



**Jaarverslag cliëntenraad 2023**

## Inleiding

De Cliëntenraad (*verder*: CR) van Madeliefje Thuiszorg B.V. (*verder*: Madeliefje) stelt ieder jaar een schriftelijk verslag op van de door de CR verrichte werkzaamheden.

Voor u ligt dan ook het jaarverslag 2023 van de CR van Madeliefje.

Met dit jaarverslag leggen we als CR verantwoording af van onze cliëntenvertegenwoordiging aan de directie, de Raad van Toezicht (*verder*: RvT), maar ook, en zeker niet in de minste plaats, aan de cliënten van Madeliefje.

Het coronatijdperk lijkt achter ons te liggen.

De CR van Madeliefje heeft in 2023 dan ook weer fysiek kunnen vergaderen.

Corona blijft echter op de loer liggen en kan nog steeds voor oudere mensen, of die een kwetsbare gezondheid hebben, maar ook voor gezonde mensen, heel vervelend zijn.

De CR is van mening dat vaccinatie nog steeds de beste verdediging lijkt te zijn.

Vanuit diens taakstelling is de CR actief betrokken geweest bij het maken van keuzes met betrekking tot de invulling van het zorg- en dienstverleningsaanbod.

Per 01 januari 2023 heeft de CR een nieuw lid welkom mogen heten.

De voormalige voorzitter en één lid van de CR hebben, ieder om persoonlijke reden, hun deelname in de raad per 01 januari 2023 opgezegd.

Eén ander lid heeft helaas, per 01 september 2023, mede om persoonlijke reden, deelname in de raad moeten opzeggen.

Per 01 januari 2024 mag de CR een nieuw lid welkom heten.

De zorg, maar vooral de thuiszorg, staat voor grote uitdagingen de komende jaren.

Als CR zullen we ons (blijven) inzetten om de stem van de cliënten in te brengen bij plannen voor de toekomst.

De CR hoopt dat u met belangstelling kennisneemt van het jaarverslag over 2023.

Heeft u vragen of suggesties na het lezen van dit jaarverslag?

Neem dan gerust contact met ons op. Iedere aanvulling is welkom, goede ideeën altijd bruikbaar en contact met cliënten zéér welkom.

Opgesteld door Willy Copier (waarnemend voorzitter) en Vivi Jongma (ambtelijk secretaris).

## Samenstelling van de CR 2023

De CR streeft naar een dusdanig samenstelling van de raad zodat de raad een goede afspiegeling van de maatschappij vormt en zodoende alle cliënten van Madeliefje vertegenwoordigt.

De leden van de cliëntenraad 2023:

- Willy Copier (waarnemend voorzitter);
- Hans Valk (lid tot 01 september 2023);
- Aafke van Dijk (lid);
- Canan Uyar (lid);
- Vivi Jongma (ambtelijk secretaris: *verder* AS).

## De cijfers

De cliëntenraad van Madeliefje:

- Telt 4 leden waarvan:
  - 1 lid de rol van waarnemend voorzitter vertegenwoordigd en 1 lid de rol van ambtelijk secretaris vervult;
- Heeft in 2023 zes keer fysiek vergaderd;
- Heeft zes keer met de vertegenwoordigers van de Raad van Bestuur (*verder*: RvB) vergaderd over de reguliere gang van zaken zoals de (door)ontwikkelingen binnen en

toekomst van Madeliefje, de schaarste op de arbeidsmarkt en nut en noodzaak van medezeggenschap zoals de CR en Ondernemingsraad (verder: OR). Twee keer was de bestuurder bij deze vergaderingen aanwezig;

