

## Centrale Cliëntenraad Verwanten Amerpoort – verslag 2022

### Voorwoord

De medezeggenschap voor de cliënten van Amerpoort is geregeld in een samenwerkingsovereenkomst op basis van de Wmcz 2018. De Centrale cliëntenraad (CCR) bestaat uit twee deelraden: de CCR cliënten (CCRC) en de CCR cliëntvertegenwoordigers/verwanten (CCRV). De CCR adviseert de RvB gevraagd en ongevraagd, resp. stemt al dan niet in met wettelijk bepaalde zaken van Amerpoort gericht op het belang van cliënten.

Dit jaarverslag gaat over de activiteiten van de CCRV in 2022. De CCRC heeft een eigen jaarverslag gemaakt in begrijpelijke taal. Daar waar in dit document gesproken wordt over de CCR of over de raad, wordt dan ook steeds de CCR deelraad cliëntvertegenwoordigers bedoeld.

2022 was opnieuw een jaar vol uitdagingen. De uitkomsten van de 100 dagen analyse bevestigden de zorgen bij de CCRV over een aantal problemen bij Amerpoort. Zorgen die de CCRV bij herhaling door de jaren heen bij de RvB en RvT heeft aangekaart, maar geen gehoor voor vond. In dit verband adviseerde de CCRV positief t.a.v. de nieuwe strategie die de RvB heeft voorgesteld, maar had daar in een vroeger stadium bij betrokken willen worden. De samenwerking tussen CCRV en RvB verliep op een aantal punten helaas nogal stroef.

Punten waar de CCRV graag meer voortgang in had gezien, waren o.a.:

- Een personeelsbeleid dat zich focust op het op peil houden van het aantal begeleiders
- Het werken met zgn. SMART doelen, waardoor verbeteringen concreter worden
- Het professionaliseren van de kwaliteitsplannen rondom zorg voor kwaliteit
- De Medezeggenschapsregeling
- Invoering van de client tevredenheid onderzoek 'Dit vind ik er van'
- Communicatie mogelijkheden met verwanten, o.a. door gebrek aan een CRM systeem.

Zie ook: 'De basis op orde'.

Mocht u na het lezen van dit jaarverslag nog vragen hebben over de activiteiten van de CCRV in 2022 kunt u via de ambtelijk secretaris contact met ons opnemen.

Met vriendelijke groet,

Henk Bakker en Rob Drukker

### Samenstelling CCRV 2022

Dick van den Berg Tot maart 2022	Vader van Tim - dagbesteding Amerpoort Focushouder divisie 2 Taakhouder: Psychofarmaca + VB & Psychische Problemen + Forensische zorg
Desiree Both Tot maart 2022	Moeder van Daphne - Ouderinitiatief in Huizen Focushouder divisie 2 Taakhouder dagbesteding
Arend Tibbe Tot maart 2022	Vader van Joost - Nieuwenoord Voorzitter Focushouder divisie 1
Charles Knott Tot december 2022	Vader van Lily - Nieuwenoord Vicevoorzitter Focushouder divisie 1 + financiën
Henk Bakker	Broer van Hans - Nassaplantsoen Soest Voorzitter CCRV (sinds april 2022) Focushouder Expertisecentrum
Rob Drukker	Zwager van Pieter - Nieuwenoord Focushouder serviceorganisatie Taakhouder ECD + communicatie
René Upperman	Vader van Douwe - Nieuwenoord Focushouder serviceorganisatie Taakhouder project Wmcs 2018
Sabine van Belle (vanaf maart 2022)	Moeder van Norah – Blauwe Vogel Focushouder Expertisecentrum Taakhouder Jeugd & Gezin
Paul Tuin (vanaf maart 2022)	Vader van Eline – Vosseveld Taakhouder ECD
Dick Jager (vanaf april 2022)	Vader van Maartje - Terwijde Focushouder divisie 2 Taakhouder kwaliteitskader en zorgkantoor

Monique Althuis (vanaf april 2022)	Zus van Suzanne - Oberon Focushouder divisie 2 + financieel Taakhouder zorgkantoor
Marijn Krijger (vanaf juni 2022)	Vader van Anna Sophie – Christophorus & OED Focushouder divisie 1 Taakhouder Kind & Jeugd + communicatie

### Samenstelling

In maart 2022 nam de CCRV afscheid van Dick van den Berg, Desiree Both en Arend Tibbe. Na 8 jaar (twee zittingstermijnen) namen zij afscheid. Het voorzitterschap van Arend werd overgenomen door Henk Bakker. Eerder werd al afscheid genomen van twee raadsleden, wiens posities nog niet waren ingevuld. Dit betekende dat er 5 vacante plekken ingevuld moesten worden. De werving werd in januari 2022 gestart. In maart zijn Sabine van Belle en Paul Tuin, in april Dick Jager en Monique Althuis en in mei Marijn Krijger gestart als aspirant raadslid en vervolgens als lid benoemd. Daarmee was de raad compleet. Begin december liet Charles Knott weten te stoppen met de CCRV en kort daarna gaf ook Sabine van Belle aan niet langer door te gaan. De raad eindigde het jaar dan ook met 7 raadsleden.

