



*Samen de
zorg dragen*

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1 De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Het Baken	5
Hoofdstuk 2 Visie en Missie	7
Hoofdstuk 3 Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken 2024 vanuit de bestuurder + ongevraagd CCR	8
Hoofdstuk 4 Werkplan 2024	9
Hoofdstuk 5 Financiën 2024	10

Voorwoord

Terugkijkend op het eerste jaar als voorzitter van de Centrale Cliëntenraad kan ik zeggen dat er veel is bereikt. In zo'n eerste jaar draait het om mensen te leren kennen en het concreet maken van ambities. Daarbij hoort ook samen bepalen waar je impact kunt maken en waar juist niet. Het is mooi te zien dat bij de bestuurder en het management van Het Bakken de wil om samen te werken groot is. Bij elke bijeenkomst keren wij steeds terug naar de vraag hoe wij samen het beste voor de cliënten van het Bakken zaken kunnen regelen. Dit betekent dat de cliëntenraad in de praktijk bij steeds meer zaken wordt betrokken.



Een belangrijk onderdeel van het operationele plan 2022 was het herstellen van de band tussen de cliëntenraad en de cliënten en de 1e contactpersonen. Door de coronapandemie was het contact tussen de cliënten en de cliëntenraad helaas onder druk komen te staan.

En als je goed contact wil, moet je er allereerst voor zorgen dat je zichtbaar bent; de mensen moeten je immers weten te vinden. Daarom is in samenwerking met de afdeling communicatie van Het Bakken de pagina van de cliëntenraad op de website vernieuwd en geprofessionaliseerd. Vanaf mei is gestart met het versturen van een maandelijkse nieuwsbrief naar de bewoners en de 1e contactpersonen. Door deze acties is de zichtbaarheid van de cliëntenraad aanzienlijk verbeterd en de reacties zijn positief. Meer dan de helft van de ontvangers leest de nieuwsbrief inmiddels online.

In de Centrale Cliëntenraad zijn we inmiddels bijna op sterkte. Daarbij is het onze wens om ook voor elke vestiging van Het Bakken lokale cliëntenraden te creëren. Het contact met de cliënten/bewoners kan hierdoor worden geïntensifieerd. Dit is een van onze speerpunten voor 2023-2024.

In Het Bakken komen zorg, wonen, welzijn en behandeling samen. Door deze punten allemaal de juiste aandacht te geven kan Het Bakken ook een bakken zijn voor hen die gebruik maken van deze diensten. Als Centrale Cliëntenraad zetten wij ons in voor de collectieve belangen van de cliënten/bewoners van alle locaties. Ook in 2023 en 2024 mogen de cliënten/bewoners weer op ons rekenen. Wij zijn er immers voor de cliënt!

Kees van Heuveln, voorzitter Centrale Cliëntenraad

"Wij zijn er voor de cliënt"

Inleiding

Transitie in de zorg is noodzakelijk

Breed wordt erkend dat het aantal ouderen toeneemt en zij langer kunnen leven. Zowel het aantal gezonde als het aantal jaren dat we leven met een ziekte of beperking neemt toe.

Ouderen blijven steeds langer thuis wonen, in hun eigen omgeving, met hun partner of andere naasten. Maar liefst 95% van de ouderen in Nederland woont zelfstandig. Pas boven de leeftijd van 95 woont een meerderheid van ouderen in een tehuis. Het aantal ouderen (veelal ouderen boven de 80 jaar) dat in de toekomst een beroep doet op verpleeghuiszorg zal de komende jaren fors toenemen.

Extramurale zorg

Vaak krijgen ouderen die nog thuis wonen zogenaamde extramurale zorg. Zorg buiten de muren van een tehuis (extramuraal). De extramurale zorg bestaat uit de volgende vier functies namelijk persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding. De (extramuraal) zorg wordt gekenmerkt door een groot aantal zorgaanbieders voor de verschillende zorgfuncties. De ene instantie zorgt voor de thuishulp en de andere instantie voor de verpleging, weer een andere organisatie zorgt voor de (hulp)middelen. Al die aanbieders van zorg hebben hun eigen informatie en communicatie. Er is in veel gevallen sprake van een gebrek aan afstemming tussen deze aanbieders wat tot onduidelijkheid voor de cliënt leidt. Daarom is er samenwerking hard nodig.

