



Jaarverslag cliëntenraad 2024

Voorzitter: A.E Guldmond

Datum: maart 2025

Voorwoord

Met veel trots presenteren wij het jaarverslag van 2024.

Het was een uitdagend jaar waarin de cliëntenraad een nieuwe start heeft gemaakt. Veel leden zijn ingewerkt en we hebben afscheid genomen en nieuwe gezichten verwelkomd. We willen de vertrekkende leden dan ook bedanken voor hun waardevolle inzet en bijdrage aan onze activiteiten.

Ondanks alle inspanningen kampen we nog steeds met een tekort aan leden. Op dit moment hebben we nog geen secretaris. Maar natuurlijk zetten we alles- op alles om onze werkzaamheden zo goed mogelijk te laten verlopen.

Gedurende het afgelopen jaar hebben onze raadsleden waardevolle regionale gesprekken gevoerd. Voor 2025 hopen we dat het mogelijk is om ook een zorgcoördinator te betrekken bij onze gesprekken. Daarnaast hebben we het genoegen gehad om diverse sprekers te ontvangen die ons hebben geïnformeerd over uiteenlopende onderwerpen.

In het komende jaar hopen we een positieve impact te kunnen maken binnen Cliëntenraad van Tzorg. We streven ernaar om kritisch te blijven waar nodig en gaan met enthousiasme werken aan onze doelen.

Wij hopen dat dit jaarverslag een goed beeld geeft van onze inzet en activiteiten van 2024.

Voorzitter A.E. Guldemond



Inhoudsopgave

De cliëntenraad van Tzorg	4
Doelstelling en werkwijze	4
Taken en verantwoording	4
Reglementen	4
Lidmaatschap	4
Organisatiestructuur	5
Samenstelling cliëntenraad	6
Leden cliëntenraad in het jaar 2024	6
Beëindiging lidmaatschap van Leden	6
Vestigings gesprekken	7
Missie en doelstellingen	8
Missie	8
Doelstelling	8
Aanvullende doelen	8
Klachten en complimenten	10
Cliëntenraadsvergaderingen	10
Onderwerpen die aan de orde kwamen tijdens vergaderingen van de cliëntenraad:.....	10
Besluiten en adviezen	11
Rechten en plichten en inspraak van CR	11
Scholing	14
Contacten met achterban.....	15
Vooruitblik op het volgende jaar.....	15

De cliëntenraad van Tzorg

Doelstelling en werkwijze

- De cliëntenraad van Tzorg is een onafhankelijk orgaan dat de belangen van cliënten van Tzorg behartigt, bestaande uit cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers.
- De raad participeert in besluitvormingsprocessen zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018).

Taken en verantwoording

- De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van cliënten en informeert hen over werkzaamheden en resultaten en staat open voor signalen.
- Advies van de cliëntenraad aan de directie van Tzorg is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en cliënttevredenheid.
- Jaarlijks wordt er een verslag opgesteld over de activiteiten en de resultaten van het voorgaande jaar. Dit verslag wordt aan de directie van Tzorg gepresenteerd.

