



Jaarverslag
cliëntenraad
2024

STRUCTUUR

Sinds 2024 is Sensire overgegaan naar regio's. Die structuurwijziging betekende ook een wijziging in de structuur van de cliëntenraad. Conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ-2018) bestaat de cliëntenraad Sensire nu uit een centrale cliëntenraad (CCR) en locatieraden. Onderwerpen uit de WMCZ-2018 die betrekking hebben op de locatie worden in de locatieraad besproken. Onderwerpen die overstijgend zijn en dus betrekking hebben op bewoners van meerdere locaties worden in de centrale cliëntenraad behandeld.

In een aantal gemeenten in het werkgebied is een klankbordgroep actief. Deze klankbordgroepen bestaande uit klanten / mantelzorgers denken mee met de zorgteams over de dienstverlening en de klantcontacten. Een afvaardiging daarvan is lid van de commissie Zorg Thuis. Voor de cliëntgroepen van 'jeugdgezondheidszorg', 'thuisbegeleiding' en 'algemeen maatschappelijk werk' is de commissie Yunio ingesteld.

De centrale cliëntenraad houdt zich bezig met activiteiten die betrekking hebben op heel Sensire zoals de strategie, de begroting, de jaarrekening en de klachten structuur. De CCR werkt met commissies (voor Yunio, wonen met zorg, behandeling en revalidatie en zorg thuis) die de CCR adviseren over de klantgroep-eigen thema's en bereiden op verzoek advies- en instemmingsaanvragen voor. Daarnaast is er nog een commissie Financiën en een commissie Kwaliteit en Veiligheid. Om de voortgang en ontwikkelingen binnen en buiten Sensire te volgen, overleggen deze commissies zo'n 4 keer per jaar met Sensire. De Raad van Bestuur is gesprekspartner van de centrale cliëntenraad.

SAMENSTELLING

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit een voorzitter, vicevoorzitter, een financieel deskundige en afgevaardigden (vz commissies en leden) van de commissies Wonen met Zorg, Zorg Thuis, Yunio en Behandeling en Revalidatie. Een overzicht van de samenstelling van de centrale cliëntenraad in 2024 is als bijlage toegevoegd.



BELANGRIJKE ONDERWERPEN IN 2024

Belangrijke onderwerpen in 2024 waren de overgang naar de regio's, de nieuwbouw revalidatie A18, de nieuwe visie op zorg naar de toekomst en de afbouw van de zzp'ers.

Binnen wonen met zorg was veel aandacht voor de locatieraden en familiebijeenkomsten die steeds beter vorm krijgen. Het verslagleggingsformulier

dat hiervoor ontwikkeld is, helpt in de communicatie tussen teams en naasten. Daarnaast krijgen locatieraden en de cliëntenraad daarmee een beter overzicht in de thema's die spelen zodat ze deze kunnen adresseren.

Je ziet dat het steeds moeilijker is om leden voor locatieraden te vinden en te behouden. Het feit dat bewoners later inhuizen en steeds korter wonen bij Sensire heeft als neveneffect dat familie zich minder (lang) wil binden. Sensire kiest daarom steeds vaker voor het houden van familiebijeenkomsten waardoor meer naasten betrokken worden bij de medezeggenschap op de locatie. Ook is het steeds moeilijker om mensen voor de commissie wonen met zorg te vinden. Deze commissie bestaat uit afgevaardigden vanuit de locatieraden of locaties. In 2024 is de commissie weer uitgegroeid tot een volwaardige commissie die de CCR adviseert over beleidsmatige thema's die gelden voor meerdere of alle locaties.

Daarnaast is de visie van Sensire dat het wonen en leven van bewoners 'zo thuis mogelijk' moet zijn. Met daarbij een gedeelde verantwoordelijkheid waarbij ook van familie wordt verwacht dat zij hun bijdrage hieraan leveren. Daarover is/wordt ook veel gesproken in themabijeenkomsten en vergaderingen met de cliëntenraad.

Bij behandeling en revalidatie is in 2024 veel aandacht besteed aan het vertalen van de Sensire brede en toekomstgerichte visie op revalidatie. Die revalidatie in de toekomst is gericht op zowel fysieke als digitale behandeling, maar wel persoonlijk en met het netwerk van de klant. In de kliniek zolang dat noodzakelijk is en thuis revalideren zodra dat kan. Op die manier kunnen meer revalidanten worden geholpen. Ook de nieuwbouw revalidatie A18 waaronder ook de samenwerking tussen Klimmendaal en Sensire, de inrichting en de toegankelijkheid van het gebouw kreeg de nodige aandacht.