Toch naar een verpleeghuis

Als iemand uiteindelijk toch is aangewezen op een verpleeghuis, komt dat omdat het thuis echt niet meer gaat, bijvoorbeeld door een combinatie van toenemende medische problemen en het wegvallen van een partner. De verhuizing naar een verpleeghuis is meestal een “ongewenste keuze”. Het moeten achterlaten van de vertrouwde omgeving gaat vaak gepaard met veel verdriet.

Onvoldoende zorgverleners

De verpleeg en verzorgingshuizen kampen met een arbeidskrapte. Vacatures zijn moeilijk vervulbaar. Het kabinet stelt hiervoor extra geld beschikbaar. Hiermee kan de sector werken aan het beter opleiden van medewerkers, het aantrekken van nieuwe medewerkers en herintreders en het behoud van bestaande medewerkers. Toch duiden alle bronnen voor de komende jaren op blijvende wervingsproblemen.

De houdbaarheid van de zorg staat onder druk

De vergrijzing zorgt voor steeds hogere zorguitgaven. De collectieve financiering van deze zorg neemt niet navenant toe. Dit betekent dat de budgetten van de verpleeg- en verzorgingshuizen minder snel groeien dan de uitgaven. Hierdoor komt de kwaliteit van zorg onder druk te staan.

Inzetten op innovatie

Om de kwaliteit van de zorg toch op peil te houden wil men gebruik maken van zorgtechnologie. Deze technologie moet een belangrijke bijdrage leveren aan het creëren van voldoende tijd en aandacht voor de bewoner. Gezien de grote opgave om voldoende zorgverleners te vinden, biedt de inzet van arbeidsbesparende technologie kansen om zorgverleners te ontlasten. Ook kan innovatie de kwaliteit en veiligheid van de zorg vergroten en administratieve lasten verminderen.

Steeds meer informele zorg

Met alle veranderingen in de zorg krijgen mantelzorgers en zorgvrijwilligers ook een steeds grotere rol. Zorgprofessionals moeten enerzijds met hen samenwerken en anderzijds hen ondersteuning bieden.

Conclusie

De vergrijzing, de toenemende zorgzwaarte bij cliënten die opgenomen worden in het verpleeghuis, de personeelstekorten en de stijgende zorgkosten zijn fikse uitdagingen voor de verpleeghuiszorg. Deze uitdagingen hebben impact, op zowel zorgprofessionals en zorgaanbieders. De groep die de gevolgen direct voelt zijn de cliënten en hun naasten.

Samenwerking tussen alle betrokkenen in de zorg (in de regio en keten) leidt tot betere kwaliteit van werken en leven. Maar dan moeten de collectieve behoeften geborgd zijn in een goed functionerende cliëntenraad. Zij behartigen de belangen van de cliënten en hun naasten.

Thema van 2023/2024

Noch de overheid, noch de zorgaanbieder kunnen alleen het hoofd bieden aan deze uitdagingen. Het is een kwestie van samen optrekken. Geen enkele schakel kan het alleen. Het moet samen

- Regionale samenwerking
- Informele zorg
- Extramurale zorg
- Het bestuur, de medewerkers, de OR, de CCR, de vrijwilligers etc.
- De cliënten en hun naasten

Daarom ons thema: ***Samen de zorg dragen***

"Wij zijn er voor de cliënt"

Hoofdstuk 1 De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Het Baken

Over Het Baken

Zorgverlening Het Baken is een zorginstelling met locaties in Elburg, Oldebroek, Nunspeet en Hattem. Het Baken biedt extramurale zorg voor bewoners in de bovenstaande gemeentes. Extramurale zorg (letterlijk: zorg buiten de muren van de zorglocaties) is zorg aan cliënten die niet in een instelling verblijven. Het is zorg die de cliënt op afspraak bij de zorgaanbieder krijgt, of die de zorgaanbieder bij de cliënt thuis levert. De bewoners van deze gemeentes kunnen terecht bij de professionals van Het Baken. Dit geldt voor eerstelijnszorg, revalidatie en dagbegeleiding. Het team van Het Baken helpt cliënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen.