- Heeft 7 ongevraagde adviezen gegeven:
  - 1x m.b.t. het werken in de thuiszorg promoten op scholen en onderwijsinstellingen etc.;
  - 1x m.b.t. het behoud van personeel;
  - 1x m.b.t. mobiliteitsplannen V&V en Wmo;
  - 1x m.b.t. deelname aan overleggen V&V en Wmo en bezoeken Dagbesteding door leden van de CR;
  - 1x m.b.t. het vergroten van de bekendheid van de CR;
  - 1x m.b.t. oprichten en werven leden voor de OR;
  - 1x m.b.t. leden van de CR betrekken bij het stimuleren en promoten van deelname aan de Dagbesteding;
- Heeft 4 adviesaanvragen ontvangen en daarop advies gegeven:
  - 1x betrof dit een meetinstrument voor de Wmo waarmee structureel de tevredenheid uitgevraagd kan worden. Eén raadslid heeft goede ervaring met het bureau Pharos, zij maken onderwerpen visueel en werken o.a. met filmpjes die ook laaggeletterden begrijpen;
  - 1x betrof dit het onboarden van cliënten, hoe kunnen we cliënten meenemen in de digitalisering en gebruik laten gaan maken van Caren Zorgt. Op 29-08-2023 heeft de CR schriftelijk reactie gegeven aan de RvB n.a.v. dit gevraagde advies;
  - 1x betrof dit de wijze waarop een intake wordt gehouden. Bij de intake is de cliënt niet eerder betrokken, wat is het advies vanuit de CR wat de cliënt nu écht (belangrijk) vindt van en bij een intake. Op 29-08-2023 heeft de CR schriftelijk reactie gegeven aan de RvB n.a.v. dit gevraagde advies;
  - 1x betrof dit het voorgenomen besluit Madeliefje Thuiszorg B.V. te splitsen per 01-01-2024. Op 24-10-2023 heeft de CR definitief advies gegeven naar aanleiding van het voorgenomen besluit splitsing van Madeliefje Thuiszorg B.V.;
- Heeft in 2023 deelgenomen aan twee werkoverleggen Wmo;
- Heeft in 2023 geen overleg gehad met de RvT vanwege privéomstandigheden van de voorzitter van de RvT;
- Heeft in 2023 geen overleg met de OR gevoerd. Er is een OR-campagne gestart op 27-09-2023 waarna op 12-12-2023 zes leden tot OR zijn benoemd die per 01-01-2024 operationeel zal zijn.

De RvB heeft niet alle adviezen van de CR integraal overgenomen.  
Het overleg met de RvB verliep constructief.

### Realisatie

De CR behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle betrokken cliënten (de achterban) bij Madeliefje en ziet toe op de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

De leden van de CR hebben in 2023 geen contact gehad met cliënten.

Eén lid van de CR kent de deelnemers aan de Dagbesteding op maandag en dinsdag op locatie Amsterdam Noord. Uit dit contact zijn vooralsnog geen verbeterpunten naar voren gekomen.

Vanwege de wet op de privacy wordt het zelf contact opnemen met cliënten bemoeilijkt.

De CR vindt het belangrijk dat cliënten de mogelijkheid hebben om mee te (kunnen) praten over de geleverde zorg en dienstverlening. Vandaar dat de cliëntenraad ernaar streeft in 2024 acties te blijven ondernemen om met cliënten in contact te komen.

De CR gaat bij contacten met cliënten niet in op individuele situaties.

Het doel van het contact tussen cliënten en de CR is signalen van cliënten te ontvangen die een algemeen beeld geven van wat er goed gaat, wat er beter kan en wat écht belangrijk is voor de cliënt (of diens vertegenwoordiger(s) die zorg en/of ondersteuning nodig heeft.

Vanuit cliëntperspectief heeft de CR, meningsvormend met de vertegenwoordigers van de RvB en twee keer mét de RvB gesproken en is de CR nader ingegaan op de visie op kwaliteit en cliëntveiligheid en de manier waarop de RvT daarop toezicht houdt en adviseert.

**N.a.v. de ongevraagde adviezen van de CR is het volgende gerealiseerd**

- M.b.t. de schaarste in de arbeidsmarkt is promotiemateriaal ontwikkeld en is een imagocampagne HbH gestart, dit is en wordt door de CR gestimuleerd;
- M.b.t. het behoud van personeel worden er binnen Madeliefje doorgroei mogelijkheden aangeboden. Zo kunnen o.a. medewerkers vanuit de Wmo-HbH doorstromen naar een opleidingsplaats binnen de V&V, medewerkers binnen de Wmo doorgroeien naar leercoach en medewerkers binnen de V&V doorstromen naar een ander (opleiding)niveau;
- M.b.t. mobiliteitsplannen V&V en Wmo is een mobiliteitsplan V&V in ontwikkeling en zijn er nu ook bedrijfsauto's voor de Wmo beschikbaar. In de miljoenennota 2024 is opgenomen dat het verstrekken van een OV kaart eenvoudiger wordt. Madeliefje neemt dit mee naar de ontwikkelingen binnen de mobiliteitsplannen, dit geldt ook voor de Green Deal Afspraken Duurzame Zorg en het nakomen van deze afspraken;
- M.b.t. deelname aan overleggen V&V en Wmo en bezoeken Dagbesteding door leden van de CR heeft dit nog niet, met name binnen de V&V, tot het gewenste resultaat (toename bekendheid CR) geleidt. Binnen de Wmo is de bekendheid van de CR toegenomen;
- M.b.t. het vergroten van de bekendheid van de CR is het voorstel aan de RvB gedaan een imago campagne CR vanuit Madeliefje te starten. Dit voorstel is geaccordeerd. Rond de dag van de verpleging, 12 mei 2024, zullen de leden van de CR campagne voeren i.o.m. de organisatoren van de dag van de verpleging. Vanuit het MT is deelname aan de CR gepromoot door op de kerstkaart aan cliënten de mogelijkheid tot toe te treden tot de raad op te nemen;
- Het werven van nieuwe leden voor de CR heeft per 01-01-2024 één nieuw lid opgeleverd. De kwartaalvergoeding voor de CR is verhoogd naar € 100,-per kwartaal en is er per 01-01-2024 een jaarbudget van € 2000,- aan de CR toegekend;
- De OR is per 01-01-2024 operationeel
- M.b.t. leden van de CR betrekken bij het stimuleren en promoten van deelname aan de Dagbesteding is dit vooralsnog niet nodig. De Dagbesteding is vooralsnog gegund voor 60 unieke cliënten, de vraag is groter dan het huidige aanbod. Het is nu afwachten wat Madeliefje het komende jaar aanbesteed krijgt.

