



Overzicht 2024 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.

Met dit overzicht van 2024 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 2024 uit:

- De heer Wilfried Lampe, CCR-voorzitter en tevens voorzitter van de cliëntenraad De Warrenhove en De Lauwers;
- Mevrouw Ietje Koehoorn, tevens voorzitter van de cliëntenraad Sickenga-Oord;
- Mevrouw Annet ter Horst, tevens voorzitter van de cliëntenraad Lycklama Stins;
- Mevrouw Gerrie Hoiting, tot 1 juli 2024; mevrouw Kicky Radema, vanaf 1 juli 2024, tevens voorzitter 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.

In de zomer heeft Gerrie Hoiting geconstateerd dat het werk voor de cliëntenraad niet meer te combineren was met haar baan. Zij heeft daarom besloten om het lidmaatschap op te zeggen. De CCR heeft op passende wijze afscheid van haar genomen en bedankt voor haar inzet. De raad is verheugd met de toetreding van Kicky Radema.

Ietje Koehoorn heeft de CCR in december laten weten dat zij haar CCR-lidmaatschap vanwege persoonlijke omstandigheden opzegt. Zij is bereid om aan te blijven als voorzitter van de LCR Sickenga-Oord totdat er een opvolger is gevonden. De CCR is haar hier zeer erkentelijk voor.

Overleg en wisseling gesprekspartners

De CCR heeft in het verslagjaar tienmaal intern vergaderd, heeft twee extra sessies georganiseerd om een aantal thema's te bespreken en heeft eenmaal een training gevolgd inzake het lezen en beoordelen van financiële stukken. Daarnaast heeft de CCR negenmaal met de bestuurder vergaderd in de zogenoemde overlegvergaderingen.

Mw. Margriet Hommes is gedurende de eerste helft van 2024 de gesprekspartner van de CCR geweest. Vanaf 1 september is dhr. Sebastiaan Verlaan de directeur-bestuurder van Zorggroep Lianté en daarmee werd hij het aanspreekpunt voor de CCR.

Belangrijke thema's in 2024

❖ Financiën

De financiële situatie van Zorggroep Lianté was in de 2022 en 2023 nogal zorgelijk. In de loop van 2024 werd duidelijk dat de inspanningen van de bestuurder en het MT tot positieve resultaten hebben geleid. Het verslagjaar kon met een positief resultaat worden afgesloten. De bestuurder heeft daarbij echter de waarschuwing gegeven dat er terughoudend met uitgaven moeten blijven worden omgegaan.

❖ Schoonmaak

Het resultaat van het in 2023 georganiseerde aanbestedingstraject inzake de schoonmaak was de overgang van de fa. Dokter naar schoonmaakbedrijf Asito. De verwachting was dat de schoonmaak hierdoor beter zou gaan. In het begin van 2024 waren er opstartproblemen en hier was uiteraard begrip voor. Toen echter na de zomer bleek dat er erg veel klachten waren over de schoonmaak bij zowel bewoners als de medewerkers van Lianté hebben de CCR, de OR en de VVAR (Verzorgenden en Verpleegkundigen Adviesraad) besloten om gezamenlijk te bekijken waar het niet goed gaat en vooral hoe het kan worden verbeterd. Op het moment dat dit verslag is opgesteld, is deze werkgroep driemaal bijeen geweest en een vierde overleg staat in de planning. De werkgroep streeft ernaar om uiterlijk in maart een advies te kunnen uitbrengen.

❖ Was

In het verslagjaar is een soortgelijk aanbestedingstraject georganiseerd voor de was als het jaar daarvoor voor de schoonmaak. Ook bij dit traject is de CCR betrokken. Tweemaal is de manager Bedrijfsvoering aangesloten om een toelichting te geven op de stand van zaken. De CCR heeft eind 2024 zijn akkoord gegeven om over te gaan van de fa. Nijverheid naar Rentex. Op het moment dat dit verslag is opgesteld, is het de CCR duidelijk geworden dat er t.a.v. de implementatie van de werkwijze van Rentex en de communicatie daaromtrent nogal wat verbeterpunten zijn. De CCR heeft hier contact over opgenomen met de bestuurder en hem dringend verzocht hier aandacht aan te besteden.