### Team Medezeggenschap

De CCR en de lokale raden worden ondersteund door het team medezeggenschap van Amerpoort en bestaat uit 4 coaches en een ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris van de CCR is Cobi van Dijk. Zij is aanwezig bij alle vergadering van de CCR, zowel bij de deelraad cliënten als bij de deelraad cliëntvertegenwoordigers en vervult een brugfunctie tussen de beide deelraden. De deelraad cliënten werd in 2022 daarnaast ondersteund door coach medezeggenschap Marjolein Hueting.

### Overleggen

- De CCRV heeft in 2022 13 keer vergaderd. Een vergadering bestaat uit twee delen: een eigen intern overleg en een overlegvergadering met de bestuurder.
- Bij de overlegvergadering was Marjolein Bolt namens de Raad van Bestuur aanwezig. Bij enkele vergaderingen sloot ook bestuurder Jan Henk Janssen aan.
- In 2022 is er geen gezamenlijk overleg met de CCR cliënten geweest.
- De Raad van Toezicht heeft in 2022 een deel van de CCRV-vergadering van december bijgewoond. Eerder in het jaar zijn er gesprekken gevoerd met een delegatie van de Raad van Toezicht over de 360 graden feedback van de bestuurders.

- Naast de reguliere vergaderingen heeft het DB (voorzitter en vicevoorzitter) steeds vooraf aan een CCRV vergadering, overleg gevoerd met de bestuurder over de agenda. Hierbij werd afgestemd welke punten de raad met de bestuurder of andersom wilde bespreken, en of er toelichting door een andere medewerker nodig of wenselijk was.
- Individuele CCRV leden hebben daarnaast diverse interne en externe bijeenkomsten bijgewoond, zowel online als fysiek, rondom thema's of losse dossiers.

### **Bijscholing**

De CCR heeft twee trainingen gevolgd via het landelijk steunpunt medezeggenschap (het LSR) om de nieuwe leden bekend te maken met de rechten en plichten van de wet op medezeggenschap voor cliëntenraden (Wmcz 2018).

De tweede training was vooral gericht op de medezeggenschapsregeling en wat er vanuit cliëntbelang belangrijk is om afspraken over te maken, die in de regeling terugkomen.

### **Snelkookpanssessies**

In 2022 zijn er extra informatiesessies georganiseerd voor de medezeggenschapsorganen rondom de 100 dagen analyse, het meerjarenbeleidsplan en de strategienota.

Daarbij wordt in relatief korte tijd veel informatie verstrekt in verschillende vraag-en-antwoorderondes. Aan de medezeggenschapsorganen wordt daarbij gevraagd input/feedback te geven op het voorgenomen besluit (indien dit niet advies- of instemmingsplichtig is).

### **Focushoudersoverleg**

De focushouders (divisie 1, divisie 2, financieel, serviceorganisatie en expertisecentrum) hebben regelmatig overlegd met de betreffende directeuren, om informatie over het betreffende aandachtsgebied uit te wisselen. Door de wisselingen van een aantal directeuren heeft niet overal het overleg in dezelfde frequentie plaatsgevonden.

### **Zorgkantoor**

Een afvaardiging van de CCRV was betrokken bij het voorjaarsoverleg en het najaarsoverleg met het Zorgkantoor. Daarnaast was een delegatie van de CCRV betrokken bij de Kwaliteitsdialoog met het Zorgkantoor, waarbij het Kwaliteitsrapport over 2021 centraal stond.

## De basis op orde – aandachtspunten CCRV

### De Kwaliteit van zorg

- Stabiliteit op de groepen met voldoende vaste medewerkers
- Jaarlijks persoonlijk plan gesprek waarin de wensen van de cliënt zijn gehoord en opgenomen.
- Iedere cliënt krijgt passende dagbesteding

### Medezeggenschap

- Duidelijkheid over de inrichting en organisatiestructuur van Amerpoort
- Gesprekken, informatie en besluiten gericht op doelgroepen
- Passend bij de bevoegdheden t.a.v. besluitvorming
- Vroegtijdige betrokkenheid

Net als voorgaande jaren heeft de CCRV er op aangedrongen dat Amerpoort vooruitgang boekt met:

- Transparantie – zeggen wat je doet en doen wat je zegt.
- Cyclisch werken
- Het gebruik van SMART doelen en het meten van de resultaten
- Duidelijke ijkpunten en einddata voor projecten.

## Adviesgesprekken

De CCR heeft in 2022 verschillende adviesgesprekken gevoerd bij benoeming van de nieuwe directeuren. Het betreft hier de benoeming van mevr. Arianne Poels, directeur divisie 1 en mevr. Irma Bronkhorst, directeur Expertisecentrum.

## Wmcz 2018

De nieuwe wet op medezeggenschap is ingegaan op 1 juli 2020. Per 1 januari 2021 was het de bedoeling dat er een nieuwe Medezeggenschapsregeling zou zijn. Die vervangt de huidige Samenwerkingsovereenkomst. Hierin staan de afspraken tussen de raad en de zorgaanbieder, met de wet als uitgangspunt.