**N.a.v. de gevraagde adviezen aan de CR is het volgende gerealiseerd**

- Bij de digitalisering van het cliëntdossier Wmo wordt het bureau Pharos betrokken. Namens de CR zal de AS deelnemen in een werkgroep digitalisering cliëntdossier Wmo;
- Het advies m.b.t. de onboarding wordt meegenomen naar de digitalisering van het cliëntdossier Wmo en doorontwikkeling van het Elektronisch Cliënt Dossier (*verder: ECD*) V&V. Voor de CR is het onboarden het welkom heten van (nieuwe) cliënten\*. Onboarden is een kans om tot goede samenwerking met de client te komen en de mogelijkheden die Madeliefje heeft bij de cliënt te introduceren. Bijvoorbeeld via een digitale, visuele informatiegids, waarbij Pharos kan ondersteunen;
- Bij het maken van een keuze voor Madeliefje let de cliënt op verschillende aspecten. Bijvoorbeeld de grootte van de teams die de zorg\*\* verlenen, hoe Madeliefje over zorg denkt en wat Madeliefje wel of niet kan bieden als de situatie van de client verandert en er meer en/of andere zorg nodig is, hoe persoonlijk (en passend) de

zorg is. Zorg ervoor dat de cliënt een vaste zorg-/hulpverlener toegewezen krijgt (borg dit ook bij (on)verwachte uitval van de vaste zorg-/hulpverlener). Dit maakt alles duidelijker en daarmee prettiger voor de cliënt wat uiteindelijk resulteert in (hogere) cliënttevredenheid. Ter voorbereiding op de intake is het verder handig dat de client gevraagd wordt na te denken over de volgende vragen:

- Wat vindt u echt belangrijk (wensen, behoeften m.b.t. de zorg/ondersteuning)?
- Wat wilt u bereiken door de zorg/ondersteuning die u wenst (persoonlijke doelen)?
- Wat is voor u kwaliteit van leven?

De inhoud van een intake dient te gaan over:

- ✓ het dagelijks leven;
- ✓ gezondheid;
- ✓ woonsituatie en omgeving;
- ✓ hulpmiddelen, informele en professionele zorg.

De RvB is met de managers in beraad in hoeverre dit advies overgenomen kan worden in combinatie met de (verdere ontwikkeling) van de digitalisering ECD.

\*met cliënt wordt ook diens vertegenwoordiger bedoeld .

\*\*met zorg wordt ook ondersteuning en begeleiding bedoeld.

- Het advies m.b.t. de splitsing heeft de RvB niet overgenomen, hierin waren al vergoederde besluiten genomen;
- De analyse en rapportage meldingen 2022 heeft de CR via de kwaliteitsmanager van Madeliefje in januari 2023 ontvangen.

### **Verder ontvangen de raadsleden**

- In januari 2023 de analyse en rapportage meldingen 2022;
- In juni 2023 een nieuwsflits Madeliefje.
- In maart 2023 de resultaten van het CTO en MTO, (metingen uitgevoerd in 2022);
- In juli 2023 een samenvatting van de resultaten PREM Wijkverpleging 2023.
- In september 2023 een samenvatting van de visitatie van de IGJ aan Madeliefje in het kader van thematisch toezicht houden op het thema meldingen;
- In oktober 2023 een samenvatting van de visitatie van de GGD aan Dagbesteding de Klinker in het kader van toezicht houden op de Wmo.

De CR is zodoende mede, buiten de reguliere overleggen om, continu op de hoogte gehouden over de voortgang en de ontwikkelingen binnen Madeliefje.