Binnen zorg thuis was de aandacht met name gericht op verbetering van de samenwerking met de wijkverpleegkundigen in de gemeenten. In enkele gemeenten is dan ook weer een klankbordgroep opgericht. Ook zijn er afspraken gemaakt over de samenwerking op het gebied van contacten met de achterban, zodat de benodigde input kan worden opgehaald.

Onderwerpen waren onder andere de doorontwikkeling van het klantportaal van het cliëntdossier en de contacten met de wijkverpleegkundigen in de diverse gemeenten met het aandachtsgebied 'klant'. Deze houdt zich onder andere bezig met ZorgkaartNederland, de PREM, de werving van het lid voor de commissie en de organisatie van de Sensire luistert bijeenkomsten in samenwerking met de klankbordgroep waarvoor zij het aanspreekpunt is. De klankbordgroep bestaat uit klanten/mantelzorgers, die meedenken over de invulling van klantbijeenkomsten en het onderhouden van de klantcontacten.

Bij Yunio is aandacht geweest voor het zorgzaam vaccineren en inclusief ouderschap. Daarnaast is gestart met voorbereidingen voor de campagne 'Geen vraag is te gek', om de drempel tot vragen stellen voor ouders te verminderen. Regelmatig worden medewerkers uitgenodigd in de vergadering om zo met elkaar dieper in te gaan op een bepaald onderwerp. Zo waren in 2024 de kwaliteitsmedewerker en de pedagogisch adviseur te gast. Verder is het Landelijk Professioneel Kader besproken.

In de Sensire structuur zorgt de centrale cliëntenraad voor de samenhang. In de uitvoering werkt het zo dat bij de adviezen/instemmingen die de centrale cliëntenraad voorgelegd krijgt, zij zich laat adviseren door de commissie van de klantgroep waarop het advies/instemming betrekking heeft. Daarnaast kent de centrale cliëntenraad ook een commissie 'Kwaliteit en veiligheid' en een commissie 'Financiën'. Daarnaast houdt deze raad zich bezig met de interne en externe contacten. Belangrijke onderwerpen in 2024 waren: de voorbereiding op de toekomst, nieuwbouw, strategische ontwikkelingen en regionale samenwerking, het jaarverslag van de cliëntenraad over 2023 en de voorbereiding van de nieuwjaarsbijeenkomst cliëntenraad in 2025

NIEUWJAARSBIJEENKOMST

Deze bijeenkomst is een mooie traditie waarin we met allen die betrokken zijn bij de cliëntmedezeggenschap bij Sensire terugblikken maar vooral vooruitkijken naar wat op ons afkomt.

In 2024 stond deze bijeenkomst in het teken van de ondertekening van de nieuwe reglementen en het afscheid van de oud-voorzitter van de CCR. Ook het elkaar ontmoeten en samen eten wordt alom gewaardeerd.

THEMABIJEENKOMSTEN

In 2024 heeft de cliëntenraad 2 themabijeenkomsten gehouden. In het voorjaar over 'de ouderenzorg van morgen' nav de petitie en het advies dat geschreven is door het LOC (Landelijk Orgaan Cliëntenraden). Namens het LOC was Marie Antoinette Bäckes aanwezig en zij vertelde dat dit advies geschreven is vanuit de cliënten en naasten zelf omdat het daarover gaat. Ieder mens is van waarde en kan op de eigen manier relaties onderhouden en deel uitmaken van de maatschappij. Veel voorzieningen vallen weg en we moeten met elkaar zorgen dat als je kwetsbaar wordt, je ook nog mee kunt doen in de maatschappij. Dat vraagt van iedereen in de maatschappij iets; een bijdrage leveren vanuit je eigen rol. Van de bewoner/klant/naaste om wat op eigen kracht te organiseren. Wat speelt er in de eigen buurt, in het eigen dorp. Woningbouw- en welzijnsorganisaties dienen in te spelen op waar behoeftes liggen. Zorgkantoren dienen meerjaren afspraken te maken zodat zorgorganisaties weten waar ze aan toe zijn en kunnen investeren. Van scholen vraagt het om anders op te leiden en gemeenten moeten optimaal faciliteren. De politiek moet aanvaarden dat er verschillen zijn, en leren begrijpen dat dit ook kan. Cliëntenraden kunnen ondersteunen met praktijkverhalen, door ervaringen te delen en te bespreken en te inspireren, pro actief; wat is wenselijk en nodig vanuit de burger gezien? Van zorgorganisaties wordt gevraagd een visie te ontwikkelen op wat dit betekent in de praktijk, en hoe zij een faciliterende en ondersteunende rol kunnen vervullen.

