

**Clëntenraad OWG
Jaarverslag 2020**

Medezeggenschap 2.0

Voor partnerschap in wonen, service, welzijn en zorg

Inhoud

Inhoud

1. INLEIDING.....	3
2. UITGANGSPUNTEN VOOR DE CLIËNTENRAAD	4
2.1 MISSIE EN VISIE.....	4
2.2 WERKGEBIED VAN DE CLIËNTENRAAD	4
2.3 INVULLING VAN MEDEZEGGENSCHAP	4
2.4 SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD IN 2020.....	5
3. ACTIVITEITEN VAN DE RAAD	5
3.1 OVERLEG.....	5
3.2 GESPREKSONDERWERPEN.....	6
3.3 UITGEBRACHTE ADVIEZEN.....	7
3.4 GESPREKKEN MET ZORGKANTOREN	8
3.5 GESPREKKEN MET IGJ	8
3.6 BIJGEWOONDE ACTIVITEITEN VAN/MET LOC.....	8
3.7 OVERLEG (MT), RvC, OR, CR	8

1. Inleiding

De laatste jaren krijgen cliëntenraden in het algemeen en centrale cliëntenraden in het bijzonder een steeds zwaardere rol, overeenkomstig de maatschappelijke ontwikkelingen. Zij worden geacht gelijkwaardige gesprekspartners te zijn voor bestuurders en andere geledingen in de zorg en hun achterban te voorzien van juiste informatie. Deze emancipatie geschiedt o.a. vanuit de wetgeving. De zorgkantoren en de Inspectie betrekken de raad bij evaluaties en het opstellen van verbeterplannen. Deze ontwikkeling is in 2020 gecontinueerd.

Het jaar 2020 werd voor de cliëntenraad getekend door drie grote ontwikkelingen: een grote reorganisatie van de Ontzorgd Wonen Groep, de coronapandemie en het van kracht worden van de nieuwe Wmcz.

Per 1 februari werd De Keizershof in Utrecht gesloten. De bewoners zijn voor het merendeel verhuisd naar De Horst in Huis ter Heide, een kleinere groep ging naar Boldershof in Amersfoort, De Statenhof in Leiden en Domaine Cauberg in Valkenburg. De medewerkers zijn deels afgevoerd en deels meegegaan naar De Horst of hebben elders binnen de organisatie werk gevonden.

Tevens per 1 februari zijn een vijftal locaties verkocht en overgedragen aan Korian Nederland (Boldershof, De Statenhof, Kening State, Residentie Mariëndaal, Zorghuis Smakt).

Per 1 maart zijn nog eens vijf locaties (en een project) verkocht en overgedragen aan Korian Nederland (De Horst, Domaine Cauberg, Residence Chateau, Villa Overbosch, Zorghuis Beek).

Per 1 juli zijn twee locaties verkocht en overgedragen aan PAVO Zorghuizen BV (Zorghuis Tegelen en Zorghuis Tienray).

Per 1 oktober is nog een locatie verkocht en overgedragen aan Korian Nederland (Zorghuis Hengelo).

Op 5 oktober is de herstellzorg van Groot Stokkert in Wapenveld verhuisd naar de eerste verdieping van Solace in Heino. Solace is daarmee een gemengde voorziening geworden met een afdeling vaste bewoners en een herstellzorgafdeling. De naam van Solace is rond die datum gewijzigd in Huis ter Heijne. Groot Stokkert staat nu leeg. Er wordt gedacht aan verhuur of verkoop van het pand en de bungalows.

Per 1 november werd een locatie overgedragen aan de Orde van de Camillianen en Zorg en Co (Zorghuis Roermond).

Eind november werd het gerenoveerde pand van Residentie La Tour in Roermond overgedragen aan de Ontzorgd Wonen Groep. De bedoeling is dat na de inrichting van het pand en de samenstelling van het zorgteam, halverwege januari 2021 de eerste bewoners gaan instromen.

Waar er tot september 2019 is ingezet op een enorme groei was er vanaf die maand en continuerend in 2020 een omgekeerde ontwikkeling naar een veel kleinere organisatie die opnieuw moest worden gestructureerd en geharmoniseerd.

Daarnaast was 2020 ook het jaar waarin corona de wereld in haar greep ging houden. In maart begon het virus ook in Nederland door de dringen. Eind maart gingen alle locaties van de Ontzorgd Wonen Groep (zoals alle zorglocaties in Nederland) voor een aantal weken op slot voor alle bezoek. Ook daarna was bezoek maar beperkt mogelijk. Dat heeft het werk van de cliëntenraad op de locaties zeer beperkt. Waar andere jaren op de locaties met regelmaat bewonersbijeenkomsten werden georganiseerd, was dat dit jaar geen optie.