### **Missie en taak**

De zichtbaarheid van de cliëntenraad staat niet alleen in het teken van communicatie van de cliëntenraad naar de cliënten toe maar gaat juist ook over het ophalen van wensen en meningen van de betrokken cliënten en diens vertegenwoordigers naar de cliëntenraad, de wet op de privacy is hierbij leidend.

De missie die de CR nastreeft is:

- Behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten op een zorgvuldige manier;
- Bewaking van de rechtspositie van de cliënten;
- Bewaking van de zorg-/dienstverlening rondom de cliënten;
- Meekijken of (toekomstige) (door)ontwikkelingen, belangen en maatschappelijke beleidsvoornemens vanuit het belang van cliënten worden genomen;
- Het (toekomstig) cliëntperspectief verbeteren en de cliënttevredenheid verhogen.

De CR neemt hierbij een proactieve houding aan en betreft daarbij, naast de cliënt, ook diens omgeving en mantelzorgers.

Vanuit cliëntperspectief staat de CR voor:



- Een respectvolle bejegening van en door alle betrokkenen;
- Medezeggenschap van alle cliënten binnen de zorg- en dienstverlening van Madeliefje met erkenning van ervaringsdeskundigheid.

Madeliefje dient advies van de CR tijdig aan te vragen en moet alle informatie, die nodig is om advies of instemming te kunnen geven, aan de CR aanreiken.

De taak van de CR is vervolgens om een overwogen en onderbouwd advies of instemming (of niet) te geven. Door het advies aan de CR tijdig aan te vragen kan het advies ook écht van invloed zijn op het besluit.

### Overleg

De wensen voor het overleg zijn divers: korter en efficiënter vergaderen, niet te veel herhalingen, concrete doelstellingen formuleren, aangeven wat van elkaar verwacht wordt in een overleg en tot slot zijn er verschillende inzichten over het wel of niet na een overleg (kort) stil te staan bij de uitkomsten van het overleg.

De samenwerking tussen RvB en CR dient op verschillende vlakken bevorderd te worden, zoals: wederzijds vertrouwen, eerdere aanlevering van informatie en planning van CR adviesaanvragen.

De AS ondersteunt de vergadering en verzorgt de volledige administratie.

De vertegenwoordigers van de bestuurder hebben tijdens de overleggen de CR op de hoogte gehouden van de (door)ontwikkelingen binnen Madeliefje m.b.t. de aanbestedingen Wmo, waaronder de Dagbesteding, en de inkoop Wijkverpleging.

Gespreksonderwerpen waren zowel algemeen op het gebied van beleid en Governance Code 2022, inkoopresultaten, cliëntparticipatie, kwaliteit en veiligheid, uitvoeringsbesluiten en rapportages van Madeliefje als ook specifiek op verzoek van de CR zoals inzage in de kwartaalrapportages en het jaarverslag 2022.

In het kader van cliëntperspectief heeft de CR met de vertegenwoordigers van de bestuurder gesproken over het integreren van de wensen van de cliënt in het dagelijkse werk van de zorgprofessionals bij Madeliefje. Het samen beslissen op basis van de cliënt, of diens zorgsysteem, (nog) zelf kan, én op basis van de wensen van de cliënt, vergroot de kans op succes. De 'persoonsgerichte zorg', als onderdeel van het samen beslissen, zorg op maat, is belangrijk om ieder individu de beste zorg en ondersteuning te kunnen bieden.

De analyse en rapportage meldingen 2022 zijn met de CR besproken en toegelicht.

De meldingen zijn, naar de mening van de CR, effectief opgepakt en naar tevredenheid afgehandeld.

De resultaten van het in 2022 uitgevoerde CTO (resultaat: 7.75) en MTO (resultaat: 7.94) zijn met de CR besproken en toegelicht, zo ook de uit de metingen voortgekomen verbeterpunten. De CR denkt een belangrijke rol te kunnen innemen bij het verhogen van de cliënttevredenheid en zal zich ook in 2024 hiervoor inspannen.

Het ontmoeten van cliënten (bezoeken aan de Dagbesteding) en medewerkers (deelname aan werkoverleggen) echter ook de informatie vanuit de cliënten dragen daaraan bij.

De resultaten PREM Wijkverpleging 2023 werden tevens besproken en toegelicht.

De totaalscore voor Madeliefje over de PREM Wijkverpleging 2023 is een 8,2.

Er zijn 206 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 206 cliënten hebben 44 cliënten gereageerd op het verzoek om deel te nemen aan de meting. Het netto responspercentage is 22%. De CR vindt deze respons erg laag en denkt mee om de respons in 2024 te kunnen verhogen.