❖ Kwaliteit

De CCR heeft regelmatig overleg met de adviseurs kwaliteit. In februari is uitgebreid met een van hen gesproken over het klachtenreglement. De CCR heeft een aantal verbeterpunten gegeven die veelal betrekking hebben op omschrijvingen die niet consequent worden gehanteerd. In april was het gespreksonderwerp over de WZD: dit staat voor Wet Zorg en Dwang. De adviseur heeft dit uitgebreid toegelicht en de CCR heeft dit als zeer leerzaam ervaren.

In juni heeft een van de adviseurs een toelichting gegeven op het kwaliteitskompas. Dit vervangt de diverse kwaliteitskaders. Onder kwaliteit valt alles wat voor de bewoner belangrijk is en wat bijdraagt aan het welbevinden in de laatste levensfase.

❖ Procedure nieuwe directeur-bestuurder

De CCR is enigszins betrokken bij de sollicitatieprocedure. De profielschets is aan de raad voorgelegd met het verzoek hier kritisch naar te kijken. Twee CCR-leden hebben een gesprek gevoerd met het detacheringsbureau dat is ingehuurd om een nieuwe bestuurder te

werven. Dezelfde leden hadden in april een kennismakingsgesprek met de beoogde kandidaat.

❖ **CTO**

Het CTO (cliënt tevredenheid onderzoek) is ook in 2024 afgenomen. Er is echter gekozen voor een gewijzigde aanpak. Een aantal van de vragen die de bewoners krijgt voorgelegd, wordt verplicht gesteld door ZorgKaart Nederland. Deze zijn in het najaar van 2024 afgenomen. Lianté heeft echter ook 'eigen' vragen aan de bewoners. Deze worden in het voorjaar van 2025 afgenomen. Voor deze timing is gekozen zodat de organisatie de response dan kan meenemen als input voor de jaarplannen. De CCR heeft verzocht om inspraak op de te stellen vragen.

❖ **Overleg Raad van Toezicht (RvT)**

De CCR heeft driemaal overleg gehad met een delegatie van de Raad van Toezicht. Bespreekpunten waren de algemene situatie, de financiën en de opvolging van de directeur-bestuurder.

In 2024 ontstond er een vacature bij de RvT. Een van de CCR-leden heeft zogenoemd klikgesprek gehad dat zeer positief is verlopen. Er is inmiddels een nieuw RvT-lid benoemd: mw. G. van Buiten.

❖ **Schenkenbeleid**

In het verslagjaar ontstond discussie over de vraag hoe Lianté het beste kan omgaan met schenkingen. Aanleiding hiervoor was de bewoners bus in Drachten en de duofiets in Lycklama Stins (Wolvega). De bewoners bus is destijds gefinancierd door de bewoners zelf, maar de exploitatiekosten worden betaald door Lianté. Aangezien de bus meer onderhoud behoeft, wilde Lianté de bus verkopen. Op aandringen van beide raden is besloten om de bus in ieder geval te behouden in 2024 en zij zullen aandringen dat dit ook in 2025 zo blijft. De andere kwestie was de duofiets die in 2024 voor de locatie Lycklama Stins in Wolvega. Deze kon worden gefinancierd door een succesvolle sponsoractie van de voormalige leidinggevende van die locatie. Toen de fiets eenmaal was afgeleverd, ontstond eenzelfde soort discussie als met de bus in Drachten.

N.a.v. deze kwestie heeft Lianté toegezegd een schenkenbeleid op te stellen. Op het moment van deze verslaglegging, heeft de CCR hier nog geen inzage in gehad.