Reglementen

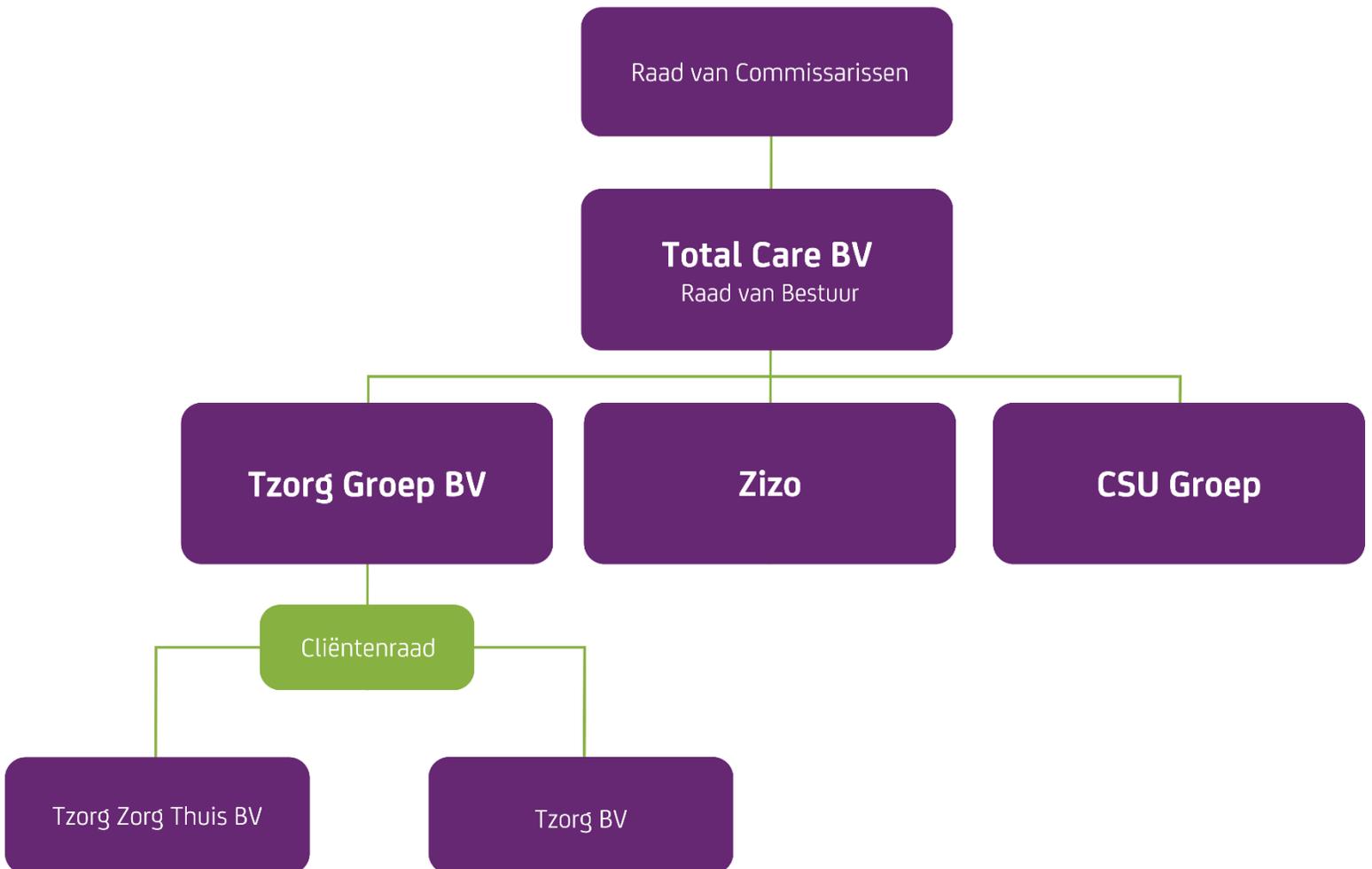
- De taken van de cliëntenraad baseren zich op de "medezeggenschapsregeling Tzorg Zorg Thuis B.V. en Tzorg B.V.", die is ontwikkeld in lijn met de wetgeving.
- Een "Huishoudelijk reglement Cliëntenraad Tzorg" bevat afspraken over samenstelling, werkwijze en vertegenwoordiging.
- Beide reglementen zijn in 2024 aangepast.

Lidmaatschap

De cliëntenraad is lid van het Netwerk Cliënten-en-Raad Zorg (NCZ), dat ondersteuning en faciliteiten biedt, zoals cursussen en nieuwsbrieven.

Organisatiestructuur

De cliëntenraad heeft bevoegdheden en verplichtingen ten aanzien van Tzorg Thuis BV en Tzorg BV en is onderdeel van de Tzorg Groep BV.



Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit maximaal negen cliëntenraadsleden. Zij zijn representatief voor de cliënten van Tzorg en in staat om de wensen en meningen van cliënten te inventariseren en hen te informeren. Op dit moment bestaat de raad uit 5 personen. De cliëntenraad heeft vanuit haar midden een voorzitter aangesteld: **Annemieke E. Guldemond**.

