

Op **22 april** was de directie van het Centrum voor Epilepsiewoonzorg (CEW) te gast in de vergadering van de cliëntenraad. De directie vertelde hoe het staat met de uitvoering van de plannen voor dit jaar.

Bij het onderdeel Kwaliteit en veiligheid wilde de cliëntenraad graag weten welke acties worden ondernomen om vallen te voorkomen.

Bij Personeel en teamzaken ging het over de 'zorgeloze zomer'. Wat wordt er allemaal gedaan om ervoor te zorgen dat er in de zomer voldoende bezetting is. Vanuit de cliëntenraad kwam de vraag of de oproep aan de ouders om bij te springen al iets heeft opgeleverd. Er blijken zich wel mensen te melden, maar dit zou nog wat extra aandacht mogen krijgen.

Voorzieningen: In de testfase bleek dat het gebruik van de nieuwe zorgalarmering en telefonie te kampen had met technische problemen. Met enige vertraging zullen de zorgmedewerkers binnenkort via een mobiele telefoon meldingen, rapportages en bestellingen kunnen afwerken.

Het onderdeel Planning en productie leidde tot bezorgdheid bij de cliëntenraad over de financiële uitkomsten van het afgelopen jaar. De negatieve resultaten werden onder meer veroorzaakt door problemen bij de invulling van vacatures en het hoge ziekteverzuim. Daarbij is alles ook nog veel duurder geworden. Er moesten meer zzp'ers worden ingezet. De CEW-directie gaf aan op welke manieren deze problemen opgelost zouden moeten worden.

Op het gebied van Innovatie en onderzoek is de cliëntenraad betrokken geweest bij de ontwikkeling van een visie op sociale en technische vernieuwing.

In het programma Participatie zijn de CEW-leden van de cliëntenraad bijgepraat over het cliëntervaringsonderzoek en de manier waarop dat gaat worden ingericht.

De cliëntenraad ving een signaal op over veranderingen in de invulling van de slaapdienst op het Hofpad. De raad wil graag weten of hier sprake is van een wijziging van beleid. Hij vraagt zich af waarom de slaapdienst werd gewijzigd en waarom de cliëntenraad niet in de gelegenheid is gesteld om hierover te adviseren. Deze vragen zullen aan de raad van bestuur en CEW-directie worden voorgelegd.

De cliëntenraadsvergadering van **25 maart 2024** was een overlegvergadering met de raad van bestuur. Het belangrijkste agendapunt was dan ook de voortgangsrapportage van de raad van bestuur.

Natuurlijk besteedde de raad van bestuur aandacht aan de voortgang van het proces van strategievorming en de afronding hiervan met de besluitvorming over de strategienota. De cliëntenraad en de raad van bestuur spraken af op welk moment de strategienota in een overleg zal worden besproken.

In de rapportage was ook aandacht voor de voorlopige financiële resultaten over 2023. Belangrijk voor de cliëntenraad waren de hogere kosten, veroorzaakt door de inhuur van personeel niet in loondienst. Dat was nodig vanwege het hoge ziekteverzuim en de krapte op de arbeidsmarkt. De raad van bestuur kondigde aan dat in de plannen voor 2024 aandacht is voor het verlagen van die kosten met behoud van de kwaliteit van zorg. Als er al personeel moet worden ingehuurd zal zorgvuldig worden gekeken hoe die mensen het best kunnen worden ingezet.

De cliëntenraad vroeg om aandacht voor het vaste personeel bij de inzet van zzp'ers. Onvrede en klachten komen terecht bij de vaste medewerkers. Het is belangrijk dat die hierdoor niet onnodig zwaar worden belast.

Onderdeel van de rapportage vormde het verslag van de VIM-commissie over het vierde kwartaal 2023. De raad van bestuur kondigde aan dat na de aandacht voor vallen de blik ook gericht gaat worden op de incidenten rond medicatie. Dit is al jaren een aandachtspunt voor de cliëntenraad en die was dan ook blij met deze aankondiging. Ter aanvulling op de rapportage meldde de raad van bestuur dat er problemen zijn vanwege tekorten van diverse medicijnen. In overleg met de apotheker worden per patiënt korte termijn -oplossingen bedacht terwijl er wordt gezocht naar definitieve oplossingen.

Het jaarverslag van de klachtenonderzoekscommissie en het jaarverslag van de klachtenfunctionaris hoorden ook bij de rapportage. Hilde Morgan was in de vergadering aanwezig om het verslag van de klachtenfunctionaris toe te lichten en te vertellen over hoe zij de functie klachtenfunctionaris wil invullen.

