en dienstverlening van Humanitas.

Missie

Wij organiseren cliëntmedezeggenschap goed en toegankelijk, dichtbij de cliënt. We investeren in het werven en ontwikkelen van leden en het professionaliseren van cliëntmedezeggenschap op onze locaties en in de wijk.

We realiseren goede cliëntinspraak gericht op het welzijn van bewoners en cliënten en in constructieve samenwerking met bestuur en management.

1.4 De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Stichting Humanitas

De samenstelling van de CCR per 01-12-2023¹:

Naam	Functie	Aandachtsvelden
Dhr. J. Kamphorst (Jaap)	Onafhankelijk voorzitter per mei 2023	- Hygiëne, veiligheid, kwaliteit - Financiën en organisatie - Communicatie - Wet- en regelgeving, beleid en procedures
Mw. W. v.d. Steen (Wil)	Vice- voorzitter, lid per mei 2022 Lid lokale cliëntenraad Hoek van Holland	- Financiën en organisatie - Hygiëne, veiligheid en kwaliteit - Communicatie - Wet- en regelgeving, beleid en procedures
Mw. M. Silvis (Marianne)	Lid per januari 2010 Voorzitter lokale cliëntenraad De Wetering	- Welzijn en informele zorg
Dhr. P. Meerman (Pim)	Lid per mei 2022 Voorzitter lokale cliëntenraad Gerard Goosen- Kristal- Berberishof	- Vastgoed en inrichting - Voeding - Communicatie
Mw. B. Akkerman (Bettina)	Lid per januari 2023 Voorzitter lokale cliëntenraad De Leeuwenhoek	- Welzijn en informele zorg
Dhr. E. Gordijn (Eric)	Lid per januari 2023 Voorzitter lokale cliëntenraad De Steenplaat	- Voeding
Dhr. W. van Nimwegen (Walter)	Lid per januari 2023 Voorzitter lokale cliëntenraad De Zilverlinde	- Hygiëne, veiligheid en kwaliteit

Ambtelijk secretaris: Emmy Verdoes.

De ambtelijk secretaris ondersteunt zowel de centrale als de lokale cliëntenraden in hun functioneren en is het contactadres voor de raden. Contactgegevens: everdoes@stichtinghumanitas.nl.

Secretariële ondersteuning wordt verzorgd door Diana Twigt (CCR). Bij de LCR 'en is er op het moment van dit schrijven een vacature.

¹ Het lid vanuit de LCR Akropolis is per november 2022 teruggetreden. De LCR Akropolis heeft tot op heden geen nieuwe voordracht gedaan en werft nieuwe leden. De praktische afspraak is gemaakt dat de LCR van Akropolis de stukken van de CCR ontvangt en op de achtergrond een bijdrage aan de CCR levert.

1.5 Vergaderschema 2024

Datum	Overleg	Onderwerp
Donderdag 25 januari 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR overleg	
Donderdag 8 februari 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	<i>Adviesaanvraag</i> Cliënttevredenheidsonderzoek 2023
Donderdag 7 maart 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR overleg	
Donderdag 28 maart 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	
Vrijdag 19 april 2024 van 11:30-14.30:00 uur	CCR overleg	
Donderdag 16 mei 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	<i>Adviesaanvraag</i> Kwaliteitsverslag 2023 <i>Instemmingsaanvraag</i> Interieurstijl Humanitas
Vrijdag 31 mei 2024 van 11.00:00-14:30 uur	CCR overleg	
Donderdag 20 juni 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	<i>Adviesaanvraag</i> Jaarrekening 2023
Vrijdag 30 augustus 2024 van 11.00:00-14.30 uur	CCR overleg	
Donderdag 12 september 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	
Vrijdag 11 oktober 2024 van 11:00-14:30 uur	CCR overleg	
Donderdag 31 oktober 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	
Vrijdag 15 november 2024 van 11:00-14:30 uur	CCR overleg	
Donderdag 12 december 2024 van 15:00-17:00 uur	CCR-RvB overleg	<i>Adviesaanvraag</i> Begroting 2025

2. Prioriteiten 2024

Algemeen

In het werkplan 2024 zijn 3 werklijnen aanwezig:

1. Het versterken van het functioneren van de CCR en in relatie daarmee ook van de lokale cliëntenraden.
2. Het behandelen van advies- en instemmingsaanvragen die de raad van bestuur aan de CCR voorlegt en andere zaken waarin de opinie of medewerking van de CCR wordt gevraagd.
3. Het (extra) aandacht geven aan onderwerpen die we in het bijzonder in het belang van de cliënten vinden en/of onderwerpen waarvan we vinden dat deze nog niet voldoende aandacht van de organisatie krijgen.

Als korte toelichting op deze punten het volgende. Daarna volgt een puntsgewijze opsomming van de punten 1 en 3.

Ad. 1 Functioneren CCR. Het komend jaar willen we verdere stappen zetten in de professionalisering en de completering van de CCR. We verbeteren onze werkwijze en hopen dat meer lokale raden gaan functioneren en een lid voordragen voor de CCR. We zullen dat zoveel mogelijk ondersteunen. Ook de verdere ontwikkeling van de samenwerking tussen de raden is een actiepunt.