Leden cliëntenraad in het jaar 2024



Annemieke Guldemond
(Voorzitter)



Casper Zinken
(Lid)



Cees Zoon
(Lid)



Jan Morren
(Lid)



Jan Sengers
(Lid)



Ellen Steenis
(Lid)



Tanja Wegner
(Onafhankelijk ondersteuner)

Beëindiging lidmaatschap

Leden Charles Back, Robbert Lutt, Jan Sengers en Ellen Van Steenis hebben hun ontslagbrief aangeboden en zijn afgetreden.



Vestigingsgesprekken

Verdeling vestigingslocaties

Naam raadsleden

Annemieke Guldemond, voorzitter
Casper Zinken, lid
Cees Zoon, lid
Jan Morren, lid
Ellen van Steenis, lid

Verantwoordelijk voor locatie(s)

Houten, Den Haag, Amsterdam, Barendrecht, Breda
Roermond
Wognum, Noord Oost en Midden Oost
Enschede
Uden oost en west

Alle leden van de cliëntenraad hebben ook in 2024 gesprekken gevoerd met de regiomanager en/of zorgcoördinator van de hun toegewezen vestiging. Onderstaand een overzicht van deze gesprekken:

2024 Wognum
2024 Noordoost (Vestiging 10)
2024 Middenoost
2024 Roermond
2024 Breda (2^e keer)
2024 Amsterdam (2^e keer)
2024 Den Haag (2^e keer)
2024 Uden oost
2024 Uden west
2024 Houten
2024 Barendrecht
2024 Enschede

Deze gesprekken zijn allemaal positief verlopen en leverden veel informatie op. Dit gaf de cliëntenraad steeds meer inzicht in de werkwijze van de vestigingen. Inmiddels is ook dit jaar weer een samenvatting van alle vestigingsgesprekken gemaakt welke gedeeld zijn met de directie en alle vestigingen van Tzorg.



Missie en doelstellingen

Missie

“De cliëntenraad staat voor het gemeenschappelijk belang van cliënten, zodat zij een sterkere positie in de structuur van Tzorg krijgen.”

Doelstelling

- Het digitale tijdperk doet ook bij Tzorg steeds meer zijn intrede. Wij willen er daarom op blijven wijzen dat er nog altijd een groep cliënten is die niet digitaal vaardig is. Ook hebben sommigen geen naasten die hen kunnen bijstaan. Deze groep zal in de toekomst kleiner worden, of zelfs verdwijnen.
- De communicatie tussen cliënten en Tzorg verbeteren.
- Dat wij, als cliëntenraad, zelf contact krijgen met cliënten (raadplegen achterban).

Aanvullende doelen

- Meer betrokkenheid bij beslissingen die de cliënten direct raken, denk hierbij o.a. aan flyers;
- Een nieuwe secretaris aannemen;
- Meer nieuwe leden voor de cliëntenraad werven.

