

## **Cliëntenraad, jaarverslag 2019**

De Cliëntenraad (CR) heeft een belangrijke adviestaak naar de directie voor goede zorg aan cliënten. De CR wil met zijn adviezen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De CR richt zich daarbij op de totale breedte van Privazorg, dus op het leveren van zorg volgens de WLZ, ZVW en WMO.

De CR bestaat uit cliënten of hun mantelzorgers. Ook zijn er enkele leden, geen cliënt zijnde, met specifieke ervaring in de zorg. De CR kan zelfstandig en onafhankelijk zijn werk doen met een eigen programmering, agendering en budget. De CR is aangesloten bij de landelijke koepel van cliëntenraden, LOC. De CR streeft naar een bezetting met 10 leden, maar bestond begin 2019 uit 7 leden, medio 2019 trad een nieuw lid toe, eind van het jaar trad een lid af, zodat het jaar weer met 7 leden is afgesloten. Een volledige bezetting is in de thuiszorg vaak moeilijk haalbaar.

De kosten van de CR waren voor 2019 begroot op € 33.200. De werkelijke uitgaven waren veel lager en kwamen uit op € 23.480. Dit had vooral te maken met de veel lagere kosten voor de nieuwsbrief door het laten drukken bij een andere drukkerij en doordat er maar één in plaats van twee nieuwsbrieven zijn uitgebracht. Daarbij zette de CR zich tegelijkertijd in om de wettelijk verankerde medezeggenschap (en toezicht) in alle vennootschappen te realiseren. Aan noodzakelijke juridische procedures (o.a. de Ondernemingskamer) werd, los van de gebruikelijke activiteiten, € 41.280 betaald.

Het jaar 2019 was voor de CR enerverend: door de bestuurscrisis en de daarmee gepaard gaande juridische procedures. De CR vergaderde zelf dit jaar 5x. Met de directie werd, naast diverse informele besprekingen, 4x formeel overlegd. Over de bestuurscrisis en een betere en bredere medezeggenschap meermaals overlegd met de Inspectie Gezondheidszorg. Door contact met cliënten verkreeg de CR informatie over verbeterpunten in de gegeven zorg. Ook de directe verzending van de Nieuwsbrief aan de cliënten leverde weer waardevolle reacties op.

Tot medio 2019 voerde de CR met de tweehoofdige directie en de raad van commissarissen intensief overleg over de beperkte medezeggenschap en het onvolledige toezicht binnen de zorgonderneming als geheel. Medio 2019 nam, na het vertrek van de 2 directeuren, een door de Ondernemingskamer benoemde directeur de leiding over. Medezeggenschap en toezicht volgens de normen van de code “goed bestuur in de zorg” waren pas toen echt te realiseren.

Overleg had plaats over o.a. bereikbaarheid steunpunten, klachtenoverzicht, jaarstukken, organisatie wijkverpleging, meer zzp'ers in loondienst nemen, voortzetting zorgcontracten. Eveneens het actualiseren van de afspraken tussen Privazorg en CR door de nieuwe Medezeggenschapswet per 2020 werd in beeld gebracht. Over enkele onderwerpen ontving de CR schriftelijke adviesaanvragen. Aandachtspunt blijft dat de CR in een vroeg stadium betrokken wordt. En ook dat de benodigde informatie tijdig wordt aangeleverd. De CR bracht eind december 3 schriftelijke adviezen uit: a. verkenningstraject strategische heroriëntatie b. de toekomst van Geboortezorg Eigenwijs c. nieuwe omgangscodes, waarbij omgangsvormen in de relatie cliënt/zorgverlener worden vastgelegd.