

## Jaarverslag 2023

### Centrale Cliënten en Verwanten Raad (CCVR)

In dit jaarverslag van de Centrale Cliënten en Verwanten Raad (CCVR) van (Stichting) de Overburen kijken we terug op een jaar van betrokkenheid, samenwerking en voortdurende inzet voor de belangen van onze cliënten. We presenteren de resultaten van onze gezamenlijke inspanningen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te waarborgen en te verbeteren. Gedurende het afgelopen jaar hebben we nauw samengewerkt met de Overburen om de stem van de cliënten te versterken en hun behoeften centraal te stellen in het besluitvormingsproces. Met onze activiteiten, discussies en aanbevelingen proberen we om een brug te slaan tussen de organisatie en haar cliënten. Dit jaarverslag biedt een inzicht in onze inspanningen en de vooruitgang die we hebben geboekt in het bevorderen van een mooie woon- werk- en leefomgeving voor iedereen bij de Overburen.

#### Rol en taak

De rol en taak van de CCVR is om de belangen van cliënten en verwanten binnen de Overburen te behartigen. Voor de CCVR staan de zaken die belangrijk zijn voor cliënten en verwanten voorop. Wij kijken of zij goed op de hoogte zijn van beslissingen die genomen worden, of zij deze begrijpen en wat zij ervan vinden. Voor elke vergadering wordt er bij de locaties nagevraagd wat er speelt op dat moment, zodat dit besproken kan worden. De CCVR speelt door het geven van instemming en adviezen op diverse onderwerpen een belangrijke rol bij de richting die de Overburen op kan gaan. Samen met onder andere de Ondernemingsraad is de CCVR een volwaardige partner van de bestuurder en de Overburen.

#### Historie

In 2023 is een start gemaakt met de CCVR in haar nieuwe vorm. In het verleden bestond de Raad alleen uit verwanten van de locaties met een Centrale Raad met enkel verwanten daarboven. De rol bestond voornamelijk uit het kijken naar nieuwe protocollen en of wij het daar mee eens waren. Deze rol was te beperkt. De verwantenraden en Centrale Raad zijn daarna samengevoegd en dat werd de Centrale Verwanten Raad (CVR).

Met de komst van Jacko de Raad als directeur heeft de CVR aangegeven dat zij veel eerder geïnformeerd wilde worden om beter mee te kunnen denken over de te nemen besluiten. In de loop der jaren is verlopen dit steeds beter en wordt de CCVR nu vroegtijdig bij ontwikkelingen en beleidskeuzen betrokken. Hierdoor nemen de taken voor de leden van de CCVR toe. Voordeel is dat de Raad doet er nu veel meer invloed heeft en daadwerkelijk een bijdrage kan leveren. Er wordt goed door de bestuurder en beleidsmakers naar ons geluisterd en we worden van begin af aan meegenomen in de beleidsplannen.

### De CCVR

In de nieuwe vorm is de Raad uitgebreid met cliënten. De eerste leden zijn in 2023 toegetreden en de samenwerking tussen de leden van (voorheen) de CVR en cliënten is gestart, zodat wij nu daadwerkelijk samen kunnen optrekken. Dit is voor iedereen een leerproces, waarin we met elkaar (door)groeien.

Sommige onderwerpen zijn lastig te begrijpen door de cliënten. Met de cliënten uit de Raad worden de agendapunten van tevoren doorgesproken en toegelicht, zodat zij goed op de hoogte zijn. De praktijk heeft uitgewezen dat zij niet een te lange vergadering kunnen bijwonen, omdat de aandacht en spanningsboog dan afneemt. In 2024 gaan we vaker en minder lang vergaderen. De punten die voor cliënten het belangrijkste zijn worden aan het begin van de vergadering besproken. De cliënten groeien nog verder in deze rol, zodat zij in de toekomst meer input kunnen gaan leveren.

### De samenwerking met De Overburen

De samenwerking verloopt goed. Er een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de CCVR opgemaakt. Nog niet alle punten die daarin zijn opgenomen zijn opgevolgd, ook hierin groeien we met elkaar. De CCVR heeft aangegeven dat zij behoefte heeft aan een aparte ondersteuner en een aparte notulist. De coördinator kwaliteit is nu betrokken bij het opstellen van de agenda, de ondersteuning en het voorwerk met de cliënten en ondersteund het proces van de groei van de CCVR. Als ondersteuner kan hij niet bij alle zaken die besproken worden aanwezig zijn in die rol. In 2024 gaan we dit op een andere manier inrichten.