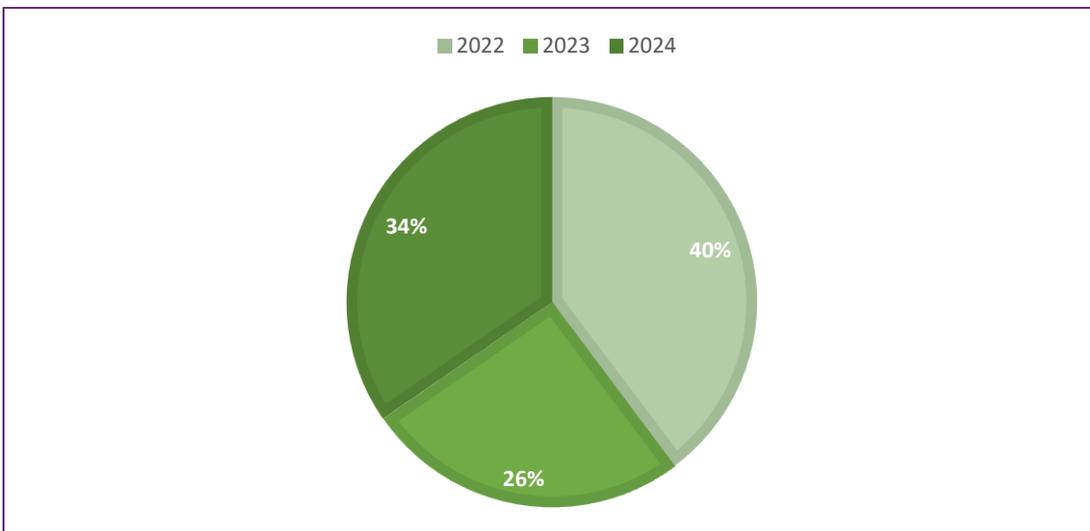


Klachten en complimenten

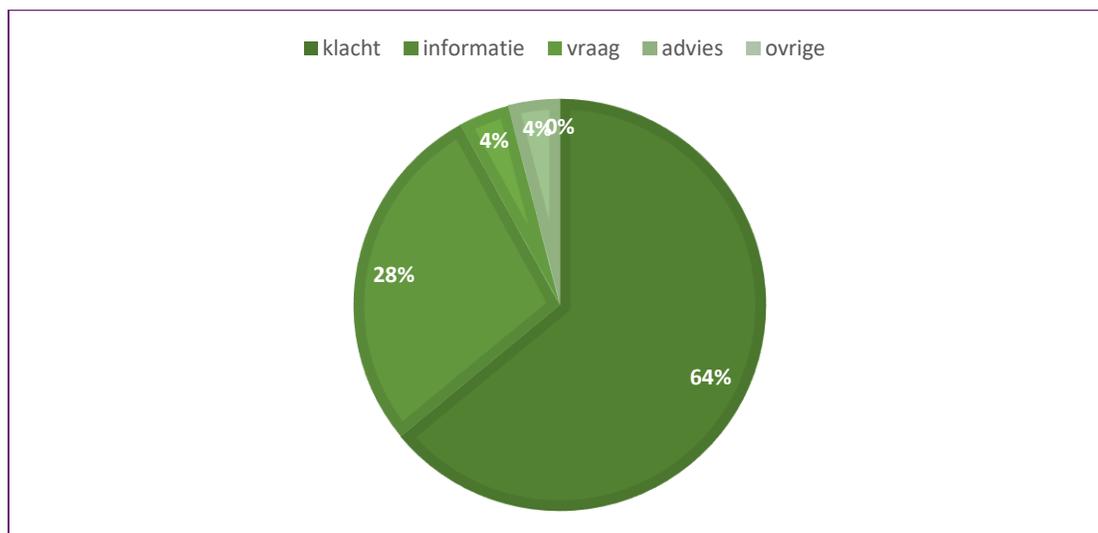
De cliëntenraad ontvangt mail via cliëntenraad@tzorg.nl. Deze mails worden door de voorzitter bekeken en voorzien van een reactie. De ontvangen berichten worden ook besproken tijdens de reguliere vergaderingen. Op deze manier kunnen wij verbeterpunten voor Tzorg formuleren in het belang van alle cliënten.

Klachten die binnenkomen worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke zorgcoördinator/regiomanager. Wij houden daarna wel toezicht op correcte afhandeling.

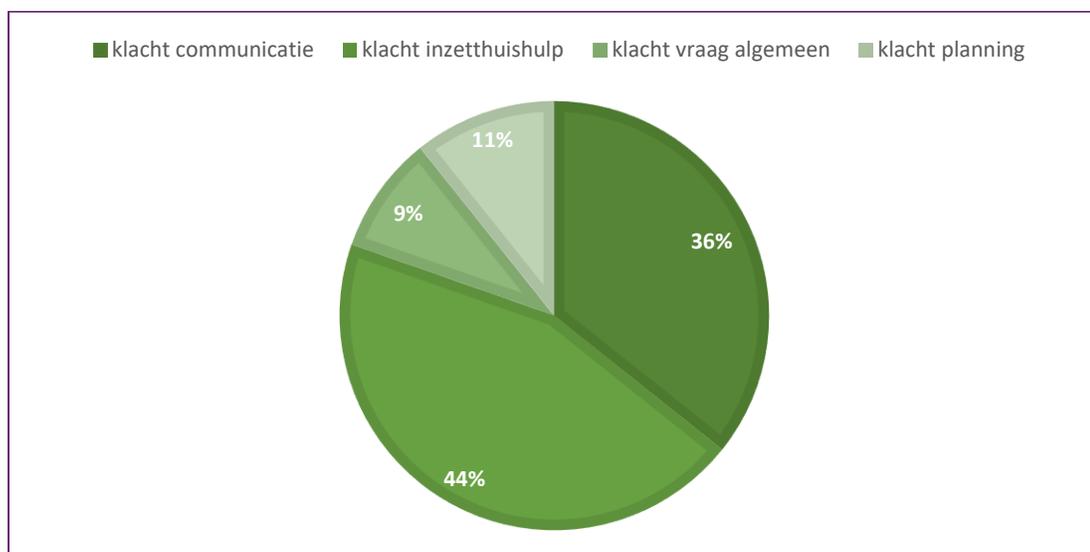
Totaal aantal berichten 2022, 2023 en 2024