Margje Mahler, bestuurder bij Sensire legde uit waarom Sensire de petitie bewust heeft ondertekend. Sensire vindt deze petitie en het advies heel belangrijk en is ook al langer aan het nadenken over de zorg in de toekomst. Sensire kiest voor autonomie van de professional die vanuit vakinhoud weet wat belangrijk is. Naast de autonomie van de professional is de autonomie van mensen ook belangrijk. Sensire kijkt hoe zij daarbij kan ondersteunen. Het gaat erom hoe je met elkaar wilt samenleven. De maatschappij moet mee, zodat iedereen die kwetsbaar is, betrokken wordt en overal aan mee kan doen. Begin vanuit de mogelijkheid en niet vanuit de noodzaak. Dat is de kunst van het goede gesprek voeren waar Sensire ook mee bezig is. Een voorbeeld is het open deurenbeleid: reacties zijn vaak dat men het spannend vindt. "Dat kan toch niet?", "Wat als iemand nu

wegloopt?”. De maatschappij moet leren dat bij vrijheid ook risico's horen. Dat betekent ook loslaten van dingen die we gewend waren en dat is best spannend. Veranderen gaat niet vanzelf en Sensire gaat het gesprek met de samenleving aan en dat is ook nodig, om in de toekomst nog zorg te kunnen blijven leveren voor hen die het nodig hebben. Als je kijkt hoe jonge ouders zich voorbereiden op de periode die gaat komen, dan is het toch gek dat we ons niet of nauwelijks voorbereiden op het oud worden en alles wat daarbij komt. "Men moet zich daar meer van bewust zijn en gaan nadenken over het hoe en wat later."



De themabijeenkomst in het najaar ging over de visie 'zorg naar de toekomst'. Leden van locatieraden, commissieleden Zorg Thuis en Wonen met zorg, leden van de Centrale Cliëntenraad en ook afgevaardigden van de ondernemingsraad en verpleegkundige raad waren aanwezig om met elkaar in gesprek te gaan over dit thema en welke bijdrage een ieder hieraan kan leveren vanuit de eigen rol.

Margje Mahler, bestuurder bij Sensire benadrukte dat de vorige themabijeenkomst haar en Sensire mede heeft geïnspireerd om na te denken over de toekomst. Sensire heeft zich steeds willen voorbereiden op die toekomst door anders te kijken en door technologie in te zetten. De bestuurder presenteerde een eerste concept op de visie van Sensire op de toekomstige zorg. Deze visie benadrukt een terugkeer naar de gemeenschap, waarbij de zorg zich richt op de buurt en samenwerking met andere partijen. Dat wil de overheid ook vanuit de IZA (Integraal Zorgakkoord). Sensire is met de beweging 'Anders wonen' aan de Grachten Promenade op de Lunette in Zutphen al bezig met een eerste stap naar de toekomst. Meer samen, meer als thuis en minder vanuit het medische model en het instituut verpleeghuis. De bewoners en naasten zijn mede verantwoordelijk voor een fijn leven en wonen, samen met professionals, met of zonder traditionele achtergrond vormen zij als samenwerkers de gemeenschap van de Grachten Promenade. Het idee is de zorg in de toekomst te organiseren op basis van ondersteuningsbehoeften, met twee soorten buurtteams vanuit Sensire: één voor kortdurende herstellende zorg en één voor langdurige zorg. Daar richt Sensire zich op zowel in de wijk als bij wonen met zorg. De gemeenschap en familie maken net als thuis onderdeel uit van het leven en dus ook van de zorg. Daarmee brengt Sensire zorg terug naar de essentie.

Sensire wil binnen de regio's doorontwikkelen naar lokale buurtteams die alle klanten in hun gebied voorzien van zorg, ondersteuning en behandeling. Samen met klanten, voor alle klanten en vanuit de woonsituatie van de klant.



