



## Overzicht 2021 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 2021 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 2021 uit:

- De heer Albert Spaa, voorzitter tot 1 april 2021
- Mevrouw Gieneke Luinge, onafhankelijk voorzitter vanaf 1 april 2021
- De heer Eelke de Groot, vicevoorzitter en tevens voorzitter van de cliëntenraad Rikkingahof
- Mevrouw Annet ter Horst, tevens voorzitter van de cliëntenraad Lycklama Stins
- De heer Jan Bruinsma, tevens voorzitter van de cliëntenraad Sinnehiem
- De heer Hiltjo van Dam, tevens voorzitter van de cliëntenraad Sickenga-Oord
- De heer Wilfried Lampe, tevens voorzitter van de cliëntenraad De Warrenhove, De Lauwers en ZorgThuis Drachten gedurende januari t/m augustus en december 2021
- De heer Rindert Postma, tevens waarnemend voorzitter van de cliëntenraad De Warrenhove, De Lauwers en ZorgThuis Drachten in de periode van september – november 2021
- De heer Marcel Moes, van 1 januari tot 1 september; de heer Moes blijft wel voorzitter van de cliëntenraad Riemsoord totdat een opvolger voor hem is gevonden.

### Personele wijzigingen

#### *Afscheid Albert Spaa*

De heer Albert Spaa is jarenlang voorzitter geweest van de cliëntenraad Riemsoord en van de CCR. Hij heeft op 17 maart tijdens een overlegvergadering afscheid genomen van zowel de bestuurder als van de Raad van Toezicht.

#### *Benoeming nieuwe CCR-voorzitter*

De CCR heeft in een eerder stadium besloten dat het wenselijk zou zijn om een onafhankelijk voorzitter te benoemen. Begin 2021 zijn er gesprekken gevoerd met mw. Gieneke Luinge die per

1 april 2021 kon worden benoemd. Mw. Luinge heeft ruim dertig jaar ervaring in de zorg en de CCR is verheugd dat zij haar kennis en ervaring wil inzetten voor de CCR en Zorggroep Liante.

De heer De Groot heeft besloten zijn werkzaamheden voor de cliëntenraad m.i.v. 1 januari 2022 te beëindigen. De CCR en Zorggroep Liante zijn de heer De Groot zeer erkentelijk voor zijn waardevolle inzet de afgelopen jaren.

## **Corona**

Het jaar 2021 begon en eindigde met een lockdown. In het voorjaar 2021 heerste optimisme: de vaccins zouden immers beschikbaar komen en de verwachting was dat daarmee een einde zou komen aan de pandemie. Helaas bleek na de zomerperiode dat de impact van de vaccinaties beperkt was. In het najaar stegen de besmettingen zodanig, dat er werd besloten om de maatregelen aan te scherpen. De gevolgen voor de bewoners van de Liante huizen waren gelukkig minder heftig dan aan het begin van de pandemie. Er is geen enkele Liante locatie volledig op slot gegaan. De toename van de besmettingen leidde echter wel tot een toename van de onzekerheid bij zowel bewoners als het personeel.

Op alle locaties heeft men zijn uiterste best gedaan om het gewone leven van de bewoners zoveel mogelijk te laten doorgaan. Dit vereiste - en vereist nog steeds - veel creativiteit en inventiviteit van het personeel en de CCR heeft hier enorm veel respect en waardering voor.

De CCR is gedurende het verslagjaar uitstekend op de hoogte gehouden van de corona ontwikkelingen. CCR-lid mw. Annet ter Horst is lid van de corona werkgroep en zij vormt de schakel tussen de organisatie en de overige CCR-leden. De manager zorg van Liante heeft de CCR op de hoogte gehouden van het vaccinatietraject en later van de stand van zaken rondom de boosterprik. Er is vanuit Liante heel hard gewerkt om het boostertraject te versnellen en dat is ten dele ook gelukt. Ondanks de vaccinaties en de booster, zijn er in het najaar van 2021 toch bewoners besmet geraakt, maar over het algemeen met minder ingrijpende gevolgen als in 2020.

Door de lockdown heeft de CCR tot en met april uitsluitend digitaal vergaderd; de eerste fysieke vergadering kon worden gehouden op 20 mei op een externe locatie. De gelegenheid werd geboden om zich voorafgaand aan het overleg te laten testen.

## **Belangrijke thema's in 2021**

### **❖ Was en schoonmaak**

In de eerste helft heeft de CCR verbeteringen geconstateerd in de kwaliteit van de was en met name de schoonmaak. De CCR heeft zich hier vanaf het moment van de uitbesteding van deze diensten al hard voor gemaakt. Na de zomer ontving de CCR echter weer signalen dat de kwaliteit te wensen overliet. Ondanks dat er locaties zijn waar deze diensten redelijk op orde zijn, is de CCR van mening dat er op een aantal locaties ingrijpende veranderingen vereist zijn. Dit punt is meermalen met de bestuurder besproken. Op 7 oktober heeft de voormalig facilitair manager een presentatie gehouden voor de CCR om inzichtelijk te maken wat er de afgelopen periode is gebeurd op dit gebied. De CCR heeft veel waardering voor de inzet die is gepleegd, maar is van mening dat die vooral organisatorische consequenties hebben en niet direct leiden tot verbeteringen van de kwaliteit van de geleverde diensten. Tijdens diezelfde overlegvergadering heeft de bestuurder van Liante de CCR verzocht om een advies uit te brengen op dit thema. De CCR heeft in december aan dit verzoek voldaan en hoopt hier begin 2022 verder over in gesprek te gaan met de bestuurder van Liante.