Totaal aantal ingekomen berichten 2024 is 27 stuks



Totaal aantal klachten 2024 16



Cliëntenraadsvergaderingen

Onderwerpen die aan de orde kwamen tijdens vergaderingen van de cliëntenraad:

- Meedenken/helpen bij vormgeven van app (Jip) voor cliënten;
- Vestigingsgesprekken;
- Beter/meer contact met cliënten;
- Hulp bij een werkwijze voor het oplossen van klachten;

- Aandacht voor niet digitaal vaardige cliënten;
- Verschillende gastsprekers om ons bij te praten over bovenstaande onderwerpen.

Besluiten en adviezen

Rechten en plichten en inspraak van CR

De cliëntenraad heeft advies- en instemmingsrecht, waarbij er altijd wordt gekeken en gehandeld vanuit het perspectief van de cliënten van Tzorg. Wij krijgen dan ook tijdig informatie van Tzorg om een goed onderbouwd advies of instemming te kunnen geven. Zo kunnen wij ook echt van invloed zijn op een voorgenomen besluit. De cliëntenraad geeft daarnaast ook ongevraagd advies over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.



Genomen besluiten, adviezen, instemmingen

Naast onderwerpen die tijdens vergaderingen aan de orde zijn gekomen in 2024, zijn er ook adviezen verstrekt. Soms wordt de cliëntenraad gevraagd om advies of instemming ten aanzien van een onderwerp. Daarnaast geven wij ook op eigen initiatief adviezen aan Tzorg.

Hieronder de onderwerpen van de vergaderingen, het gevoerde overleg en genomen besluiten.

27-03-2024

De raad bestaat op dit moment uit; Charles de Back, Annemieke Guldemon, Ellen van Steenis, Cees Zoon, Casper Zinken, Robert Lutt, Raymond Posthumus. Robert Lutt en Raymond Posthumus hebben zich afgemeld.

Notulist/ondersteuner; Tanja Wegner.

Gasten; John Adegeest (directie voorzitter en contactpersoon voor de cliëntenraad), Jos Gilissen (manager communicatie en marketing) Annelieke Goudswaard (manager zorg & kwaliteit).
Benoemen voorzitter Charles de Back en secretaris Annemieke Guldemon. Deze worden unaniem gekozen.

Welkom nieuwe leden Cees Zoon en Casper Zinken.

Mededeling ondersteuner; er moeten speerpunten worden benoemd door de raad. Op 22-05 is hier een training voor.

Vaststellen vergaderdata 2024.

Er wordt een extra vergadering vastgesteld op 08-05 om een actie/besluitenlijst vorm te geven.

Op verzoek van de directie van Tzorg moeten er gesprekken met de verschillende regiomanagers worden gemaakt. Dit om op de hoogte te blijven van cliëntgebonden zaken op lokaal niveau.

De verdeling wordt;

Annemieke Guldemon; Houten, Den Haag - Robert Lutt; Breda - Charles de Back; Amsterdam, Barendrecht Cees Zoon; Enschede, midden oost, noord oost - Ellen van Steenis; Uden oost en west - Casper Zinken; Roermond, Raymond Posthumus; Wognum.

Er wordt door de voorzitter een extra vergadering gepland om synergie te krijgen tussen alle gesprekken. De ondersteuner zal zorgen voor de contact info. Ieder raadslid maakt na het gesprek een verslag van zijn bezoek. Deze worden door de voorzitter verzameld.

