



CENTRALE CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2023

SAMENSTELLING CCR [per 01-01-2024]

Rob Bakker
ONAFHANKELIJK VOORZITTER

Martin Borggreve
cliëntenraad De Schutse

Marianne Brabänder
cliëntenraad Kleinschalig
wonen

Judith Groenendijk
cliëntenraad Flesseman

Joke Hermes
Cliëntenraad Kleinschalig
wonen

Petra van Mierlo
Cliëntenraad De Werf

Ingrid Parker
Cliëntenraad GRZ/KV

Mayra Paula
cliëntenraad i.o. Vondelstede

Peter Rekers
verwantenkamer Karaad

A. van Rijswijk
cliëntenraad Dr. Sarphatihuis

Ton Sol
cliëntenraad Ritzema Bos

VACATURES

- De Poort
- Jan Bonga

AMBTELIJK SECRETARIS [TEVENS CONTACTADRES CCR]

Lan Hanssen
l.hanssen@amsta.nl



VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale cliëntenraad (CCR) van Amsta.

De CCR fungeert als een brug tussen de zorgaanbieder en de mensen die gebruikmaken van zijn diensten. In het geval van Amsta zijn dat veelal kwetsbare bewoners die niet altijd meer in staat zijn de eigen belangen te behartigen.

De cliëntenraden binnen Amsta trachten deze belangen zo goed mogelijk te verwoorden. Soms gaat het over heel aardse zaken, zoals de kwaliteit van de maaltijden maar soms ook over grotere maatschappelijke thema's en de gevolgen daarvan. Voorbeelden hiervan zijn de vergrijzing, de tekorten op de arbeidsmarkt en de complexere zorgvragen.

Dit jaarverslag is een terugblik op en verantwoording van het werk dat de CCR doet en is tegelijkertijd een oproep aan mensen die behulpzaam willen zijn om bewoners een stem te geven. Er is genoeg te doen!

Rob Bakker, voorzitter CCR

MISSIE EN VISIE

De CCR ziet bewoners/cliënten/patiënten en hun naasten als zelfstandige mensen die door omstandigheden een beroep doen op ondersteuning bij wonen, welzijn en zorg binnen Amsta. Hierbij gaat de raad uit van de meest prettige woon- en leefomstandigheden inclusief een hoge kwaliteit van zorg- en dienstverlening.

CLIËNTMEDEZEGGENSCHAP BINNEN AMSTA

Medezeggenschap betekent dat bewoners, cliënten, patiënten en/of hun vertegenwoordigers op diverse niveaus binnen een zorginstelling, als collectief - gevraagd én ongevraagd - invloed kunnen uitoefenen op voorgenomen besluiten die van invloed zijn op hun positie en de kwaliteit van zorg, welzijn en welbevinden. De persoonlijke medezeggenschap van iedere bewoner, cliënt, patiënt speelt hierin een belangrijke rol. De CCR zal deze te allen tijde stimuleren.

Voor de belangenbehartiging van bewoners, cliënten en patiënten, stelt de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (wmcz2018) advies- en instemmingsrechten aan de cliëntenraad beschikbaar. Dit betekent dat de CCR vanuit het cliëntenperspectief de Raad van Bestuur adviseert over, hetzij al dan niet instemt met Amstabrede beleidsvoornemens op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

NIVEAUS VAN INSpraak EN MEDEZEGGENSCHAP

- INSPRAAK
 - Cliëntniveau (huiskamergesprekken, zorgplanbesprekingen)
- MEDEZEGGENSCHAP
 - Locatieniveau (lokale cliëntenraden)
 - Locatieoverstijgend niveau (cliëntenraden Kleinschalig wonen, Karaad en Geriatrische revalidatiezorg/Kortdurend verblijf)
 - Organisatieniveau (CCR)



CENTRALE CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2023

SAMENSTELLING CCR IN 2023

- | | |
|-------------------------------------|--|
| - Rob Bakker ¹ | - onafhankelijk voorzitter |
| - Martin Borggreve | - cliëntenraad De Schutse |
| - Marianne Brabänder ¹⁻⁴ | - cliëntenraad Kleinschalig wonen |
| - Judith Groenendijk | - cliëntenraad Flesseman |
| - Joke Hermes ⁴ | - cliëntenraad Kleinschalig wonen |
| - Ingrid Parker ¹⁻³ | - cliëntenraad GRZ/KV |
| - Reina van der Klis ¹⁻³ | - cliëntenraad GRZ/KV |
| - Francien Koopman ⁵ | - cliëntenraad Dr. Sarphatihuis |
| - Jaap Korf ¹⁻² | - cliëntenraad De Werf |
| - Petra van Mierlo ² | - cliëntenraad De Werf |
| - Geraldine Raap ⁶ | - cliëntenraad Karaad [verwantenkamer] |
| - Peter Rekers ⁶ | - cliëntenraad Karaad [verwantenkamer] |
| - Astrid van Rijswijk ⁵ | - cliëntenraad Dr. Sarphatihuis |
| - Ton Sol ¹ | - cliëntenraad Ritzema Bos |

¹ Dagelijks Bestuur CCR

² Jaap Korf heeft zijn cliëntenraadswerkzaamheden neergelegd per 01 oktober 2023; hij is opgevolgd als CCR-lid namens cliëntenraad De Werf door Petra van Mierlo.