KLANTERVARINGSONDERZOEKEN

In samenwerking met de cliëntenraad worden binnen Zorg Thuis informele klantbijeenkomsten gehouden met als titel: 'Sensire luistert'. Deze bijeenkomsten hebben als doel in gesprek te komen met klanten over hun ervaringen en wensen met betrekking tot de zorg- en dienstverlening en met hen te klankborden. In deze bijeenkomsten worden tevens de uitkomsten van de PREM (klantervaringsonderzoek) van die gemeente gedeeld en besproken. In verband met de nieuwe regiovorming stond het organiseren ervan tijdelijk op een laag pitje. In het najaar zijn deze bijeenkomsten weer opgestart en in 2025 zullen deze weer overal worden gepland.

In 2023 werd de cliëntenraad betrokken bij de selectie van een nieuw bureau voor klantervaringsonderzoek. De inzet was klantvriendelijkheid ten aanzien van het invullen ervan, en de mogelijkheid ook zelf vragen te kunnen toevoegen door zowel Sensire als de cliëntenraad. De ervaringen van de pilots in 2024 zijn met de cliëntenraad gedeeld en daarna is dit nieuwe klantervaringsonderzoek over heel wonen met zorg en zorg thuis uitgerold.

Sensire registreert voor zowel Zorg Thuis als Wonen met Zorg en Revalidatie en Behandeling op Zorgkaart Nederland. Een middel om ervaringen en waarderingen van klanten te verzamelen. Deze registratie geeft per locatie en per gemeente inzicht in de klanttevredenheid, maar het is moeilijk om voldoende beoordelingen te krijgen, zodat deze representatief zijn. Samen met de cliëntenraad is steeds gekeken hoe het plaatsen van beoordelingen op ZorgkaartNederland gestimuleerd en geborgd kan worden. Onderwijl is gekeken naar een klanttevredenheidsonderzoek voor heel Sensire.

Bij Wonen met Zorg komt in de locatieraden en tijdens familiebijeenkomsten op de locaties ook steeds het onderwerp klanttevredenheid aan de orde, evenals bij de (familie)overleggen bij Revalidatie.

Bij Yunio is aan de commissie gevraagd om te kijken of de vraagstelling meer passend kan worden bij de huidige tijd en dienstverlening en zijn verbeteringen

doorgevoerd. Uitkomsten van het nieuwe digitale klanttevredenheidsonderzoeken van jeugdgezondheidszorg zijn besproken met de commissie Yunio.

In 2024 is er onder andere gebruikgemaakt van het ouderpanel voor het werven van nieuwe commissieleden. In het panel kunnen op thema of actualiteit (ook door de cliëntenraad) vragen worden uitgezet en suggesties opgehaald. Ook kunnen naar aanleiding van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek verdiepende vragen worden gesteld. Alle nieuwe ouders wordt gevraagd om deel te nemen aan het ouderpanel.

BETROKKENHEID BIJ INSPECTIEBEZOEKEN, SOLLICITATIES EN AUDITS

In 2024 nam de cliëntenraad deel aan de auditgesprekken voor de certificering van Sensire. Verder is de cliëntenraad betrokken geweest bij het profiel en de werving van nieuw lid Raad van Toezicht en de nieuwe regiodirecteur van Sensire. De cliëntenraad werd ook geïnformeerd als er contacten waren met de inspectie.

ADVIEZEN EN INSTEMMINGEN

Adviezen:

- advies jaarrekening Sensire 2023
- Advies profielschets lid Raad van Toezicht
- Advies bereikbaarheid planning
- Advies uitbreiding De Bloesem
- Advies vervallen functie woonassistent
- Advies instellen flexbureau
- Advies stoppen zzp'ers in de zorg
- Advies opstarten PGI afdeling op De Lunette
- Advies begroting Stichting Sensire 2025 (begin januari 2025 verstuurd)

Instemming:

- Instemming nieuwe leverancier wasvoorziening
- Instemming evaluatie stappenplan Wet Zorg en Dwang naar 6 maanden
- Instemming klachtenprocedure en profiel interne klachtenbemiddelaar Sensire

Ongevraagd Advies:

- Ongevraagd advies mbt nieuwbouw revalidatie & behandeling A18

Reacties:

Er is een reactie gegeven op het besluit informatiememorandum SUP door de cliëntenraad.

En op verzoek van het zorgkantoor is er door de cliëntenraad een reactie gegeven op de kwalitatieve analyse van onvrijwillige zorg.

