



Overzicht 2023 van de centrale cliëntenraad

Inleiding

Liante biedt zorg aan bewoners met somatische (lichamelijke) en psychogeriatrische (dementie) aandoeningen. Zorggroep Liante heeft woonzorgcentra in Appelscha, Drachten, Haulerwijk, Oosterwolde en Wolvega. Daarnaast verzorgt Zorggroep Liante met Zorg Thuis ondersteuning aan cliënten die thuis wonen.

Elke locatie heeft een eigen cliëntenraad, die de lokaal gebonden collectieve belangen van de cliënten behartigt. In de centrale cliëntenraad (CCR) zijn de cliëntenraden van de verschillende woonzorgcentra, die aangesloten zijn bij Zorggroep Liante, vertegenwoordigd.

De CCR vergadert ca. tienmaal per jaar met de bestuurder van Liante en heeft maandelijks een interne vergadering.

Met dit overzicht van 2023 hoopt de centrale cliëntenraad u te informeren over de onderwerpen waarover de raad zich het afgelopen jaar heeft gebogen.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad bestond in 2023 uit:

- De heer Wilfried Lampe, CCR-voorzitter en tevens voorzitter van de cliëntenraad De Warrenhove, De Lauwers en ZorgThuis Drachten;
- De heer Hiltjo van Dam, vicevoorzitter (tot 1 december 2023) en tevens voorzitter van de cliëntenraad Sickenga-Oord;
- Mevrouw Annet ter Horst, tevens voorzitter van de cliëntenraad Lycklama Stins;
- Mevrouw Gerrie Hoiting-Solle, tevens voorzitter van de cliëntenraad Riemsoord;
- Mevrouw Anneke van Mourik- Van Herk, tevens voorzitter van de cliëntenraad Rikkingahof;
- De heer Willem Schaaij, tevens voorzitter van de cliëntenraad Sinnehiem.

Overleg en wisseling gesprekspartners

De CCR heeft in het verslagjaar twaalfmaal intern vergaderd en negenmaal met de bestuurder in de zogenoemde overlegvergaderingen.

Mw. Margriet Hommes is gedurende 2023 de gesprekspartner van de CCR geweest. Op het moment dat dit overzicht is opgesteld, is de verwachting dat zij in ieder geval tot 1 september 2024 aan Zorggroep Liante verbonden blijft.

Belangrijke thema's in 2023

❖ Financiën

In het najaar van 2022 werd al duidelijk dat de financiële situatie van Zorggroep Liante

zorgelijk was. Bestuurder en MT hebben alle zeilen bij moeten zetten om dit in positieve zin bij te sturen. Hun inspanningen bleken gedurende het verslagjaar positieve effecten te hebben, maar de financiën blijven vooralsnog zorgelijk en er wordt terughoudendheid betracht t.a.v. uitgaven. Die terughoudendheid wordt ook ingegeven door het voornemen dat de overheid heeft om te korten op de vergoedingen die de ouderzorginstellingen krijgen toebedeeld. Om het moment van deze verslaglegging is het percentage van de korting nog niet vastgesteld. Het punt 'financiën' is en blijft vooralsnog een vast agendapunt voor de overlegvergaderingen die de CCR heeft met de bestuurder.

❖ **Was en schoonmaak**

In het verleden is schoonmaak regelmatig geagendeerd. Ook in het verslagjaar is het aan de orde gekomen. In de praktijk blijken de signalen hierover per locatie te verschillen. Aangezien het contract met schoonmaakbedrijf fa. Dokter per 1 januari 2023 zou aflopen, is in de loop van 2022 gestart met een aanbestedingstraject. De CCR is hierbij betrokken en heeft er onder meer op aangedrongen dat zorg en facilitair meer samenwerken en dat dit expliciet wordt benoemd in het Plan van Eisen. De CCR is verheugd dat dit verzoek is gehonoreerd. Zorggroep Lianté heeft inmiddels gekozen voor schoonmaakorganisatie Asito. De CCR hoopt uiteraard dat deze wisseling leidt tot meer tevredenheid bij de bewoners en zal dit ook in 2024 nauwlettend volgen.