De cliëntenraad adviseerde positief over het voorgenomen besluit van de raad van bestuur om de bestuurlijke afspraken rond de Wet zorg en dwang te blijven volgen ondanks het afhaken van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN).

Tenslotte steunde de raad de afspraken die zijn gemaakt over de samenwerking met BuroMEGA. De raad hoopt op deze manier de inbreng van bewoners van CEW in de besluiten van de cliëntenraad te verzekeren.

Op **26 februari 2024** sprak de cliëntenraad met het management van de cure-afdeling. Bij afwezigheid van de directeur werd hij vertegenwoordigd door de directiesecretaris. Zij liet zien hoe de cure-afdeling inhoud geeft aan de invulling van het Kempenhaeghe beleid. De cliëntenraad was sterk geïnteresseerd in het onderdeel cliëntenparticipatie. De raad wil graag meedenken over manieren hoe de cliënt meer betrokken kan worden bij het beleid van de cure-afdelingen. Hij wees hierbij op het overleg dat de care-leden uit de raad hebben met het management van de afdeling CEW.

De cliëntenraad sprak zijn grote teleurstelling uit over het vertrek van Roland Lahaye uit de raad. Zijn inbreng zal worden gemist en met Roland valt ook de verbinding met de bewonersraad weg. De cliëntenraad denkt na over mogelijkheden om Roland en BuroMEGA bij de cliëntenraad betrokken te houden en vraagt de voorzitter en de ambtelijk secretaris om in overleg met BuroMEGA hiertoe voorstellen te doen.

De leden van de raad die aanwezig waren bij de strategiesessie op 19 februari deden verslag van hun ervaringen. Ze merkten op dat in de hele presentatie het woord "cliënt" niet eenmaal voorkwam. Cliëntenparticipatie blijft een Kempenhaeghebreed aandachtspunt.

Op **29 januari 2024** was de eerste vergadering van dit jaar. De beleidsadviseur kwaliteit & veiligheid was onze gast. Zij houdt zich ook bezig met gegevensbescherming. Ze vertelde wat er allemaal binnen de organisatie moet gebeuren om te zorgen dat gegevens veilig zijn. Een werkgroep kijkt waar het fout kan gaan en wat er moet gebeuren om dat te voorkomen.

De veiligheid van de informatie wordt ook meegenomen als Qualicor komt beoordelen of Kempenhaeghe zijn accreditatie als zorginstelling kan behouden. Voor die accreditatie is overigens heel wat meer nodig dan informatieveiligheid. Qualicor toetst de organisatie op 1027 normen. In het afgelopen jaar is een deel van die normen

getoetst. De resultaten waren volgens de beleidsadviseur heel goed. De instelling kreeg een aantal complimenten. Natuurlijk waren er ook enkele verbeterpunten. Daar is de organisatie alweer mee bezig om ervoor te zorgen dat die bij een volgend bezoek wel goed zijn.

De raad stelde het jaarverslag 2023 vast. Dat zal worden aangeboden aan de raad van bestuur. Het wordt ook gepubliceerd op de website. De raad werkt aan het vernieuwen van zijn website. De nieuwe website van de cliëntenraad gaat binnenkort online.

Verder hield de raad zich in deze vergadering bezig met zijn eigen functioneren. De raad keek ook naar wat er allemaal voor werk ligt en hoe dat werk kan worden aangepakt. Er zijn te veel onderwerpen om overal van begin af aan bij betrokken te zijn. De raad wil meedenken waar dat volgens de wet moet en waar dat kan. Waar dat niet kan zal hij het beleid achteraf toetsen vanuit het gezichtspunt van de cliënt.

Op **4 december 2023** vergaderde de cliëntenraad met de raad van bestuur over de begroting voor 2024 en over de voortgangsrapportage van de raad van bestuur. De manager a.i. van Finance & Control, presenteerde de begroting. Ze lichtte toe dat de begroting is gebaseerd op twee belangrijke principes:

- Structurele en incidentele kosten worden in principe gedekt uit structurele en incidentele opbrengsten.
- De exploitatie kent een centraal en decentraal gedeelte. De centrale exploitatie omvat de raad van bestuur en de ondersteunende diensten. De decentrale exploitatie gaat over de centra cure, care en onderwijs. In het afgelopen jaar is besloten hoe de kosten van de centrale diensten worden toegewezen aan de decentrale diensten.