Op 1 juli 2020 is de nieuwe Wmcz, de zogenaamde Wmcz 18, van kracht geworden. De wet is opgesteld in 2018 en in de Eerste Kamer aangenomen in 2019. Deze wet legt meer dan zijn

voorganger de nadruk op medezeggenschap laag in de organisatie. Een centrale cliëntenraad met een vorm van bewonersberaad op de locaties volstaat niet meer, ook in de afzonderlijke locaties zullen cliëntenraden moeten worden opgericht. Ook moeten de afspraken van de cliëntenraad met de organisatie opnieuw tegen het licht worden gehouden. In het verslagjaar is hiertoe een eerste aanzet gegeven.

2. Uitgangspunten voor de cliëntenraad

De uitgangspunten van de cliëntenraad zijn na de omvorming tot cliëntenraad van OWG niet substantieel veranderd. Er werd eerst gewerkt aan nieuwe basisdocumenten en daarna gaat de cliëntenraad hier nog een keer naar kijken.

2.1 Missie en visie

De missie geeft doorgaans antwoord op de essentiële vraag waar een organisatie voor staat; de visie geeft aan wat een organisatie wil zijn. Ook de cliëntenraad werkt vanuit een eigen missie en visie, een missie en visie die aansluit bij de missie en visie van de Ontzorgd Wonen Groep.

De raad ziet als zijn missie en visie:

Het vanuit cliëntbelang/cliëntperspectief bevorderen van de kwaliteit van diensten in wonen, service, welzijn en zorg. Maatstaf voor het realiseren van deze missie en visie is de mate van tevredenheid van cliënten over de ondervonden kwaliteit.

2.2 Werkgebied van de cliëntenraad

De basis voor de medezeggenschap is gelegd in de Wmcz. De cliëntenraad behartigt de algemene, collectieve belangen van de cliënten van OWG welke geleverd wordt in de vorm van thuiszorg binnen woonzorgvoorzieningen. Deze vertegenwoordiging kan rechtstreeks geschieden door cliënten uit de verschillende cliëntgroepen dan wel door vertegenwoordigers, zaakwaarnemers of gemachtigden van de cliënten of door degenen die affiniteit hebben met de zorg zoals OWG die levert.

De cliënten wonen (zelfstandig) in residenties. Wonen en de daarbij behorende serviceverlening is de verantwoordelijkheid van OWG. Cliënten beleven hun verblijf in de residenties als een eenheid waardoor een scherpe scheiding van wonen en zorg (en daarmee het beleggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden) niet altijd gemakkelijk aan te brengen is. Het gehele palet van wonen, zorg, welzijn en service is voor de cliëntenraad bespreekbaar.

2.3 Invulling van Medezeggenschap

In de praktijk worden de volgende niveaus onderscheiden.¹

1. **Meeweten** - Daarvan is sprake als de raad is geïnformeerd over een onderwerp. De raad weet wat er speelt maar heeft geen invloed op het beleid.
2. **Meedenken** - De raad geeft vrijblijvend een mening over een onderwerp. Het is onzeker hoeveel invloed hij op het beleid uitoefent.
3. **Adviseren** – De raad is op de hoogte, denkt mee en brengt een advies uit over een onderwerp. Het advies kan alleen adviserend of ook bindend zijn.
4. **Meepraten** - In een vroeg stadium van de beleidscyclus kan de raad al meepraten over het beleid. De raad en de directie werken samen aan de totstandkoming van het beleid. De raad krijgt nog steeds de gelegenheid om officieel te adviseren.

Binnen de Ontzorgd Wonen Groep functioneert de raad op niveau 1, 2, en 3. De cliëntenraad hoopt dat zij op termijn op niveau 4 kan samenwerken met de directie.

¹ Bron LSR.

2.4 Samenstelling cliëntenraad in 2020

Gezien de hoge leeftijd, de veelal kwetsbare gezondheid en de beperkte mobiliteit van de bewoners van de locaties van de Ontzorgd Wonen Groep bestaat de centrale cliëntenraad uit familie en verwanten van (voormalige) bewoners.

Op 1/1/2020 bestond de centrale cliëntenraad uit: de dames J. van Aller en R. van Hulzen-Schipper en de heren R. Hörchner, H. Jurgens, IJ. Middelburg, H. Migchielsen en J. Vermeulen.

Vanaf de vergadering van 20 januari sloot de heer P.M. Olde Olthof, voorzitter van de lokale cliëntenraad van Zorghuis Hengelo, aan als lid van de centrale cliëntenraad.