In 2021 en in 2022 is het echter niet gelukt om in gezamenlijk overleg met de bestuurder tot een uitgewerkte medezeggenschapsregeling te komen. De CCR heeft tussen april en september 2022 zelf een conceptregeling geschreven om hierover met de bestuurders in gesprek te gaan, maar de RvB schreef een eigen regeling.

Over de verschillen gaan de CCR en de RvB begin 2023 in gesprek, met als gewenste uitkomst een gezamenlijk gedragen regeling.

De samenwerkingsovereenkomst blijft gelden tot het gelukt is om in te stemmen met de nieuwe medezeggenschapregeling. Naast het regelen van medezeggenschap is het in de nieuwe wet verplicht om op alle locaties inspraak te regelen en te beschrijven.

### Overzicht adviesaanvragen 2022

Het afgelopen jaar zijn onderstaande adviesaanvragen ontvangen.

*De aanvragen uit 2022 zijn afgehandeld al dan niet met positief advies, een uitgesteld advies en soms met aanbevelingen c.q. voorwaarden om tot het voorgenomen besluit te kunnen overgaan.*

- Strategische samenwerking Amerpoort – Sherpa
- Stopzetten Klikik
- Begroting 2023
- Wijziging statuten stichting Amerpoort

### Ongevraagd advies

De CCRV gaf in 2022 ongevraagd advies over de volgende onderwerpen:

- Voorgenomen besluit organisatie aanpassing

### Overzicht instemmingsaanvragen 2022

De CCRV heeft in 2022 de volgende instemmingsaanvragen ontvangen:

- Regeling wassen persoonsgebonden wasgoed
- Gebruikersvoorwaarden cliëntenportaal Caren
- Sluiting winkel Nieuwenoord
- Beleid en procedure MIC/MIM en procedure melding IGJ.

### Overige correspondentie Raad van Bestuur aan CCR (ter informatie of reactie)

- Beelden van 100 dagen Amerpoort – analyse door de nieuwe RvB
- Positionering gedragsdeskundigen
- Kwaliteitsrapport 2021 (in concept en definitieve versie)
- Reactie op brief CCRC sluiten dagbestedingen
- Voortgangsrapportage Samenwerking Dagbesteding Wonen
- Introductie nieuwe directieleden en managers
- Overlegstructuur RvB – CCRV
- Bevindingen Taakvolwassen werken
- Stopzetten verbouwing hoofdgebouw Nieuwenoord
- Definitief besluit intentieverklaring samenwerking Sherpa
- Q1 Kwartaalrapportage Kwaliteit & Bedrijfsvoering

- Definitieve jaarrekening\*\*
- Keuzes in cliëntenportaal Caren
- Bespreking strategienota
- Extern Vervoer
- Reactie op ongevraagd advies CCRC verhoging tarieven voedingsgeld
- Brief communicatie Amerpoort uitleg wettelijk vertegenwoordigers (ingetrokken)
- Tijdelijke wijzigingen cluster management divisie 1
- Kwaliteitsmanagement
- Memo VGU
- Reactie op brief CCRC regeling wassen n.a.v. chippen van kleding
- Strategienota – Zorgen voor elkaar
- Reactie op brief CCRV inzake verzoek kostenanalyse
- Reactie op advies CCRC inzake stoppen Klikik
- Kaderbrief 2023
- Vervolg brief uitleg wettelijke vertegenwoordiger
- Voortgang medezeggenschapsregeling
- Benoeming nieuwe raadsleden CCRV
- Tweede verhoging tarieven voedingsgeld
- Q2 kwartaalrapportage bedrijfsvoering
- Q2 kwartaalrapportage kwaliteit
- Reactie op brief CCRV medezeggenschapsregeling en benoemingen
- Definitief besluit regeling wassen persoonsgebonden wasgoed
- Rapportage HKZ audit + verbeterplan
- Medezeggenschapsregeling\*\*
- Q3 Kwartaalrapportage bedrijfsvoering
- Tijdelijke wijzigingen clustermanagers divisie 1
- Indexatie voedingsgeld 2023
- Storingen nachtzorg
- Organisatieaanpassing
- Update memo samenwerking Dagbesteding – Wonen
- Intrekken instemmingsaanvraag sluiting winkel Nieuwenoord

\*\* advies- of instemmingsplichtig volgens de Wmcz 2018

### Overige onderwerpen

Naast de hierboven genoemde onderwerpen heeft de CCR aan de volgende zaken aandacht besteed:

- het maken van de keuze voor en het meedenken over de invulling van en de overgang naar Caren
- Proces adviesaanvragen begroting bij lokale raden,
- (On)bekendheid bij managers over adviesprocedures lokale raden
- Strategienota
- Rol Raad van Toezicht
- Governancecode
- 360 graden feedback van de Raad van Bestuur
- Extern vervoer
- Contacten met de OR
- Stringen in de nachtzorg
- Cliënttevredenheidsonderzoek Dit Vind Ik Ervan
- Communicatie met de achterban
- Kwaliteits- managementsysteem
- Voorgenomen besluit over de organisatieaanpassing.