T.a.v. de was: in 2024 wordt hiervoor een soortelijk aanbestedingstraject georganiseerd en de CCR zal hierbij worden betrokken.

❖ **Kwaliteit**

Er is ook in 2023 veel aandacht besteed aan 'Kwaliteit' binnen Zorggroep Lianté en ook voor de CCR is dit natuurlijk een uiterst belangrijk thema. In april sloten beide adviseurs kwaliteit aan bij een CCR-overleg. Zij gaven daarbij een korte toelichting op hun functie. Daarnaast is het document kwaliteitsbeleid besproken. De CCR gaf aan voorstander te zijn van een managementsamenvatting. Zoals bleek is dit gehonoreerd.

Ook in november heeft de CCR overlegd met een van de adviseurs kwaliteit.

❖ **CTO**

Het CTO (cliënt tevredenheidsonderzoek) was ook onderwerp van gesprek met de adviseurs kwaliteit. De CCR heeft zich eerder op onderdelen kritisch uitgelaten t.a.v. het CTO. Qua uitkomsten want uit gesprekken met de bewoners blijkt dat zij minder tevreden zijn dan dat de response van het CTO doet vermoeden. Dit zou kunnen worden veroorzaakt door het feit dat het CTO wordt afgenomen door mensen met wie de bewoners een afhankelijkheidsrelatie hebben. Daarnaast vindt de CCR de vraagstelling onnodig omslachtig geformuleerd. T.a.v. de formulering: deze wordt gedeeltelijk voorgeschreven door ZorgKaart Nederland en Lianté is verplicht de vragen in die vorm over te nemen.

In de loop van het verslagjaar werd duidelijk dat Lianté ervoor heeft gekozen om de vragen te laten afnemen door een extern en hierin gespecialiseerd bureau. Uit de ervaring van de adviseurs kwaliteit blijkt dat het CTO meerwaarde heeft voor de teams.

❖ **Overleg Raad van Toezicht**

De CCR heeft meermalen overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht. Bespreekpunten waren de algemene situatie en eenmaal ging het specifiek over de financiën.

❖ **Overleg OR**

De CCR heeft in het verslagjaar eenmaal overleg gehad met de OR om de algemene situatie en de rol van de medezeggenschap te bespreken.

❖ **Terugblik Radendag**

Op 21 september werd de zogenoemde Radendag georganiseerd. Dit is een bijeenkomst waarvoor de bestuurder de leden uitnodigt van de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, de Centrale Cliëntenraad en de VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad). Thema was dit jaar de strategische koers van Liante. Dit werd toegelicht door de directeur-bestuurder mw. Margriet Hommes. Daarna ging men in groepjes uiteen om bepaalde stellingen uit de strategische koers te bespreken. De uitkomsten hiervan werd plenair besproken. Afgezien van de inhoudelijke meerwaarde van een dergelijke bijeenkomst, is het ook bijzonder zinvol voor de leden van de diverse gremia om elkaar te leren kennen.

❖ **Eten & Drinken**

In het voorjaar werd de CCR geïnformeerd over het besluit van Liante om te stoppen met de uitbrengmaaltijden. De reden hiervoor is dat het een verliesgevende was. De CCR heeft aangegeven er begrip voor te hebben dat de zorgelijke financiële situatie noopt tot vlot handelen. In mei is er een aparte overlegvergadering georganiseerd om dit thema te bespreken. De bestuurder toonde aan dat de levering van uitbrengmaaltijden heeft geleid tot grote financiële verliezen. De CCR heeft begrip voor de wens van de organisatie om dit verlies te willen stoppen, maar heeft de bestuurder dringend verzocht om de mogelijkheden te onderzoeken om wel maaltijden te blijven leveren aan de bewoners van de aanleunwoningen die zich in de nabijheid van de locaties bevinden. De bestuurder sloot dit niet uit en heeft toegezegd de situatie te bekijken. Na verloop van tijd bleek dit echter weinig zinvol aangezien alle voormalige afnemers erin waren geslaagd om een nieuwe leverancier te vinden.