³ Reina van der Klis heeft haar cliëntenraadswerkzaamheden per 09 mei 2023 neergelegd; zij is opgevolgd als CCR-lid namens cliëntenraad GRZ/KV door Ingrid Parker.

⁴ Marianne Brabänder en Joke Hermes participeren in de CCR op basis van duovoorzitterschap.

⁵ Francien Koopman is per 01 juni 2023 teruggetreden als CCR-lid; cliëntenraad Dr. Sarphatihuis heeft als gevolg hiervan Astrid van Rijswijk bereid gevonden te participeren in de CCR.

⁶ Met ingang van 01 oktober 2023 heeft Geraldine Raap haar CCR-lidmaatschap overgedragen aan Peter Rekers.

ONDERSTEUNING LOKALE CLIËNTENRADEN

In het laatste kwartaal van 2022 is een vacature ontstaan voor een Ambtelijk secretaris ten behoeve van de lokale cliëntenraden. Pas in het laatste kwartaal 2023 is die vacature gedeeltelijk ingevuld met de aanstelling van Rina Westerhof als ondersteuner van cliëntenraden De Schutse, Flesseman en Ritzema Bos. Teneinde cliëntenraden De Werf en Dr. Sarphatihuis de hoogstnodige ondersteuning te bieden qua verslaglegging van de vergaderingen, is in eerste instantie gebruik gemaakt van de diensten van notulistenbureaus. Daarna is overgegaan tot de inzet van een Ambtelijk secretaris op interimbasis vanuit het LSR (Landelijk steunpunt medezeggenschap). Het moge duidelijk zijn dat betrokken cliëntenraden veel hinder hebben ondervonden van het gebrek aan adequate, consistente ondersteuning.

VERGADERINGEN

In 2023 heeft de CCR tien keer autonoom vergaderd en tien keer een overlegvergadering gehad met de Raad van Bestuur waarvan éénmaal in aanwezigheid van een afvaardiging van de Raad van Toezicht. Een tweede gesprek met de Raad van Toezicht - buiten de reguliere vergaderingen om - heeft, in aanwezigheid van de Raad van Bestuur, plaatsgehad op 20 september 2023.

THEMA-/BELEIDSMIDDAGEN

Naast de reguliere vergaderingen is door de CCR op 16 januari 2023 een themamiddag georganiseerd en op 02 oktober 2023 een beleidsdag voor de leden van alle cliëntenraden van Amsta.

Tijdens eerstgenoemde bijeenkomst - een vervolg op de themabijeenkomst van 09 mei 2022 - is met de Raad van Bestuur van Amsta de dialoog aangegaan over de door Amsta nieuw ingezette koers en het daarbij behorende besturingsmodel.

De beleidsmiddag van 02 oktober 2023 stond in het teken van de invulling van de (rol en de mogelijkheden van de) cliëntmedezeggenschap binnen Amsta met daarnaast aandacht voor de bemensing van de raden en het contact met de achterban.



CENTRALE CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2023

OVERZICHT VAN IN 2023 UITGEBRACHTE (ONGEVRAAGDE) ADVIEZEN EN VERLEENDE INSTEMMINGEN

- Koers en besturingsfilosofie Amsta
- Verhuizing bewoners De Poort (derde etage)
- Communicatie, introductiemap nieuwe bewoners, huiskamergesprekken
- Jaarrekening 2022 Amsta
- Clustermanager ten behoeve van locatie Jan Bonga
- Begroting 2024 Amsta

BELANGRIJKE THEMA'S 2023 [IN WILLEKEURIG VOLGORDE]