Jos Gilissen geeft toelichting op het CTO. Dit bevat ; Afspraken Tzorg, contact Tzorg, tevredenheid thuishulp en algemene tevredenheid. De raadsleden zijn tevreden over uitleg van Jos. Het medezeggenschapsregelement zal worden aangepast i.o.m. de bedrijfsjurist na controle door de raad zelf. Hierop wordt verder in dit verslag ingegaan.

John Adegeest geeft aan dat hij de connectie en betrokkenheid bij de cliëntenraad zeer belangrijk vindt. Het doel van Tzorg, is cliënten zolang mogelijk te voorzien van de hulp die er nodig is om zelfstandig te blijven wonen. Er wordt uitgelegd dat Tzorg onderdeel is van Total Care, een holding waaronder ook CSU en Zizo behoren. Bij alle raadsleden komt John over als makkelijk te benaderbaar persoon die staat achter zijn woorden.

Kennismaking met Annelieke Goudswaard. (manager kwaliteit en zorg) Zij zal later in het jaar ook nog te gast zijn om haar taak aan de raad uit te leggen.

31-07-2024

Van de raadsleden is Charles de Back opgestapt, en Raymond Posthumus tijdelijk niet beschikbaar. Cees Zoon heeft zich afmeld met kennisgeving. De secretaris neemt de taak van voorzitter tijdelijk over tot er een nieuwe stemming is geweest. Nieuwe leden; Jan Morren, en Jan Sengers.

Jolanda de Vries is vervanger voor Tanja als notulist/ondersteuner.

Actie/besluitenlijst wordt vastgesteld.

Er is een begin gemaakt met de regiogesprekken. Door uitvallen van raadsleden zal dit binnenkort worden opgenomen door de andere raadsleden.

Door de ondersteuner worden er nieuwsbrieven van NCZ doorgestuurd naar de C.R. Hierin wordt nieuws en relevante cursussen aangeboden.

Er zijn klachten via de cliëntenraadpostbus ontvangen, die in de vergadering worden besproken. Indien nodig zal de C.R. contact opnemen met de betreffende cliënt.

Wijzigingen in mzz (medezeggenschapsregeling) zijn doorgevoerd welke betrekking hebben de dienstverlening, persoonlijke verzorging'. Hierdoor heeft de C.R. meer bevoegdheden gekregen. Het h.h. regelement is ook aangepast.

Aan de raadsleden wordt een nieuwe opgestelde overeenkomst tussen Tzorg en de C.R. aangeboden. Deze zullen door ieder lid worden ondertekend.

Er wordt in de vergadering ook een nieuwe voorzitter gekozen en een (voorlopige) secretaris. Dit wordt dan Annemiek Guldemond als voorzitter, en Ellen van Steenis als voorlopige secretaris. Door de C.R. wordt er meer info gevraagd over de schadeprocés en coulanceregeling.

Jolanda de Vries geeft hier de info over.

Het bereiken v.d. achterban door de C.R. (en andersom) wordt als problematisch gevonden. Dit wordt een speerpunt voor de C.R. dit jaar.

Er is een proces ingezet om de verouderde cliëntenmap te vernieuwen. De C.R. zal hier op toezicht houden, zodat de nieuwe map overzichtelijker wordt voor zowel cliënt als medewerker. Er wordt ook het punt ondersteuningsplan besproken. Dit komt in de nieuwe map, en voorlopig alleen voor nieuwe cliënten. Er komt voor betere/meer info voor nieuwe thuishulpen, wat ook weer betere thuishulpen zal opleveren. Geen goede communicatie kan op elk niveau een probleem vormen.

Voor de cliënten wordt een Jip app ontwikkeld wat communicatie makkelijker moet maken. De directievoorzitter nodigt de C.R. uit om de theatervoorstelling 'mag ik je kussen' bij te wonen. 1 C.R. lid heeft dit inmiddels gedaan, en geeft aan dat de voorstelling het leuk en leerzaam was.

Leerzaam wat betreft wat er allemaal nodig is om goede thuishulp te kunnen bieden, maar ook humor in is verwerkt.