Deze systematiek zal de komende periode verder worden uitgewerkt.

Nadat de raad van bestuur enkele vragen vanuit de cliëntenraad beantwoordde, bracht de raad een positief advies uit over de begroting 2024.

Bij de voortgangsrapportage zei de raad van bestuur dat in de toekomst de inbreng van cliënten en cliëntenraad bij de ontwikkeling van nieuw beleid beter zal worden geborgd. Dit zou één van de adviezen zijn die uit de Qualicor-audit naar voren komen.

Naar aanleiding van de VIM-rapportage meldde de raad van bestuur dat de cijfers uit de registratie moeten dienen om inzicht te krijgen in wat er is gedaan, wat het effect is geweest en wat de vervolgstappen zijn die moeten worden gezet.

De cliëntenraad merkte op dat dit aansluit op de opmerkingen die de raad al jarenlang maakt naar aanleiding van de VIM-rapportagecijfers.

Volgens de raad van bestuur is het valbeleid een voorbeeld van hoe met registratiegegevens kan worden gewerkt om te komen tot verbetering van de kwaliteit van zorg.

Op **13 november 2023** was de directie CEW te gast in de cliëntenraadsvergadering. De directeur en directiesecretaris gaven een overzicht van de voortgang van de onderwerpen uit het jaarplan CEW 2023. Ook boden ze een inblik in het jaarplan 2024.

Aan de orde kwamen onder meer:

- Het plan van aanpak ethiek;
- Cliëntervaringsonderzoek;
- De valpoli;
- Het binden en behouden van personeel;
- Familieparticipatie;

Het onderwerp participatie paste goed bij de recente evaluatie door de cliëntenraad van de notitie *Cliëntenparticipatie in Kempinhaeghe*.

In een brief aan de raad van bestuur heeft de raad laten weten nog altijd achter de inhoud van deze notitie te staan. Als het gaat om de uitvoering ziet de raad ruimte voor

verbetering. Participatie door cliënten en familie op het niveau van de afdeling laat nog te wensen over. Ook wil de raad op tijd betrokken worden bij onderwerpen die gaan over de dagelijkse leefomgeving van de cliënt.

De directie CEW wilde graag weten bij welke thema's uit het werkplan CEW de cliëntenraad betrokken wil worden.

In het belang van de cliënt wil de raad liefst betrokken zijn bij de ontwikkeling van alle beleidsonderwerpen die de cliënt direct raken. De beperkte bezetting en de vele vragen die op de raad afkomen dwingen soms tot een toetsen van beleid achteraf.

De cliëntenraad zal zo snel mogelijk bepalen welke thema's prioriteit krijgen en zo mogelijk ook welke raadsleden als 'portefeuillehouder' voor deze onderwerpen optreden.

Deze keuzes kunnen een rol spelen bij het beantwoorden van de vraag naar de betrokkenheid van de cliëntenraad bij de thema's uit het CEW-werkplan.

Op **9 oktober 2023** was de directie van de ziekenhuiszorg (cure) van Kempenhaeghe te gast in de cliëntenraadsvergadering. De directeur informeerde de raad over de ontwikkelingen bij de cure-afdeling van Kempenhaeghe. Zo wil cure het intakegesprek gaan digitaliseren, waarop de raad vroeg om rekening te houden met de 'normen voor minimale zorg' die de cliëntenraad heeft opgesteld.

De directeur legde uit dat de zorgverzekeraars vragen om aan te tonen dat Kempenhaeghe doelmatig omgaat met zijn middelen.

De cliëntenraad stelde vragen over personele wisselingen, die de directeur heeft beantwoord. Ook vroeg de cliëntenraad om nieuwe patiënten in de spreekkamer te informeren over de cliëntenraad. De raad wil graag in contact komen met nieuwe mensen die wat voor de cliëntenraad kunnen betekenen.

De cliëntenraad pakt veel onderwerpen op binnen Kempenhaeghe. Daarmee wordt het moeilijk om op alle vlakken goed vertegenwoordigd te zijn. Naast het zoeken naar nieuwe leden, bezint de cliëntenraad zich over de prioriteiten die hij moet stellen.

De raad van bestuur vroeg de cliëntenraad om de notitie 'cliëntenparticipatie' te evalueren.

De inhoud van de notitie heeft de instemming van de raad. Echter in de uitvoering ziet de cliëntenraad dat verbetering mogelijk is. Daarover gaat de raad in gesprek met de raad van bestuur en directie CEW.