Algemeen

- DEMOGRAFISCHE ONTWIKKELINGEN
Als gevolg van vergrijzing gaat de zorg voor de kwetsbare medemens de komende jaren fundamenteel veranderen. De kloof tussen vraag en aanbod is groot en wordt alleen maar groter. De aankomende jaren zullen grote veranderingen nodig zijn om een steeds grotere groep ouderen van intensieve verpleegzorg te voorzien. Het kan niet anders dan dat ook steeds vaker intensieve zorg thuis moet worden gaan verleend: een beweging waar de cliëntmedezeggenschapsorganen van Amsta de aankomende jaren voor staan en aan welke moet worden vormgegeven in samenspraak met de zorgaanbieder.
- ARBEIDSMARKTPROBLEMATIEK
De trend is een afname van beschikbare zorgprofessionals. Dit vraagt om een vergroting van herbezinning op het (onbenut) arbeidsmarktpotentieel en samenwerking tussen zorgaanbieders.
- SAMENWERKING FORMELE EN INFORMELE ZORG
De afname van het aantal mantelzorgers in relatie tot de arbeidsmarktproblematiek vraagt om het bijstellen van maatschappelijke verwachtingen: het is niet langer houdbaar en wenselijk om het gewicht en de verantwoordelijkheid voor een goed dagelijks leven van de kwetsbare medemens enkel te beleggen bij de zorgaanbieder.
- INZET TECHNOLOGIE/INNOVATIE
Ter voorbereiding op de toekomst, dient binnen de zorg (sociale) innovatie plaats te vinden middels het betrekken van medewerkers in relatie tot de inzet van technologische interventies op basis van digitale applicaties en apparatuur met als doel het zoeken naar oplossingen en het verbeteren van prestaties.

Specifiek

- KOERS AMSTA
Met ingang van 13 maart 2023 heeft de Raad van Bestuur van Amsta zijn voorgenomen besluit van december 2022 omgezet in een definitief besluit over de koers van Amsta ('Horen en gezien worden'), de besturingsfilosofie en de organisatie-indeling; dit na positieve advisering door CCR en ondernemingsraad (OR). De nieuwe koers van Amsta, op basis van vier programmalijnen, is de CCR (en OR) gepresenteerd tijdens een miniconferentie d.d. 09 mei 2023.

Op 06 mei en 10 oktober 2023 heeft een tweetal 'Op koers'-bijeenkomsten plaatsgevonden voor welke alle cliëntenraads- en CCR-leden waren uitgenodigd. In deze bijeenkomsten stonden de voortgang en de resultaten van de koers van Amsta centraal. De CCR heeft aangegeven richting Raad van Bestuur er waarde aan te hechten dat vanuit Amsta duidelijk wordt gemaakt wat concreet door bestuur en management wordt gedaan met de vanuit de cliëntmedezeggenschapsorganen gegeven input in relatie tot toetsing van de ingezette koers (successen en verbeterpunten).



CENTRALE CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2023

De CCR heeft onder zijn leden portefeuillehouders benoemd met als doel het vormgeven van de vertaalslag van de programmalijnen (zie hieronder), de toetsing ervan het monitoren van het cliëntperspectief.

PROGRAMMALIJNEN 'OP KOERS'

- De Amstadammer
- Samenwerking tussen formele en informele zorg
- Steeds Beter
- Amstazorg ook buiten de locatiemuren

■ VERHUIZINGEN BEWONERS LOCATIE VAN 'T HOFFLAAN (B-ZIJDE) EN BEWONERSGROEP LOCATIE OVERTOOM

In september 2023 werden CCR, de cliëntenraad Kleinschalig wonen en de cliëntenraad Karaad geconfronteerd met het voornemen van Amsta om in het begin van het tweede kwartaal 2024, 24 bewoners van locatie Overtoom permanent te huisvesten binnen de B-zijde van locatie Van 't Hofflaan. Dit om reden dat de huidige locatie Overtoom is verouderd en al langere tijd toe is aan een groot-schalige verbouwing. Na renovatie, echter, kan een 24-tal van de oorspronkelijke bewoners niet terugkeren omdat de woonunits groter worden (inclusief eigen sanitair).

Het moge duidelijk zijn dat bovenstaand plan een enorme impact heeft gehad op met name de bewoners van de B-zijde van locatie Van 't Hofflaan (ouderen met een dementie die zich bevinden in hun laatste levensfase) en hun naasten. De cliëntenraden Kleinschalig wonen en Karaad hebben besloten in dit advies- en instemmingstraject gezamenlijk op te trekken.

■ FINANCIËN

De CCR-commissie Financiën heeft in 2023 de rapportages over het eerste en tweede tertaal, de jaarrekening 2022 en de begroting 2024 gezond-kritisch besproken met de concerncontroller van Amsta.

■ PERSONEEL

Gelijk 2022 waren ook voor 2023 de aandachtspunten:

- de personele bezetting;
- het verzuim;
- de inzet van personeel niet in loondienst (PNIL);
- het vinden en binden van medewerkers en leerlingen;
- de zichtbaarheid, span of control en leidinggevende vaardigheden van het clustermanagement.