02-10-2024

Gasten; John Adegeest (online), Stefan Jobse, Saskia Beilemans (privacy/gegevensbescherming)
Fotograaf Tzorg. Robert Lutt heeft aangegeven niet meer beschikbaar te zijn voor de C.R.

De regiogesprekken zijn inmiddels allemaal gedaan, en deze met de samenvatting naar de directie verstuurd.
Er worden foto's gemaakt v.d. C.R leden die voor de website gebruikt gaan worden.
Nieuwe regels betreffende de traplift in woningen worden meegedeeld.

Stefan En Saskia doen hun presentatie over gegevensbescherming binnen Tzorg/CSU.

Er is ruime aandacht aan persoonsgegevensbescherming besteed.

Ook dat vooral inval-thuishulpen zich moeten kunnen identificeren, de planner de naam v.d. invalhulp moet delen met de cliënt.

Stefan en Saskia zijn een aanspreekpunt voor cliënten en kunnen worden benaderd via mail;

privacy@tzorg.nl

Mededelingen John Adegeest;

Het VOG (verklaring omtrent gedrag) is momenteel volgens John alleen verplicht voor thuishulpen als dit in het contract met de gemeente wordt vastgelegd.

Tzorg doet er uiteraard alles aan om de (werk)omgeving van cliënt en medewerker veilig te houden.

De c.r. wijst er op dat dit eigenlijk altijd gevraagd moet worden.

De cliëntenapp Jip wordt volop aan gewerkt. De C.R. heeft zich opgegeven als testpersonen voor deze app.

Voor meer duidelijkheid over de klachtenprocedure voor cliënten wordt Annelieke Goudswaard uitgenodigd voor de vergadering van 15-01-2025.

Van de C.R.

Raadsleden willen meer aandacht voor de C.R., bijv. door flyers te maken en te verspreiden de cliënten via de thuishulp, aangezien er nog best een groot aantal cliënten niet digitaal vaardig is. Er zijn nog cliënten die niet weten v.h. bestaan van de C.R.

In het welkomstmateriaal voor nieuwe cliënten is dit al opgenomen.

27-10-2024

Ellen van Steenis heeft zich afgemeld voor de C.R. Er zal naar een nieuwe secretaris worden gezocht.

De klachtenregistratie wordt na wat probleempjes gedeeld met de voorzitter v.d. C.R. Deze klachten worden daarna in de vergaderingen besproken.

De actie/besluitenlijst wordt daar waar nodig aangepast voor komend jaar.

Werkgroepen

Er is in 2024 1 werkgroep opgericht : Werkgroep commissie voor nieuwe leden Bestand uit Casper Zinken, Cees Zoon en Ellen Steenis.

Voor deze werkgroep zijn er regels opgesteld met eisen waaraan nieuwe C.R. leden minimaal moeten voldoen.

Scholing

De cliëntenraad vindt het belangrijk om regelmatig (opfris)cursussen te blijven volgen. Zo houden wij kennis up-to-date en krijgen we advies over bepaalde zaken waar de cliëntenraad nu mee geconfronteerd wordt. Daarnaast is er structurele informatievoorziening doormiddel van interviews, gastsprekers en presentaties. In 2024 zijn er twee scholing dagen geweest. Voor 2025 staat er ook al 1 gepland voor 5 maart 2025

Contact met achterban

De cliëntenraad gebruikt diverse tools om in contact te komen met de achterban:

- De [website](#);
- Postbus cliëntenraad: cliëntenraad@tzorg.nl;
- Cliëntenraadsleden kunnen op regionaal gebied ook persoonlijk contact opnemen met cliënten via de thuishulp. Dit kan enkel met toestemming van de cliënt.

We hopen volgend jaar nog meer zichtbaar te zijn.

Vooruitblik op het volgende jaar

Aangezien wij dit jaar als nieuwe raad zijn begonnen, willen wij volgend jaar zo goed én actief mogelijk opkomen voor de cliënten. Dit willen wij doen door:

- Hulp bij de steeds meer digitale informatie vanuit Tzorg;
- Het altijd beantwoorden van e-mails die worden gestuurd;
- Controleren van veranderingen die Tzorg doorvoert, en daar ook advies op geven;
- Zoeken naar nieuwe leden voor de cliëntenraad.