❖ **Overleg over rol medezeggenschap**

Om de rol van de medezeggenschap te bespreken, is besloten om hierover een apart overleg te organiseren tussen de CCR-voorzitter en de bestuurder. De CCR was namelijk ontevreden over de informatievoorziening vanuit de organisatie en dan met name het tijdstip waarop de CCR werd geïnformeerd: het kwam meermalen voor dat de CCR werd geïnformeerd over een besluit dat al in gang was gezet. Dit gesprek vond plaats in april. Beiden hebben hun verwachtingen in de samenwerking naar elkaar uitgesproken. Een paar maanden later bleek het zinvol om hierover ook met de voltallige CCR een gesprek te organiseren. Ook dit was een open overleg waarbij eenieder de gelegenheid kreeg om zijn mening en ervaring te delen. Alle betrokkenen hebben uitgesproken de samenwerking weer met volledig vertrouwen te willen voortzetten.

❖ **Overleg manager Bedrijfsvoering**

Zoals eerder gemeld, liep het contract met schoonmaakbedrijf fa. Dokter af per 1-1-2024. Op basis van het aanbestedingstraject heeft Zorggroep Liante gekozen voor Asito. In juni sloot Joop de Roos, manager Bedrijfsvoering aan bij het overleg om deze keuze toe te lichten. Dhr. De Roos deed dit aan de hand van het eerder opgesteld Plan van Eisen. De CCR gaf aan de onderbouwing en motivatie duidelijk en volledig te vinden.

❖ **Overleg business controller**

In oktober sloot business controller Henk del Grosso aan bij het CCR-overleg. Dit was

bedoeld als kennismaking. Daarnaast gaf dhr. Del Grosso een toelichting op de Planning Control Cyclus (P&CC). Dit is een beleidsplanning voor een jaar waarop tevens staat vermeld wanneer welk medezeggenschapsgremium dient te worden betrokken. De versie die dhr. Del Grosso presenteerde was nog niet volledig, maar de CCR is verheugd dat de basis is gelegd.

❖ **Wijziging managementstructuur zorg**

Tot 2023 was het managementstructuur v.w.b. de zorg als volgt ingevuld. De leidinggevenden van de locaties werden aangestuurd door een manager zorg en ZorgThuis had een eigen manager. De huidige bestuurder is van mening dat deze verdeling onevenwichtig is en zij heeft voorgesteld om twee managers zorg te benoemen. Zij sturen beiden een deel van de locaties aan en een van hen neemt ook de aansturing van ZorgThuis op zich. Dit is qua span of control en werkbelasting beter in evenwicht. De CCR is het eens met deze denktrant en is akkoord gegaan met deze wijziging. De CCR is ook betrokken bij de sollicitatieprocedures en de uiteindelijke benoeming van beide managers Wonen, Welzijn en Zorg, mw. Heidi Schulkes en mw. Jantine Sietzema.

❖ **Omgaan met onbegrepen gedrag**

Op een aantal Liante locaties hebben de lokale cliëntenraden geconstateerd dat sommige bewoners besluiten op hun kamer te blijven omdat zij onvoldoende aansluiting vinden bij de groep die zich bevinden in de restaurants en/of huiskamers. Hierover zijn wel gesprekken geweest met de leidinggevenden van de locaties en hun standpunt is doorgaans dat alle bewoners gelijke rechten hebben en dat het niet altijd wenselijk is dat de leiding van de locatie hierin stuurt. De CCR houdt dit punt op zijn agenda.

❖ **Kerk TV**

In het najaar bleek dat Liante voornemens was om te stoppen met Kerk TV. Dit leidde m.n. bij twee locaties tot onrust. Ook de Identiteitscommissies van beide locaties voelden zich betrokken bij dit thema. Het gaat te ver om in dit verslag een gedetailleerd relaas te doen van de diverse overleggen en de onderlinge communicatie over dit thema. Hier volstaat om te vermelden dat de kwestie tot tevredenheid van betrokken partijen is opgelost.