In maart, na het afstoten van de locaties aan Korian Nederland werd afscheid genomen van R. van Hulzen-Schipper, H. Jurgens, H. Migchielsen en J. Vermeulen. Zij zouden aansluiting zoeken bij de cliëntenraad van Korian Nederland.

In oktober, na afstoten van locatie Zorghuis Hengelo, vertrok ook de heer P.M. Olde Olthof uit de cliëntenraad.

In januari liep de zittingstermijn van de heer Middelburg af. De centrale cliëntenraad heeft ingestemd met een herbenoeming van de heer Middelburg voor 3 jaar.

In februari liep de zittingstermijn van de heer Hörchner af. De centrale cliëntenraad heeft ingestemd met een herbenoeming van de heer Hörchner voor 3 jaar.

In het verslagjaar was de heer Albracht vanuit de cliëntenraad lid van de Raad van Commissarissen van OWG.

De heer P.H.J. Jaeger, tot en met 30/6/2020 legal assistant van OWG, vervulde tot en met juni de functie van (ambtelijk) secretaris/penningmeester van de cliëntenraad.

In verband met de noodzakelijke bezuinigingen van OWG zag de directie zich genoodzaakt om per 1/7/2020 de arbeidsovereenkomst van de heer Jaeger te ontbinden. Ondanks bezwaren van de centrale cliëntenraad is dit ontslag doorgezet, met de toezegging dat als er weer financiële ruimte zou ontstaan, een opnieuw in dienst treden van de heer Jaeger in overweging zou worden genomen.

De heer Jaeger heeft de keus gemaakt om, zolang hij tijd en gelegenheid heeft, vanaf 1/7/2020 als vrijwillig lid van de centrale cliëntenraad zijn werk als secretaris/penningmeester voort te zetten. De vergoedingsregeling van de centrale cliëntenraad is in overleg met de directie van OWG daarop aangepast.

3. Activiteiten van de raad

3.1 Overleg

De cliëntenraad had gemiddeld eenmaal per maand onderling overleg en eenmaal per maand overleg met de directie. Volgens de originele jaarplanning zou de raad om en om de ene maand in een locatie vergaderen en de maand daarop in het SSC. Bij de vergadering in het SSC schuift de directie een uur aan voor het directieoverleg. In de maand waarop in een locatie vergaderd wordt, vindt er een apart overleg met de directie plaats in het SSC door een delegatie van de raad. Vanwege corona is dat hele schema drastisch aangepast. Onderstaand is aangegeven welke vergaderingen waar zijn gehouden.

In januari is een heidag gehouden. De heidag stond in het teken van de overname door Korian Nederland. Namens Korian Nederland was de heer A. Voormolen aanwezig om kennis te maken met de leden van de cliëntenraad en om de plannen voor de over te nemen locaties toe te lichten.

In juni vond een uitgesteld afscheid plaats van mevrouw Van Hulzen en de heren Jurgens, Migchielsen en Vermeulen. Zij hebben na de overname van de locaties door Korian Nederland aansluiting gezocht met de cliëntenraad van Korian Nederland.

De heidag in januari vond plaats in restaurant De Spikke in Heerde.

In februari, juni, juli en september was de vergadering in het Shared Service Center van OWG in Nieuwegein.

In maart, april, mei en oktober, november vonden, in verband met de coronaregels en de lockdown, de vergaderingen plaats per whatsapp video.

In augustus werd vergaderd in Groot Stokkert in Wapenveld met een lunch in De Postkamer in Heerde. Dit was de laatste vergadering van de cliëntenraad op de locatie, voorafgaand aan de verhuizing van de herstellzorg naar Heino.

In december was de vergadering in Residentie La Tour in Roermond. Daar maakte de cliëntenraad kennis met de nieuwe locatiemanager en kreeg een rondleiding.

In verband met de veelheid aan (soms onverwachte) ontwikkelingen door de verkoop van locaties en de coronamaatregelen heeft de cliëntenraad, in volledige bezetting of via een delegatie, ten minste eenmaal per maand overleg gehad met de heer Van Wijk, directeur van OWG. Twaalf keer was dit via whatsapp video, twee keer in het Shared Service Center, eenmaal in De Spikke, eenmaal in Groot Stokkert, eenmaal in Solace, eenmaal in Residentie La Tour. Tijdens het overleg op 24 augustus in Solace was er een rondleiding in het gedeelte van het pand dat verbouwd werd ten behoeve van de nieuw te openen vleugel voor herstellzorg (cliënten afkomstig van Groot Stokkert).