De gemiddelde waardering op Zorgkaart NI in 2023 is een 7.7.

Dit is conform de doelstelling van Madeliefje, de CR complimenteert Madeliefje met dit resultaat.

Daarnaast heeft de CR diens werkwijze geëvalueerd om met elkaar de verbeteringen in gang te (kunnen) zetten. Zo is een teambuilding dag aangevraagd. De raad wil de individuele kracht leren kennen, profileren en bundelen. Elkaar beter leren kennen, elkaars plus/min punten naar boven halen, verbinding zoeken en kijken/bespreken hoe we als raad elkaar kunnen versterken en als een daadkrachtige CR onze positie kunnen versterken. De raad is echter van mening dat de raad eerst op sterkte dient te komen alvorens aan een teambuilding dag deel te nemen door de huidige samenstelling van de raad. Daarom is vanaf medio oktober 2023 wederom gestart met een wervingsprocedure middels het plaatsen van een vacature op de website en heeft als resultaat 1 nieuw lid per 01-01-2024 opgeleverd.

Er zijn in 2023 geen projecten of werkgroepen gestart waar het advies of instemming van de CR bij nodig was.

Helaas heeft in 2023 geen overleg plaatsgevonden tussen de CR en de RvT. De CR heeft nog niet met de volledige RvT kennis gemaakt. Vanwege privéomstandigheden heeft de voorzitter van de RvT besloten geen overleg in 2023 tot stand te laten komen. Afhankelijk van de omstandigheden wordt een overleg in het voorjaar van 2024 gepland met de CR.

### **Vooruitblik 2024**

#### **In 2024 wil de CR de volgende punten verder vormgeven**

- Werven leden CR zodat de raad een goede afspiegeling van de maatschappij vormt en zodoende alle cliënten van Madeliefje vertegenwoordigt;
- Onze achterban nog meer informeren over het werk van de CR en deze hierbij betrekken door b.v. een verbeterde onderdeel CR op de website en een nieuwsflits CR;
- Vergroten bekendheid CR onder cliënten (en hun vertegenwoordigers) en medewerkers o.a. door te starten met een imagocampagne rond de dag van de verpleging 12-05-2024, werven nieuwe leden CR, deelname aan overleggen V&V en Wmo en bezoeken Dagbesteding;
- De CR vindt het belangrijk dat cliënten de mogelijkheid hebben om mee te (kunnen) praten over de geleverde zorg en dienstverlening. Vandaar dat de CR ernaar streeft in 2024 acties te blijven ondernemen om met cliënten in contact te komen. De CR zou een grote belronde (o.a. beleid, inzet digitale middelen, kwaliteit, cliëntendossier en privacy) onder cliënten willen gaan houden die hebben aangegeven dat de leden van de raad met hen contact kunnen opnemen. Doel van deze belronde is de uitkomsten van deze gesprekken op een constructieve manier te bespreken met de RvB en vervolgens mee te nemen in de verbeterplannen. Om in contact te komen met de cliënten van Madeliefje denkt de CR erover na om b.v. een kaartje bij de uitnodiging deelname PREM 2024 aan cliënten te sturen waarin staat dat de CR contact zoekt met cliënten en waarop cliënten kunnen aangeven dit contact wel/niet te willen. Een andere mogelijkheid is de cliënten te benaderen via Caren Zorgt. Het streven/doel van Madeliefje is dat bij de digitaliseren ECD Wmo en de doorontwikkelen digitalisering V&V 80% gebruik van Caren Zorgt gaat maken;
- De CR denkt een belangrijke rol te kunnen innemen bij het verhogen van de cliënttevredenheid en zal zich ook in 2024 voor inspannen. Het ontmoeten van

- cliënten (bezoeken aan de Dagbesteding) en medewerkers (deelname aan werkoverleggen) echter ook de informatie vanuit de cliënten dragen daaraan bij;
- Vanuit cliëntenperspectief volgen wat passende zorg is en welke middelen ingezet kunnen worden om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven zonder zorg en indien nodig met zorg.

Is uw interesse na het lezen van ons jaarverslag gewekt?

Om meer informatie te willen hebben over de CR of zelf zitting te nemen in de CR?

Dan is dat eenvoudig te doen.

Neem gerust contact op met onze secretaris via de mail via:

[clienraad@madeliefje-thuiszorg.nl](mailto:clienraad@madeliefje-thuiszorg.nl)

Ook kunt u bellen naar 020-7271829 en vragen naar de Ambtelijk Secretaris van de CR.