❖ **IGJ-bezoek d.d. 12 december**

Het was eerder bekend dat de IGJ op 12 december een bezoek zou brengen aan een van de Lianté locaties. Welke dat zou zijn, werd pas op 11 december duidelijk. De IGJ heeft verzocht om een gesprek met een vertegenwoordiger van de medezeggenschap. De voorzitter van de LCR Riemsoord, mw. Radema is met de IGJ in gesprek gegaan. De CCR verwacht nog een formele terugkoppeling

❖ **Overleg OR en VVAR**

De CCR heeft in het verslagjaar eenmaal overleg gehad met de OR en met de VVAR (Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad). Het doel van het overleg was om te onderzoeken in hoeverre de drie gremia overlappingen hebben van elkaars werkterrein en hoe zij elkaar kunnen versterken.

❖ **Verzoek/signaal mobiel pinapparaat**

Op een aantal locaties kan er buiten de openingstijden van het winkeltje niet worden gepind. De CCR heeft verzocht of er een mobiel pinapparaat kan worden aangeschaft voor alle

locaties.

❖ **Betrokkenheid bij rookbeleid**

Vanaf 1 oktober ging het nieuwe rookbeleid van kracht. Dit betekent dat er vanaf die dag niet meer mag worden gerookt in de openbare ruimtes en op de terreinen van Zorggroep Liante. Mw. Anneke van Mourik neemt namens de CCR zitting in deze werkgroep.

❖ **Huisregels/huisdierenbeleid**

N.a.v. signalen dat het hebben van huisdieren invloed heeft op de staat van de woning, heeft de CCR geïnformeerd of Liante een huisdierenbeleid heeft. Dit was aanleiding voor Liante om een document met huisregels op te stellen. De CCR heeft de eerste versie hiervan van commentaar voorzien en het document wordt momenteel aangepast.

❖ **Wmcz voorlichting aan LGZD-en**

Op 1 oktober zijn twee CCR-leden aangesloten bij het zogenoemde leidinggevendenoeverleg. Hieraan nemen de LGZD-en van de locaties deel en de beide leidinggevenden facilitair. Zij hebben in het algemeen iets verteld over de Wmcz (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg). Ook hebben zij het belang van samenwerking benadrukt. De hoop en verwachting is dat dit heeft bijgedragen aan een betere, open sfeer tijdens de vergaderingen.

❖ **ZorgThuis**

Ook dit is een thema dat al jaren op de CCR-agenda staat. In 2024 werd duidelijk dat beperking van het werkgebied een positief effect zou hebben op de bedrijfsvoering. Er is besloten om het werkgebied te beperken tot een straal van 1,5 km bij een van de locaties.

❖ **Inzet bureau Accezz/traject stroomlijnen**

In 2023 heeft Zorggroep Liante bureau Accezz de opdracht gegeven om de werkprocessen, maar ook de werkbeleving binnen Liante te analyseren. Dit heeft geresulteerd in het traject stroomlijnen dat vanaf 2024 wordt begeleid door Liante medewerkers. Het uitgangspunt is inzet naar kennis en kunde. De Liante locaties waar wordt gewerkt volgens het concept kleinschalig wonen, zouden in eerste instantie niet worden meegenomen in dit traject. Dit besluit is inmiddels herzien en dit leidt tot onrust op De Lauwers die op het moment van de opstelling van dit verslag niet is verdwenen. Er wordt momenteel intensief over het onderwerp gesproken met de organisatie.

Ondanks dat de CCR is betrokken gedurende de diverse stadia in het traject, zijn er op het moment van deze verslaglegging nog een aantal vragen. De belangrijkste daarvan is of het in het belang is van de bewoners en zo ja, welk belang is dat dan?