#### ❖ **Kwaliteit**

Er is in 2021 veel aandacht besteed aan 'Kwaliteit' binnen Zorggroep Lianté en ook voor de CCR is dit natuurlijk een uiterst belangrijk thema. De CCR heeft regelmatig overleg met de adviseur Kwaliteit van Lianté. Zij sloot regelmatig aan bij CCR-vergaderingen om een toelichting te geven op de kwaliteitsrapportages die in 2021 voor het eerst werden samengesteld. Andere thema's waren onder andere de WOL-scan, de nieuwe wet Zorg en Dwang en infectiepreventie.

#### ❖ **WOL-scan**

WOL staat voor Waardigheid & Trots op Locatie. Eind 2019 is deze voor het eerst gehouden en toen werden er aan diverse doelgroepen vragenlijsten zijn voorgelegd: bewoners, medewerkers, mantelzorgers, familieleden en leden van cliëntenraden; de vragen verschillen per doelgroep. N.a.v. de uitkomsten werden er diverse verbetertrajecten ingezet. Om te meten of deze effect hadden, werd de WOL-scan in september 2021 opnieuw gehouden; deze keer echter uitsluitend voor de bewoners en de (intramurale) medewerkers van Lianté. Op een aantal locaties hebben de leden van de cliëntenraden geholpen bij de begeleiding van de bewoners bij het invullen van de vragen: dit hielp Lianté en stelde de cliëntenraden ook in de gelegenheid om in gesprek te gaan met de bewoners en om van hen te vernemen hoe zij het wonen bij Lianté hebben ervaren. Uit de evaluatiebespreking van de CCR bleek dat de organisatie en facilitering van deze begeleiding flink verschilde per locatie. Dit heeft de CCR onder de aandacht gebracht van de adviseur kwaliteit.

#### ❖ **Participatie werkgroep huisvestingsstrategie**

De stand van de gebouwen van Lianté is al geruime tijd onderwerp van discussie binnen Lianté. Om tot concrete plannen te komen, is er begin 2021 een werkgroep huisvestingsstrategie in het leven geroepen waarin naast de CCR ook de ondernemingsraad (OR) vertegenwoordigd was. Deze werkgroep is viermaal bijeen gekomen en het laatste overleg vond plaats op 29 april. Aan de orde kwamen onder meer de bewonersprofielen, de doelgroep van de toekomst en wat er nodig is om die doelgroep te bedienen. Aangezien de besluitvorming inzake de huisvesting de CCR op bepaalde onderwerpen heeft verbaasd, betreurt de CCR het dat er geen notulen van de werkgroep overleggen zijn opgesteld: er is daardoor immers geen informatie beschikbaar waarop kan worden teruggevalen. Deze gang van zaken heeft ertoe geleid dat de CCR heeft besloten om in het vervolg uitsluitend te zullen participeren in werkgroepen indien daar notulen van worden gemaakt.

Zorggroep Lianté heeft voor het traject huisvesting de expertise ingehuurd van bureau AAG. Een vertegenwoordiger van dit bureau heeft op 17 november een presentatie gehouden waarmee het traject werd toegelicht. De CCR zal d.m.v. fasedocumenten worden geïnformeerd en in de gelegenheid worden gesteld om input te leveren op diverse onderwerpen van de sessie. De lokale cliëntenraden zullen in een latere fase worden betrokken.

#### ❖ **Presentatie muziektherapie**

Lianté was al enige tijd voornemens om te onderzoeken wat de meerwaarde zou kunnen zijn van de inzet van muziektherapie. Aan voormalig bestuurssecretaris John Vaneman is gevraagd om dit verder vorm te geven. Dit heeft geresulteerd in een projectvoorstel dat op 20 mei is gepresenteerd aan de CCR. Met behulp van filmpjes liet de heer Vaneman zien hoeveel baat met name dementerende ouderen kunnen hebben bij muziek. De definitieve rapportage werd op 9 september gepresenteerd. Het streven op termijn is om een eigen

behandelteam te creëren waarvan de muziektherapeut deel uitmaakt. De CCR is erg enthousiast over de plannen en ziet de implementatie van de plannen met belangstelling tegemoet.

❖ **Telefonische bereikbaarheid**

De CCR heeft geconstateerd dat aan aantal locaties niet altijd goed te bereiken is; dat geldt met name voor de weekenden. De CCR heeft hier vragen over gesteld en de organisatie heeft hier actie op ondernomen. De CCR houdt de vinger aan de pols.