Ad. 2 Advies- en instemmingsaanvragen. Deels zijn dat vaste zaken als kwaliteitsplan, begroting, jaarrekening e.d. Deze staan opgenomen in het jaaroverzicht in 1.5. Deels zijn dat zaken die voortvloeien uit de plannen die het bestuur in 2024 heeft. Verwacht mag worden dat er advies- of instemmingsverzoeken komen op de volgende onderwerpen: het jaarplan, de jaarrekening, het jaarverslag en de begroting.

Ad. 3 Er zijn een aantal zaken waarvan we als CCR hebben vastgesteld dat we daar in 2024 specifiek aandacht aan willen geven. Dat zijn:

- Kwaliteit van voeding en maaltijden.
- De informatiemap voor (nieuwe) cliënten op de locaties.
- Kwaliteit en continuïteit van personeel.
- Ontwikkeling generiek kompas als nieuw kwaliteitskader voor verpleeghuiszorg

In onderstaand overzicht worden deze zaken nog wat nader uitgewerkt.



Centrale Cliëntenraad

centraleclienraad@stichtinghumanitas.nl

Onderwerp	Tijdpad	Resultaat	Acties	Aandachtsvelder
Adviesaanvraag Kwaliteitsplan 2024	Dec 2023			
Verstevigen contacten met achterban	T1 en T2 2024	Een duidelijk zichtbare cliëntenraad die de belangen van alle cliënten vertegenwoordigt.	<p>Wensen en meningen van cliënten inventariseren (spreekuren/huiskamerbijeenkomsten).</p> <p>Vertegenwoordiging cliëntenraad vanuit Langer Thuis en Hulpverlening</p> <p>Uitbreiding/ herschikking lokale cliëntenraden zodat alle locaties vertegenwoordigd zijn.</p> <p>Column van lokale cliëntenraden in nieuwsbrief locatie</p> <p>Nieuwsbrief CCR/ column in medewerkersniewsbrief.</p> <p>Filmpje CCR maken en plaatsen op website.</p>	Dagelijks Bestuur
Professionalisering cliëntenraden	T1 en T2 2024	Een zichtbare, evenwichtige cliëntenraad die op effectieve wijze een constructief- kritische medezeggenschap naleeft	<p>Werving lokale raden met afvaardiging naar de centrale cliëntenraad.</p> <p>Evenwichtige verdeling/ bundeling van locaties, zodat alle leden een enigszins gelijkwaardige achterban vertegenwoordigen.</p>	Ambtelijk secretaris



Centrale Cliëntenraad

centraleclienraad@stichtinghumanitas.nl

			<p>CCR- leden voorzien van mailaccounts, iBabs-accounts, ondersteuning/ scholing bieden.</p> <p>Opmaken huishoudelijk reglement per raad, actualiseren medezeggenschapsregelingen.</p> <p>Cliëntenraadsdag organiseren in Q1 en Q3 2024.</p>	
<i>Adviesaanvraag</i> Cliënttevredenheidsonderzoek 2023	Feb. 2024			
<i>Ongevraagd advies</i> Informatiemap Humanitas-breed	T2 2024	Voor (nieuwe) bewoners en mantelzorgers is eenduidige informatie beschikbaar hoe zaken geregeld zijn die betrekking hebben op het wonen en leven in een van de locaties.	Ongevraagd advies opstellen met een voorstel voor de inhoudsopgave en verschijningsvormen	Wil van der Steen
Voeding	T1/Q2 2024	Een stichtingsbreed beeld van de ervaring van cliënten over de voeding	<p>Ontwikkelingen format met vragen/ stellingen over voeding.</p> <p>Vragenlijst verspreiden onder cliënten Conclusie/ terugkoppeling: inventariseren uitslagen en evt. bespreken met RvB</p>	Eric Gordijn
Bewaken kwaliteit en continuïteit van medewerkers (planning, inhuur).	2024	Cliënten worden zo min mogelijk geconfronteerd met onbekende medewerkers. Medewerkers kennen de cliënten.	Periodieke rapportage in- en uitstroom medewerkers en inzet	



Centrale Cliëntenraad

centraleclienraad@stichtinghumanitas.nl

			flexmedewerkers (% en aantal personen) opvragen CCR en LCR Aandacht voor on-boarding van flexmedewerkers (toegang tot informatie en de kwaliteit ervan).	
Instemmingsaanvraag Interieurstijl Humanitas	T2 2024			
Adviesaanvraag Kwaliteitsverslag 2023	Mei 2024			
Volgen ontwikkeling generiek kompas	T1- T3 2024			
Adviesaanvraag Jaarrekening en jaarverslag 2023	Juni 2024			
Vergaderdata 2025 laten aansluiten bij de cyclus van het kwaliteitsmanagementsysteem	T3 2024	Door de vergaderdata synchroon te laten lopen met de beleidscyclus, voorkomen we dat er onderwerpen 'van de wagen vallen'. Rapportages worden rond hetzelfde tijdstip gedeeld en besproken, de informatie die de medezeggenschap krijgt is hierdoor actueel. Anderzijds is het voor directie en management van toegevoegde waarde als de medezeggenschap dichter bij dit proces betrokken wordt.		
Adviesaanvraag Begroting 2025	Dec 2024			