### Zichtbaarheid en werving nieuwe leden

In 2023 is er gewerkt aan het verbeteren van de zichtbaarheid van de CCVR. Er zijn posters gemaakt van de Raad met daarin de oproep voor nieuwe leden. Deze poster hangt op elke locatie.

Op het intranet is een interview met de voorzitter van de Raad geplaatst om ook medewerkers inzicht te geven in de werkwijze, adviezen en activiteiten van de CCVR.

Elk jaar wordt er een jaarverslag gemaakt, die ook naar de verwanten wordt gestuurd, zodat zij van de inzet en gegeven adviezen op de hoogte zijn.

De CCVR komt officieel 6x per jaar samen. Hierbij blijft het niet voor de leden doordat er in subgroepen specifieke onderwerpen apart met elkaar bespreken. Dit is door het vroegere betrekken bij onderwerpen steeds meer geworden en het kost dus echt meer tijd. De CCVR is dan ook op zoek naar nieuwe leden om al deze activiteiten met elkaar te kunnen dragen.

### Familieavonden

Aandacht aan de noodzaak van meer leden is ook op de familieavond op de Kruidentuin gegeven. Wat we op deze avonden vaak terug horen is dat verwanten al een druk bestaan hebben met werk, gezin, kleinkinderen etc. Een aantal is ook zelf al wat ouder, waardoor de animo voor deelname niet groot is.

Het is de taak voor ons allemaal om met mensen in gesprek te gaan. Om enthousiast over je (vrijwilligers)werk te praten, zodra je hoort dat iemand er oren naar heeft. Mond op mondreclame werkt vaak het beste. Vrijwilligerswerk is zeker niet vrijblijvend, maar de druk

moet niet te hoog zijn. Als vrijwilligers eenmaal binnen zijn zien ze misschien de meerwaarde en willen ze wellicht iets meer doen of ook eens een andere geïnteresseerde meenemen. Dit laatste geldt voornamelijk voor de vrijwilligers die we nodig hebben omdat de toekomst van de zorg gaat veranderen.

### Hoe kijkt de CCVR naar de toekomst?

De CCVR ziet de noodzaak om veel aandacht aan de transitie van de zorg te besteden, zodat de Overburen over een aantal jaren klaar is voor de toekomst. De CCVR begrijpt en onderschrijft dat de Overburen niet ontkomt aan de hele omslag in de zorg, maar ziet ook daardoor de druk op verwanten en vrijwilligers toenemen. Hierover moeten alle betrokkenen (cliënten, verwanten, vrijwilligers, netwerk van de client, medewerkers) met elkaar in gesprek en samen zoeken naar de beste oplossingen. De CCVR heeft hier een belangrijke rol in.

De algemene gehoorde trend is dat door de steeds grotere hoeveelheid administratieve taken voor de professionals deze het plezier van het werken in de zorg vaak kwijtraken. De administratieve last wordt als te veel beschouwd. Als de zogenaamde 'leuke' zorgtaken door de verwanten of vrijwilligers gedaan gaan worden en alleen de administratieve taken voor de professional overblijven zullen steeds minder mensen voor de zorg gaan kiezen. Dit vooruitzicht baart ook de CCVR zorgen. De CCVR zoekt binnen de Overburen naar oplossingen die deze zorg weg kunnen nemen en het plezierig wonen en werken voor cliënten mogelijk blijven maken. Dit komt ook de verwanten van onze cliënten ook ten goede.

### Samenstelling van de CCVR per 31 december 2023

- Elly van der Knaap (verwant, voorzitter)
- Carel Loman (verwant, secretaris)
- Heidi Punt (verwant)
- Nico van der Spoel (client)
- Arjan Kok (verwant)
- Rob van Gent (verwant)

### Vertrokken leden in 2023

- Lydia Schreuder (verwant)
- Rokus IJzendoorn (client)

### Gegeven adviezen en instemming in 2023

- Client tevredenheid onderzoek (CTO)
- Meer jaren beleid
- Herziening Ondersteuningsplan (OP)
- Kwaliteitsverslag
- Client service pakket (CSP)
- Samenwerkingsprogramma in kader transitie van de zorg (ism het zorgkantoor)
- Afschaffen Overeenkomst Zorg en Ondersteuning (OZO)
- Klantbelofte
- Begroting 2024

- Beleid informele zorg