Door de coronamaatregelen zijn er in het verslagjaar nauwelijks bewonersbijeenkomsten geweest. Alleen in Solace was er op 29 juli een bewonersbijeenkomst.

3.2 Gespreksonderwerpen

Belangrijke onderwerpen die in het verslagjaar aan de orde zijn geweest, zowel binnen de cliëntenraad als in het overleg met de directie, waren:

- De overname van tien locaties door Korian Nederland in de eerste maanden van het jaar. Vier leden van de cliëntenraad zochten aansluiting met de cliëntenraad van Korian. Een vijfde lid verliet de centrale cliëntenraad na de overname van Zorghuis Hengelo naar Korian per 1 oktober.
- De overname van twee locaties door PAVO Zorghuizen BV in juli en van een locatie door de Orde van de Camillianen en Zorg en Co in november.
- De coronamaatregelen. Vanaf maart werd de centrale cliëntenraad regelmatig bijgepraat over de genomen maatregelen in verband met corona en het sluiten van de locaties voor alle bezoek (zoals dat gebeurde bij alle locaties van zorginstellingen in Nederland)
- De Wmcz 18 en de nieuwe medezeggenschapsregeling. In verband met het ingaan van de nieuwe Wmcz heeft de cliëntenraad zich gebogen over een nieuwe medezeggenschapsregeling, ter vervanging van het bestaande Instellingsbesluit en de Samenwerkingsovereenkomst, aangepast op de nieuwe wet.
- In maart werd het Jaarverslag CR 2019 vastgesteld.
- Het concept-kwaliteitsverslag 2019 is voor kennisgeving aangenomen. Het betrof een kwaliteitsverslag voor alle locaties van Ontzorgd Wonen, voordat de overnames plaatsvonden. Na de overnames is het kwaliteitsbeleid opnieuw vormgegeven en is aan het eind van 2020 aan de cliëntenraad gepresenteerd.
- Na de overname door Korian, waarbij ook een aantal medewerkers van het Shared Service Center overging, moest de organisatie ontvlochten worden. De cliëntenraad is regelmatig bijgepraat over de vorderingen op dit gebied.
- Door de moeilijke financiële situatie moest in maart besloten worden dat een aantal medewerkers van het Shared Service Center de organisatie moest verlaten, waaronder ook de (ambtelijk) secretaris van de cliëntenraad, de heer Jaeger. De cliëntenraad heeft hier bezwaar tegen gemaakt en zich beroepen op zijn wettelijk recht op ondersteuning. De cliëntenraad moest met lede ogen toezien dat het ontslag toch werd doorgezet. De secretaris is hierna als vrijwilliger toegetreden als secretaris van de cliëntenraad. De vergoedingsregeling van de cliëntenraad is hierop aangepast.

- De service- en dienstverleningsovereenkomst van Sibelius is opnieuw opgebouwd, waarbij het risico van doublures met kosten die gedekt worden door de WLZ eruit is gehaald en de berekende kosten meer marktconform zijn. Ook hebben bewoners de keuze om diensten wel of niet af te nemen en kunnen ze ervoor kiezen om niet een volledig menu maar alleen een hoofdmaaltijd af te nemen, voor enkele dagen of voor zeven dagen per week. De nieuwe overeenkomst is aan de cliëntenraad voorgelegd voor advies.
- Vanaf de zomer zijn er voorbereidingen getroffen voor het oprichten van lokale cliëntenraden op alle locaties. Er is een online overleg geweest met de locatiemanagers om hen bij te praten over de nieuwe Wmcz en de verschuiving van een aantal verantwoordelijkheden van de centrale cliëntenraad nu naar de lokale cliëntenraden in de toekomst.

De ontwikkelingen per locatie zijn als volgt:

- Huis ter Heijne: In Heino hebben zich kandidaten gemeld voor een lokale cliëntenraad, maar door de aangescherpte coronamaatregelen is die nog niet bijeengeeweest.
- Zorghuis Roermond: In Roermond is in september een lokale cliëntenraad ingesteld. Deze is met het afstoten van de locatie per november overgegaan naar de nieuwe zorgaanbieder Zorg en Co.
- Sibelius: In Oss werd in eerste instantie ingezet op het instellen van een bewonersraad, waarin zowel de huurders als de cliënten met zorg zouden zijn vertegenwoordigd. De Wmcz vereist echter een eigen lokale cliëntenraad. In 2021 zal daarom alsnog een lokale cliëntenraad voor de bewoners met zorg worden ingesteld.
- Villa Sijthoff: In Wassenaar werd in eerste instantie geen lokale cliëntenraad ingesteld, omdat Villa Sijthoff een PGB-locatie is. Omdat de organisatie van de zorg echter bij één zorgaanbieder, de Ontzorgd Wonen Groep, ligt, is een lokale cliëntenraad toch wettelijk verplicht. In 2021 zal daarom alsnog een lokale cliëntenraad worden ingesteld.
- Residentie La Tour: In Roermond zijn in het verslagjaar nog geen bewoners.