❖ **Huisvesting**

Gezien de financiële situatie van Liante, lag de prioriteit in 2023 meer op het financieel gezond krijgen van de situatie en minder op initiatieven voor nieuw beleid. Dit gold ook voor de plannen voor huisvesting. Deze plannen hebben betrekking op de locaties Rikkingahof in Oosterwolde en De Warrenhove in Drachten.

T.a.v. Rikkingahof: eind september 2023 werd bekendgemaakt dat Zorggroep Liante, de gemeente Ooststellingwerf en het COA overeen zijn gekomen dat de ombouw van Rikkingahof m.i.v. 1 januari 2024 gedurende maximaal een jaar ter beschikking wordt gesteld voor de huisvesting van een groep statushouders. Er is kort na deze bekendmaking een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd waarbij zowel vertegenwoordigers van Zorggroep Liante als van de gemeente aanwezig waren om vragen te beantwoorden. De geluiden tot op heden wijzen vooral uit dat de komst van de statushouders m.n. voor onrust zorgt bij de bewoners van Oosterwolde in het algemeen en niet zozeer bij de bewoners van Rikkingahof. De waarnemend leidinggevende van Rikkingahof, mw. Heidi Schulkes, informeert regelmatig bij zowel de bewoners als de medewerkers van Rikkingahof of en zo ja in welke mate zij hinder ondervinden van de verbouwing en de komst van de statushouders. De bewoners geven aan geen hinder te ondervinden en de medewerkers zijn eerder geschrokken van de

reacties van de bewoners van de gemeente dan van de komst van de statushouders op zichzelf. De overleggen tussen Lianté en overige partijen over de huisvestingsplannen na 2024 vinden doorgang achter de schermen.

Voor De Warrenhove geldt ook dat voornamelijk achter de schermen aan de bouwplannen worden gewerkt. Er is toegezegd dat er in het eerste kwartaal van 2024 meer duidelijkheid wordt verschaft over wat Lianté met deze locatie van plan is.

❖ **Intranetpagina**

Met ingang van 1 januari 2023 beschikt de CCR over een eigen pagina op Intranet van Lianté. De CCR heeft besloten om deze niet aan te wenden om gedetailleerde verslaglegging te publiceren, maar om zich te beperken tot de vermelding van (bewoners- en of familie) bijeenkomsten, wijzigingen in de samenstelling e.d.

❖ **ZorgThuis**

Net als in vorige jaren, stond de situatie rondom ZorgThuis meermalen op de agenda. Het is al geruime tijd duidelijk dat het extreem lastig is om thuiszorg financieel rendabel te laten draaien. Dit geldt voor vrijwel elke thuiszorgorganisatie in Nederland; slechts de hele grootschalige organisatie is hiertoe in staat. Er zijn de afgelopen periode meerdere scenario's voor ZorgThuis besproken. De laatste optie die is besproken om de geleverde thuiszorg te leveren aan cliënten die woonachtig zijn in de nabije omgeving van een locatie. De CCR verwacht dat Lianté hier in de eerste helft van 2024 meer duidelijkheid over zal verschaffen.

❖ **Vertegenwoordiging cliënten ZorgThuis**

Binnen de LCR-en, maar ook binnen de CCR werd al geruime tijd gediscussieerd hoe de cliënten van ZorgThuis het beste kunnen worden vertegenwoordigd. De betrokkenheid van zes lokale cliëntenraden zou leiden tot versnippering en daardoor weinig effectief zijn. Daarom is ervoor gekozen om de cliënten van ZorgThuis te wijzen op de mogelijkheid om zich te laten vertegenwoordigen door de CCR. In mei is er een folder gestuurd naar de 450 cliënten waarmee zij op deze mogelijkheid werden gewezen. De conclusie is gerechtvaardigd dat er kennelijk geen behoefte bestaat aan vertegenwoordiging, want er is niet gereageerd op deze mailing.