❖ **Reglementen en overeenkomsten**

Per 1 januari 2021 is het voor zorginstelling wettelijk verplicht om overeenkomsten en reglementen te hebben voor de cliëntenraden. Deze zijn destijds ook ter informatie naar de cliëntenraden gestuurd met daarbij de mededeling dat ze in de loop van 2021 zouden worden geëvalueerd.

In november heeft de CCR de documenten geëvalueerd en hebben daarbij vooral gekeken naar hoe de zaken in de praktijk worden georganiseerd en of daarin verbeteringen mogelijk zijn. Dat heeft geresulteerd in een wijzigingsvoorstel dat begin 2022 ter informatie aan de lokale cliëntenraden zal worden voorgelegd.

❖ **ZorgThuis**

De CCR heeft de situatie rondom ZorgThuis ook in 2021 met belangstelling gevolgd. Eind 2020 kon een positieve trend worden geconstateerd en die lijn heeft zich in 2021 voortgezet.

❖ **Financiën**

Gedurende 2021 hebben de beide CCR-leden met financiën in hun portefeuille zich gebogen over de financiële stukken waaronder de kwartaalrapportages. Deze zijn ook besproken tijdens de CCR-vergaderingen.

❖ **Radendag**

Op 29 september vond de jaarlijkse Radendag plaats. De is een bijeenkomst waarvoor de bestuurder de leden van de CCR, Raad van Toezicht, ondernemingsraad en VVAR (Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad) uitnodigt voor een gezamenlijke bijeenkomst. Dit keer is gekozen voor het thema 'corona'. De conclusie die na afloop van de bijeenkomst werd getrokken is dat men elkaar mag aanspreken op *gedrag*, maar niet op een *mening*.

❖ **Betrokkenheid bij sollicitaties**

De CCR is in 2021 betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure van de bestuurssecretaris en de facilitair manager.

❖ **Werving**

Een veelgehoord geluid is dat het in toenemende mate lastig is om mensen te vinden voor vrijwilligerswerk en dit geldt voor vrijwel alle sectoren. Ook voor de cliëntenraden is het lastig om geschikte kandidaten te vinden. Er worden regelmatig wervingsacties uitgezet zoals het uitzetten van oproepen via posters, berichten in de lokale nieuwsbulletins e.d. In de praktijk blijkt echter dat een persoonlijke benadering het meeste resultaat behaalt. In deze periode is dat persoonlijke contact juist gecompliceerd. Lianté heeft aangeboden te willen helpen bij de werving en begin 2022 vindt overleg plaats over de middelen die hiervoor kunnen worden ingezet.

❖ **CCR-sessie**

Op 9 september heeft de CCR een sessie gehouden waarbij de leden onder begeleiding van een extern adviseur heeft gekeken naar het functioneren van de raad. Bespreekpunten waren onder meer de begrenzing van het werkgebied van de CCR en de in- en externe communicatie.

❖ **Raad van Toezicht (RvT)**

Op 17 november heeft de CCR vergaderd met een aantal leden van de Raad van Toezicht. Gespreksonderwerpen waren onder meer huisvesting, personeelskrapte en communicatie.

❖ **Ondernemingsraad**

Het overleg tussen de CCR en de OR moest vanwege corona meermalen worden uitgesteld. Op 15 december kon dit dan toch fysiek plaatsvinden. Het was een zinvol overleg waaruit bleek dat beide gremia op bepaalde onderwerpen een gemeenschappelijk belang hebben. Het voornemen is om in 2022 nauwer te gaan samenwerken waar het die gemeenschappelijke thema's betreft.

❖ **Slotwoord**

Net als een in januari 2021, maken ook nu veel mensen zich grote zorgen. Het verschil met vorig jaar is dat men er toen van uitging dat de vaccinaties ons uit de pandemie zouden helpen. Door het opdoemen van steeds andere virusvarianten, blijkt dat optimisme helaas niet gerechtvaardigd te zijn. Hierdoor bestaat het risico dat er een sfeer van moedeloosheid ontstaat. Daarnaast heeft de verdeeldheid t.a.v. de coronamaatregelen en in het bijzonder het vaccinatiebeleid een grote impact op de sfeer in het land. De CCR hoopt dat het alle Nederlanders en in het bijzonder de bewoners en medewerkers van Lianté lukt om positief te blijven: dit helpt henzelf en elkaar.

Ten slotte spreekt de CCR zijn waardering en respect uit voor de bestuurder, het MT en alle medewerkers van Lianté. Zij hebben er alles aan gedaan om de bewoners voldoende zorg en aandacht te geven. Daarnaast zijn zij erin geslaagd om – ondanks alle gevolgen van corona – de organisatie niet alleen draaiende houden, maar ook om nieuwe initiatieven te initiëren zoals bijvoorbeeld de muziektherapie. De CCR dankt hen voor hun betrokkenheid en inzet.

Namens de centrale cliëntenraad  
Gieneke Luinge, voorzitter

Oosterwolde, januari 2022