3.3 Uitgebrachte adviezen

Adviezen met betrekking tot overnames:

7/1/2020: advies inzake LOI-1, LOI-2, LOI-3 en LOI-4, overname van locaties door Korian Nederland

25/5/2020: advies inzake verhuizing cliënten herstellzorg Groot Stokkert naar Solace, Heino

8/6/2020: advies inzake verkoop Zorghuis Tegelen en Zorghuis Tienray

26/10/2020: advies inzake overdracht locatie Zorghuis Roermond aan de Orde van de Camillianen en Zorg en Co

Bij de invulling van deze adviezen heeft de cliëntenraad zich laten leiden door de noodzaak om de betreffende locaties met spoed in een andere veilige omgeving onder te brengen opdat OWG als organisatie zou overleven.

Overige advies:

11/5/2020: advies inzake service- en dienstverleningsovereenkomst Sibelius

In Sibelius is niet alleen de centrale cliëntenraad betrokken, maar ook de Huurdersvereniging Résidence Sibelius (HRS). De cliëntenraad woog haar advies vanuit het perspectief van de bewoners die zorg ontvangen. De HRS baseerde haar overwegingen op een nog voor een beperkte groep bewoners geldende huurovereenkomst van 15 jaar geleden, waarbij servicekosten per jaar worden afgerekend en maaltijdkosten worden afgerekend op basis van de kostprijs. De HRS en de Ontzorgd Wonen Groep konden tot op heden niet tot een vergelijk komen over een nieuwe service- en dienstverleningsovereenkomst. De centrale cliëntenraad heeft een overleg hierover bijgewoond, maar kon ook geen overeenstemming bereiken met het bestuur van de HRS.

3.4 Gesprekken met zorgkantoren

In februari woonden de heren Hörchner en Middelburg in Heino een gesprek bij van de directie van de Ontzorgd Wonen Groep met het Zorgkantoor Midden-IJssel (ENO), over Solace en Groot Stokkert. In juni woonde mevrouw Van Aller in Oss een gesprek bij van de directie van de Ontzorgd Wonen Groep met VGZ over Sibelius en Zorghuis Roermond.

3.5 Gesprekken met IGJ

In januari tijdens een bezoek van enkele bestuursleden van de cliëntenraad aan locatie Domaine Cauberg in Valkenburg was daar een onaangekondigd bezoek van een inspecteur van de IGJ. Om de sfeer in huis te ervaren gebruikte de inspecteur de lunch samen met de leden van de cliëntenraad aan tafel met bewoners van Domaine Cauberg. Daarna was er nog een gesprek met de inspecteur over de situatie bij locatie Zorghuis Hengelo en de ontwikkelingen binnen de Ontzorgd Wonen Groep in het algemeen.

3.6 Bijgewoonde activiteiten van/met LOC

- In maart was er een regio-bijeenkomst van LOC in Tilburg waar de heer Migchielsen en mevrouw Van Aller naartoe zijn geweest.
- In april en september waren er online bijeenkomsten van LOC over de Wmcz 18.
- In september t/m december heeft de heer Jaeger deelgenomen aan de vierdaagse cursus 'Ondersteuner van de cliëntenraad' door LOC.

Ook is er een aantal keer overlegd geweest met de heer Theo van Ooi, over de rechten van de cliëntenraad bij de overname van de locaties door Korian Nederland en over het oprichten van lokale cliëntenraden bij OWG, in het kader van de Wmcz 18.

3.7 Overleg (MT), RvC, OR, CR

Er heeft in maart en in juni een overleg plaatsgevonden tussen een lid van de RvC, de heer J. Albracht, de voorzitter van de OR en de voorzitter en de vicevoorzitter van de cliëntenraad.

De voorzitter van de OR, mevrouw N. Laili, vertrok in maart door de overname naar Korian. Haar taak als voorzitter van de OR wordt ad interim ingevuld door de heer R. Koks, de locatiemanager van Sibelius.

De cliëntenraad heeft in september, samen met de OR kennisgemaakt met (een deel van) het MT van de Ontzorgd Wonen Groep. Afgesproken is om halfjaarlijks een overleg MT, RvC, OR en CR te houden.