CONTACTEN MET COLLEGA-OF ANDERE CLIËNTENRADEN

De contacten en uitwisselingen met de regionale centrale cliëntenraden van de VVT-instellingen in de Achterhoek (Marga Klompé, Markenheem, Azora en Careaz) vinden halfjaarlijks plaats. ROCA staat voor Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek. De ambtelijk secretarissen bereiden deze bijeenkomsten voor en de deelnemende organisaties zijn om beurten gastheer. In 2024 zijn twee bijeenkomsten gehouden. In het voorjaar is er bij Sensire een bijeenkomst geweest over de Vereniging Digitalisering Achterhoek. In het najaar waren we te gast bij Careaz waar gesproken werd over palliatieve zorg en werden presentaties gehouden door een Specialist Ouderengeneeskunde, tevens kaderarts palliatieve zorg, en een coördinator van het Netwerk palliatieve zorg.



CONTACT RAAD VAN TOEZICHT

Het contact met de Raad van Toezicht wordt doorgaans verbonden aan de jaarlijkse medezeggenschap dag, waarin - samen met de ondernemingsraad en de verpleegkundige raad (strategische) thema's aan de orde komen. Het onderwerp voor 2024 was de regiovorming binnen Sensire.

De halfjaarlijkse afspraken tussen de voorzitter van de RvT en de Cliëntenraad verliepen uiterst prettig en open. De cliëntenraad heeft gesproken over de zoektocht naar een goede verbinding tussen de CCR en de commissies, locatieraden, klankbordgroepen en de gesprekspartners vanuit Sensire mbt de regiovorming. Om nieuwe mensen te vinden voor de raden, commissies en klankbordgroepen en deze langere tijd te behouden blijft een aandachtspunt.

Ook was er de jaarlijkse informele ontmoeting in het najaar, met de medezeggenschapsraden, de raad van toezicht, de raad van bestuur, de directie en het management. Tijdens deze bijeenkomst is er volop gelegenheid elkaar in ontspannen sfeer te spreken.

EXTERNE CONTACTEN

LOC

In 2024 was er contact met LOC via de themabijeenkomst over de petitie en het advies over 'de ouderenzorg van morgen', en een landelijke bijeenkomst over cliëntmedezeggenschap voor zorg thuis, de regiobijeenkomst in Gelderland die bij Sensire werd gehouden en via nieuwsbrieven.

NCZ

In 2024 was er contact middels nieuwsbrieven die de cliëntenraad ontving. Eind 2024 is het lidmaatschap van NCZ beëindigd; reden was een dubbel lidmaatschap met koepels cliëntenraden en de steeds nauwere samenwerking tussen beiden (LOC en NCZ), met name bij grote evenementen.

Zorgkantoren

Er was contact via nieuwsbrieven/mailings en uitnodigingen voor bijeenkomsten van diverse zorgkantoren zoals bij de bespreking van (jaar)plannen van Sensire.

Varsseveld, februari 2025

Bijlage:

Samenstelling centrale cliëntenraad in 2024

Ambtelijk secretaris

De Raad van Bestuur van Sensire hecht aan goed functionerende cliëntenraden. Daarom worden de cliëntenraden ondersteund door twee ambtelijk secretarissen die ervoor zorgen dat de raden voldoende ondersteuning krijgen. De ambtelijk secretarissen regelen alles rond de vergaderingen van de commissies Zorg Thuis, Wonen met Zorg, Yunio, Behandeling en Revalidatie en de centrale cliëntenraad. Daarnaast ondersteunen zij, waar nodig, klankbordgroepen en locatieraden.

Samenstelling

De centrale cliëntenraad van Sensire was in 2024 als volgt samengesteld:

Mevrouw J. Hidding	vz cliëntenraad	CCR
	vz commissie	Behandeling & Revalidatie
Mevrouw D. Floors	lid commissie	Zorg Thuis
	lid cliëntenraad	CCR
Mevrouw H. Schoonhoven	lid commissie	Zorg Thuis
	lid cliëntenraad	CCR
De heer J. Harmsen	vz commissie	Wonen met Zorg
	vice vz cliëntenraad	CCR
De heer W. Weenk	lid commissie	Wonen met Zorg
	lid cliëntenraad	CCR
Mevrouw A. Garsen	lid commissie	Wonen met Zorg
	lid cliëntenraad	CCR
Mevrouw J. Janssen	vz commissie	Yunio
	lid cliëntenraad	CCR
De heer R. Nijland	financieel deskundige	CCR (vanaf 1 september)
De heer J. Larsen	financieel deskundige	CCR

Mevrouw K. Klein Goldewijk
Mevrouw E. Oosterink

ambtelijk secretaris
ambtelijk secretaris