Op **4 september 2023** was het beeldscherm van de computer bijna te klein om alle deelnemers aan de vergadering in beeld te brengen. Behalve de voltallige raad van bestuur was ook een afvaardiging vanuit de raad van toezicht bij de vergadering aanwezig. Namens de raad van toezicht woonden twee leden de vergadering bij. De cliëntenraad maakte kennis met Erwin van Geenen, de nieuwe bestuurder van Kempenhaeghe. Met zijn komst als collega van Anouk Vermeer is de raad van bestuur weer op volle sterkte.

Aan het begin van de vergadering verzorgde de directiesecretaris van CEW een presentatie over het verloop van de Wet Zorg en Dwang. Deze wet regelt de rechten van mensen met een verstandelijke beperking of een geriatrische aandoening bij onvrijwillige zorg. Aan de hand van de registratiecijfers over het eerste half jaar 2023 vertelde de directiesecretaris over de maatregelen die waren genomen. De cijfers gaven de cliëntenraad aanleiding tot vragen. Niet alleen bij hoge cijfers, maar ook bij lage

aantallen. Wordt er wel goed geregistreerd, vroeg men zich af. De raad had behoefte aan een vervolg op deze presentatie.

Na de rapportage door de raad van bestuur, een vast agendapunt in elke overlegvergadering, stonden twee adviesvragen op de agenda. De eerste betrof de verdeling van de overheadkosten. De cliëntenraad stemde in met de uitgangspunten voor de verdeling van de indirecte kosten over de verschillende eenheden. De raad adviseerde ook positief over de zes voorgenomen besluiten over de kostenverdeling.

De tweede adviesvraag ging over het rookbeleid. Het rookbeleid is gebaseerd op drie principes: De voorbeeldfunctie, de bescherming van de niet-roker en de beperking van het brandrisico. De cliëntenraad was het eens met de uitgangspunten voor het beleid. Hij adviseerde de raad van bestuur om bij de vaststelling van de maatregelen rekening te houden met het levensgeluk van de cliënt. De raad doelde hierbij zowel op de mogelijkheden voor rokers onder de cliënten om te kunnen blijven roken, als op het bieden van hulp aan cliënten die willen stoppen met roken.

De raad van bestuur gaf een toelichting op de kaderbrief 2024. Die gaf de cliëntenraad geen aanleiding tot vragen.

17 juli 2023: De cliëntenraad heeft de vraag gekregen om zijn mening te geven over de verdeling van de *overheadkosten* van Kempenhaeghe. Een moeilijk onderwerp. Als de raad hierover iets moet zeggen, dient duidelijk te zijn waar het precies over gaat. Daarom was de manager Finance & Control a.i. in de vergadering van 17 juli aanwezig. De interimmanager Finance & Control is de aangewezen persoon om de cliëntenraad bij te praten.

Aan de hand van een heldere presentatie legde de manager F&C uit waarom de verdeling van de indirecte kosten anders moet en welke plannen daarvoor zijn gemaakt. In de nieuwe opzet moeten de kosten van het management en de ondersteunende diensten over de verschillende centra van Kempenhaeghe - *Care, Cure* en Onderwijs – worden verdeeld. Een eerlijke verdeling van de *overheadkosten* moet ertoe leiden dat de verschillende centra de juiste kostprijs van hun zorg kunnen berekenen. Op die manier worden geen gelden die voor zorg bestemd zijn, uitgegeven aan onderwijs en omgekeerd.

De manager F&C legde uit op welke manier die kosten in de toekomst zullen worden verdeeld en wat de gevolgen zijn voor de begrotingen van *Cure, Care* en Onderwijs. Vóór 25 september zal de cliëntenraad zijn advies opstellen.

De cliëntenraad ontving de "Kaderbrief 2024", waarin de plannen staan voor 2024. In de volgende vergadering wil de raad van bestuur hier een toelichting op geven.

De cliëntenraad sprak af om vragen die bij het lezen van deze stukken opkomen, tevoren aan de raad van bestuur te zenden, zodat de bestuurder daar in haar presentatie op in kan gaan.

De raad sprak ook over de plannen voor de nieuwe website van de cliëntenraad. De raad wil deze vernieuwing aangrijpen om de communicatie met de achterban te stroomlijnen. De volgende vergadering van de cliëntenraad zal zijn op 4 september, een overlegvergadering met de raad van bestuur.