❖ **Zorgkantoor**

De CCR heeft voorgesteld om met een delegatie deel te nemen aan de gesprekken met het Zorgkantoor. Dit zou namelijk meerwaarde kunnen hebben bij de onderhandelingen. Hierover is nog geen definitief besluit genomen, maar de organisatie staat hier in principe niet afwijzend tegenover.

❖ **Huisvesting**

Er zijn al jaren plannen voor de verbouwing van de locaties Rikkingahof in Oosterwolde en in De Warrenhove in Drachten. Ook in het verslagjaar stond dit thema vaak op de agenda. De ontwikkelingen zijn gedeeld met zowel de CCR als de betr. lokale cliëntenraden. Op het moment van deze verslaglegging zijn er echter nog geen definitieve overeenkomsten

getekend en daarom is besloten om af te zien van verdere uitweiding hierover in dit verslag.

❖ **Familiebijeenkomsten**

In 2024 zijn er drie familiebijeenkomsten geweest: in Riemsoord (Appelscha), Sinnehiem (Haulerwijk) en Lycklama Stins (Wolvega). De bijeenkomsten hebben ten doel om van bewoners en hun familieleden te vernemen hoe zij het wonen op hun locatie ervaren en wat mogelijke verbeterpunten zijn. Ook biedt het de lokale cliëntenraden de gelegenheid om zich te presenteren. In Riemsoord heeft de locatie ook een toelichting gegeven op de verschillende functies bij Liante. Het waren alle drie geslaagde bijeenkomsten. In zijn algemeenheid is de indruk n.a.v. de familiebijeenkomsten dat men tevreden is over de zorg en de sfeer in de Liante huizen; de verbeterpunten betreffen doorgaans de schoonmaak en het eten & drinken.

❖ **De samenwerkingsovereenkomsten en reglementen LCR/CCR**

Deze worden elke twee jaar geëvalueerd. Ook in 2024 zijn deze op kleine onderdelen aangepast en opnieuw ondertekend door de CCR-voorzitter en de directeur-bestuurder.

❖ **LCR-bijeenkomst 3 oktober**

Ook in 2024 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 *“Omgaan met onbegrepen gedrag”*. LOC-adviseur Tiske Boonstra begon de dag met een korte opfrissessie over de WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliënten in de Zorg). Hierna gingen men in groepjes bijeen om een aantal casussen met elkaar te bespreken.

Voorafgaand aan de lunch sloot Sebastiaan Verlaan aan; hij is sinds 1 september de directeur-bestuurder van Liante en hij stelde zich kort voor aan de LCR-leden. Tijdens de lunch ging hij met een aantal leden in gesprek.

Na de lunch hielden Pietsje de Haan en Esther Brouwer, beiden verpleegkundigen bij De Lauwers een interessante inleiding over dementie: zij belichtten de verschillende vormen en stadia en manieren om hiermee om te gaan. Er ontstond een mooi en boeiend gesprek.

De bijeenkomst werd muzikaal afgesloten door de Minnewit: een muziekgroep die populaire muziek uit vervlogen tijden ten gehore brengt.

Men keek terug op een geslaagde bijeenkomst en de CCR is voornemens om ook in 2025 een dergelijke bijeenkomst te organiseren.

Slotwoord

Het jaar 2024 zal de geschiedenis ingaan als een roerig jaar waarin een aantal vanzelfsprekendheden leken te verdwijnen. Een ding verandert gelukkig niet en dat is dat er altijd mensen zullen zijn die zich willen inzetten voor anderen. Daarom dankt de CCR alle leden van de cliëntenraden en alle andere vrijwilligers voor hun bereidheid om hun tijd en energie in te zetten om het leven van Liante bewoners te veraangename. Daarnaast dankt de CCR zeker ook alle zorgmedewerkers en specifiek die van Zorggroep Liante voor hun zorghart waarmee zij hun mooie en belangrijke werk blijven doen, namelijk zorgen voor kwetsbare ouderen.

Namens de centrale cliëntenraad

Wilfried Lampe
voorzitter