■ CLIËNTEDEZEGGENSCHAP

Punten van zorg zijn (in willekeurige volgorde):

- de kwetsbaarheid van de lokale cliëntenraden (i.c. de bezetting van de raden);
- het ontbreken van cliëntenraden ten behoeve van locaties De Poort, Jan Bonga en Vondelstede;
- de cliëntmedezeggenschapsstructuur met het oog op het besturingsmodel van Amsta in relatie tot de visie op cliëntmedezeggenschap.

■ CLIËNTEVREDENHEID

Belangrijke thema's waren (en zijn):

- gehoord en gezien worden;
- voeding en maaltijdbeleving;
- veiligheid;
- het bieden van een zinvolle dag.

De CCR heeft in 2023 ruim aandacht besteed aan de inhoudelijke behandeling van een aantal ingebrachte casuïstieken rondom de kwaliteit van zorg en het welzijn en welbevinden van de cliënt.



CENTRALE CLIËNTENRAAD JAARVERSLAG 2023

COMMUNICATIE, SAMENWERKING EN INFORMATIE

▪ De achterban

Begin 2023 heeft de CCR richting Raad van Bestuur aangegeven, behoefte te hebben aan ondersteuning bij de communicatie met bewoners, cliënten, patiënten en/of hun naasten/wettelijk vertegenwoordigers. Dit gezien het feit dat er Amstabreed geen regulier, overkoepelend communicatiemiddel bestaat met het oog op het informeren van de achterban. De Raad van Bestuur deelt die behoefte en ziet in dezen ook aanleiding om die communicatie centraal op te pakken, in lijn met de nieuwe koers en bijbehorende programmaplannen van Amsta (i.c. de samenwerking tussen formele en informele zorg).

Met behulp van de afdeling Communicatie van Amsta, is een start gemaakt met het ontwikkelen van een Amstabreed magazine voor bewoners, cliënten, patiënten en/of hun naasten/wettelijk vertegenwoordigers dat op regelmatige basis wordt uitgegeven. Naar verwachting krijgt dit in 2024 zijn beslag.

▪ Werkgroepen en commissies

In 2023 participeerde de CCR in dan wel werd betrokken bij diverse Amstabrede werkgroepen en commissies, zijnde (in willekeurige volgorde):

1. de expertisegroep 'Amsta rookvrij';
2. de werkgroep 'Elektronisch cliëntendossier (ECD)/Cliëntportaal';
3. de commissie Ethiek;
4. de expertisegroepen Amsta:
 - ten behoeve van ouderen met een dementie en zeer ernstig probleemgedrag (D-ZEP);
 - ten behoeve van mensen met het syndroom van Korsakov;
 - ten behoeve van jonge mensen met een dementie;
 - ten behoeve van ouderen met langdurige psychiatrische problematieken (Gerontopsychiatrie);
5. de werkgroep Kwaliteit & Samenwerking;
6. de werkgroep CCR/Ondernemingsraad (OR);
7. de Wetenschapscommissie Amsta;
8. 'Op koers' (programmaliijnen).

▪ Ondernemingsraad (OR)

Waar de CCR de belangen van bewoners, cliënten en patiënten behartigt, doet de OR dat voor de medewerkers van Amsta. De voorzitters van CCR en OR spraken elkaar in 2023 op regelmatige basis over de raakvlakken tussen beide medezeggenschapsorganen.

▪ Stichting Vrienden van Amsta (SVVA)

(Een afvaardiging van) het DB CCR heeft jaarlijks overleg met de SVVA. In 2023 vond dit overleg plaats op 24 april in aanwezigheid van de DB-leden Marianne Brabänder en Ton Sol.

▪ Platform cliëntenraden langdurige zorg Amsterdam (PCLZA)

Het platform bestaat uit cliëntenraden die actief zijn binnen de verpleeghuiszorg en thuiszorg in Amsterdam en omstreken. De kerngroep van dit platform bestaat uit actieve cliëntenraadsleden en werkt daarin samen met het LOC | Waardevolle zorg en Cliëntenbelang Amsterdam. Cliëntenbelang Amsterdam biedt onafhankelijke ondersteuning aan mensen met een hulpvraag in Amsterdam met als doel het verbeteren van de kwaliteit van leven.

Namens de CCR participeert Ingrid Parker in het PCLZA.

▪ LOC | Waardevolle zorg en het LSR

De lokale cliëntenraden (ouderenzorg) en CCR zijn aangesloten bij het LOC | Waardevolle zorg. De cliëntenraad Karaad (zorg voor mensen met een verstandelijke beperking) is lid van het LSR. Beide organisaties bieden diverse vormen van ondersteuning aan in de vorm van nieuwsbrieven, brochures, (website)informatie, trainingen en advies.