Wanneer cliënten steeds meer complexe zorg nodig hebben en thuis wonen niet meer mogelijk is, biedt Het Baken intramurale zorg (letterlijk: zorg binnen de muren van de zorglocaties). Het is van groot belang de zorg en het wonen op een manier in te richten en te organiseren die zoveel mogelijk past bij bewoners.

Over de cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt alle cliënten van Het Baken. De regels over cliëntenraden en inspraak staan in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). Het doel is om cliënten van zorginstellingen medezeggenschap te geven bij besluiten die cliënten kunnen raken.

Om dit te bewerkstelligen is er een proactieve band tussen de cliënten, de eerste contactpersonen, de bestuurder (en de medewerkers van het Baken) en de raad noodzakelijk. Communicatie is daarvoor noodzakelijk. Er vindt regelmatig overleg plaats tussen Centrale Cliëntenraad en het management van Het Baken. Voordat er plannen zijn gemaakt wordt de cliëntenraad al geïnformeerd. Dit intensieve contact verbetert de dialoog en adviesaanvragen en instemmingsvragen worden beter afgehandeld.

Meer contact met cliënten

Bij de cliëntenraad staat het contact met de cliënten (en de eerste contactpersonen) op de eerste plaats. Dit contact mag niet onder druk komen te staan door het intensieve en nuttige contact met het management. Om volgens de Wmcz als cliëntenraad dicht bij de cliënt te kunnen staan is elk lid van de Centrale Cliëntenraad. m.u.v. de voorzitter, vast verbonden aan één van de locaties van Het Baken, ook kent de CCR waar mogelijk per locatie formele contactpersonen van de CCR met informatiebevoegdheid.

Hoofdstuk 2 Visie en Missie

Visie

Over tien jaar telt Nederland ruim twee miljoen mensen van 75 jaar of ouder; 600.000 meer dan nu. Bijna 20% van de bevolking in het verzorgingsgebied van Het Baken is nu al 65 jaar of ouder. Het is dus zeer aannemelijk dat de komende jaren de vraag naar zorg verder zal toenemen. Het Baken biedt op dit moment zorg en ondersteuning aan meer dan 350 ouderen die een intensieve zorg- of behandelvraag hebben. Samen met de cliënt en diens naasten wordt meerwaarde voor leven en welbevinden gecreëerd vanuit eigen regie en positieve gezondheid. De rol van de cliëntenraad wordt door de toenemende vraag steeds belangrijker en geeft de bewoners een stem om de kwaliteit van leven te waarborgen.

Missie

De cliëntenraad behartigt gemeenschappelijke belangen van cliënten van Het Baken. De cliëntenraad praat en heeft invloed, namens de cliënt en vanuit de ervaring van de cliënt, mee over (beleids)zaken en geeft gevraagd en ongevraagd advies en instemming aan de bestuurder.

De **pay-off** luidt: *"Wij zijn er voor de cliënt"*

Hoe gaat de raad deze missie ten uitvoer brengen.

Om dit te bewerkstelligen is er een warme band tussen de cliënten, de eerste contactpersonen, de bestuurder (en de medewerkers van het Baken) en de raad noodzakelijk. Communicatie is daarvoor noodzakelijk. De cliënten (en de eerste contactpersonen) zijn op de hoogte van de activiteiten van de cliëntenraad en er zijn meerdere contactmomenten met individuele cliënten alsook in groepsverband.

De medezeggenschap voor cliënten in Het Baken bestaat uit een Centrale Cliëntenraad met afvaardigingen uit alle locaties. Om die reden vindt er ook regelmatig overleg plaats tussen lokale CCR leden en het lokale management.