❖ **Analyse werkprocessen**

In 2023 heeft Lianté besloten om de werkprocessen binnen Lianté kritisch te laten analyseren. Hiervoor is bureau Acezz ingezet; vertegenwoordigers van dit bureau liepen mee met de zorg om te bekijken of en zo ja, hoe de werkprocessen effectiever kunnen worden georganiseerd. Aan de hand van sheets, heeft een van de vertegenwoordigers van Acezz een toelichting op het traject gegeven. De CCR vond het een duidelijke analyse. Wel gaf de CCR aan te twijfelen aan de haalbaarheid van gedragsverandering: elke studie over cultuurwijziging die hierover is verschenen, onderkent dat dit een van de lastigste kwesties is om door te voeren. Om deze toch enigszins te borgen, is de afspraak gemaakt dat Acezz periodiek terugkeert naar Lianté en daarnaast worden ook intern mensen getraind om het proces te bewaken en te begeleiden. Het is de bedoeling dat het een gezamenlijk proces is waarbij de medewerkers worden betrokken en het niet van bovenop wordt opgelegd.

❖ **Familiebijeenkomsten**

In navolging van de lokale cliëntenraad Lycklama Stins die in het najaar van 2022 een geslaagde bewoners- en familiebijeenkomst had georganiseerd, hebben drie andere lokale

cliëntenraden en ook Lycklama Stins in 2023 een dergelijke bijeenkomst georganiseerd. Op een bijeenkomst na zijn deze in goede en constructieve sfeer verlopen. T.a.v. de uitkomsten en bevindingen: daar waar de locatieleiding niet zelf aanwezig was bij de bijeenkomsten, zijn deze met hen gedeeld en in gezamenlijkheid met de raden is bekeken hoe de afgegeven signalen kunnen worden vertaald in verbeterpunten.

❖ **LCR-bijeenkomst 2 november**

Ook in 2023 heeft de CCR besloten om een bijeenkomst te organiseren waarvoor alle leden van de zes LCR-en worden uitgenodigd. Dit zijn ruim dertig leden. Thema was dit jaar "Kwaliteit van zorg". LOC-adviseur Tiske Boonstra begon de dag met een korte opfrissessie over de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg). Vervolgens hield Heidi Schulkes, sinds 1 september manager WWZ (Wonen, Welzijn en Zorg) een inleiding over wat kwaliteit van zorg voor haar betekent. Heidi deed dit aan de hand van haar persoonlijke en tevens professionele ervaringen. Na de lunch ging met in groepjes uiteen om diverse aspecten met raakvlakken met het thema te bespreken. De uitkomsten hiervan werden daarna plenair met elkaar besproken. De bijeenkomst werd afgesloten met een optreden van Jacob Have die ook optreedt voor de bewoners in de diverse Lianté locaties. Men keek terug op een geslaagde bijeenkomst en de CCR is voornemens om ook in 2024 een dergelijke bijeenkomst te organiseren.

Slotwoord

Ondanks dat de dreiging van corona lijkt weg te ebben en de coronatijd zelfs enigszins in de vergetelheid is geraakt, zijn rust en vrede ver te zoeken in de wereld. De oorlogen tussen Rusland en Oekraïne en tussen Hamas en Israël leiden ook tot verdeeldheid in de Nederlandse samenleving. De uitslagen van zowel de Provinciale Statenverkiezingen in maart als die van de Tweede Kamer Verkiezingen in november versterkt die polarisatie nog meer en dat geldt ook voor de komende presidentverkiezingen in de Verenigde Staten. De ontwikkelingen en zorgen leiden tot meer onzekerheid bij de Nederlanders: wat gaat de toekomst brengen? Die onzekerheid geldt ook de toekomst van de (ouderen)zorg. Vrijwel iedere dag hoort men geluiden als "De zorg in de huidige vorm is niet langer betaalbaar" en "Er zal iets moeten gebeuren om de zorg enigszins op peil te kunnen houden". Deze signalen gaan ons allen aan, maar toch vooral hen die afhankelijk zijn van deze zorg en voor de groep mensen die elke dag weer klaarstaat om die zorg zo optimaal te kunnen verlenen. De LCR dankt alle zorgmedewerkers en specifiek die van Zorggroep Lianté voor hun gedrevenheid om hun werk voor onze kwetsbare ouderen te blijven doen.

Namens de centrale cliëntenraad

Wilfried Lampe
voorzitter