De Centrale Cliëntenraad vergadert in de regel maandelijks met aansluitend de overlegvergadering. Voor deze vergadering worden regelmatig managers of stafleden van Het Baken uitgenodigd.



Met de bestuurder hebben wij afgesproken dat de cliëntenraad vroegtijdig wordt meegenomen in het proces van bedrijfsontwikkelingen. Dus voordat de plannen zijn gemaakt wordt de cliëntenraad geïnformeerd. Zowel de bestuurder als de cliëntenraad zijn van mening dat daardoor de dialoog wordt verbeterd en dat de adviesaanvragen, en instemmingsaanvragen kwalitatief beter worden behandeld. Deze werkwijze komt ten goede van de cliënt.

Hoofdstuk 3

Adviesaanvragen/instemmingsverzoeken 2024 vanuit de bestuurder + ongevraagd CCR

Onderwerp	Periode
Kwaliteitsbeleidsplan	Maart 2024
Jaarverslag klachten 2023	Maart 2024
Analyse onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang) t.b.v. IGJ	April 2024
Cliënttevredenheidsonderzoek 2024	April/mei 2024
Projectplan open (buiten)deuren	April/mei 2024
Jaarrekening en jaarverslag 2023	Mei 2023
Indicatoren kwaliteitskader	Juli 2023
Begroting 2025	December 2024
Jaarplan 2025	December 2024
Informele zorg	Nog niet bekend

"Wij zijn er voor de cliënt"

Hoofdstuk 4 Werkplan 2024

Onderwerp	start	eigenaar
Communicatieplan <i>(zie 4 punten notitie)</i>	kwartaal 1	Commissie communicatie en PR
Contact ondernemingsraad <i>(afstemming gezamenlijke onderwerpen)</i>	kwartaal 1	DB
Extramurale zorg <i>(zorg aan cliënten zonder verblijf in verpleeghuis)</i>	kwartaal 1	DB + Tom Lebrechthausen
Informatie locatie <i>(structureel overleg met locatie-zorgmanagers, zie notitie in de bijlage)</i>	maart	CCR locatie afvaardiging
Informele zorg <i>(Zorg en ondersteuning aan cliënten waar niet voor wordt betaald en die niet door professionals wordt verricht)</i>	kwartaal 1	DB + Chris van Tilborg <i>(vanuit projectgroep)</i>
Nieuwbouw De Voord	loopt	Tom Lebrechthausen Anneke Stelwagen
Nieuwsbrieven CCR <i>(opmaak vanuit kort verslag overlegvergadering)</i>	loopt	Commissie communicatie en PR
Samenwerking regio <i>(“een samenredzame gemeenschap” samenwerking zorgorganisaties, gemeenten Noord Veluwe) en universitaire samenwerking</i>	maart	DB + Chris van Tilborg Brenda Timmerman
Voeding <i>(zorg voor goede voeding in eten en drinken voor alle cliënten)</i>	loopt	commissie facilitair
Voortgang transitie <i>(Doel: betere zorg en wendbare organisatie)</i>	kwartaal 1	voorzitter
Zorgtechnologie <i>(toepassen van technologie in gezondheidszorg om beter, goedkoper, effectiever of efficiënter)</i>	loopt	commissie zorg
Wasserij <i>Evaluatie nieuw contract</i>	kwartaal 4	Tom Lebrechthausen Bertien Verzijl
Open deurenbeleid Brenda Timmerman	loopt	Tom Lebrechthausen

Hoofdstuk 5 Financiën 2024

Totaalbudget 2024

Vacatiegelden (vrijwilligersvergoeding) PM

Ambtelijk secretaris PM

Directe organisatiekosten CCR

- lidmaatschap (LOC en NCZ) € 1.800 *

- Reiskosten € 250

- Scholing € 3.000

- Vergaderkosten + lunches € 500

- PR € 3.000

- Representatie / lunch / diner € 1.500

Totaal directe kosten CCR €10.050

- LOC pakket 2 € 1.380
- NCZ basis € 385

"Wij zijn er voor de cliënt"