



Jaarverslag cliëntenraad 2023

Voorzitter: W.M. (Wil) de Zwarte - Den Engelsman

Datum: april 2024

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van 2023.

Het was een jaar van verandering. Een jaar waarin er veel is gebeurd en waarin we veel werk hebben verzet. Een jaar waarin we samen met Tzorg een weg hebben gezocht om nader tot elkaar te komen. Er is veel samengewerkt. Over veel onderwerpen zijn we in gesprek geweest met elkaar.

Ook dit jaar zijn er weer regio gesprekken geweest. Dit wordt als zeer waardevol ervaren. Door ons, maar zeker ook door de regiomanagers. Alle regio's zijn verdeeld onder de cliëntenraad-leden en minimaal 1 x per jaar hebben we een gesprek met een regiomanager en indien mogelijk ook een zorg coördinator erbij. Dit geeft ons meer inzicht in de werkwijze in de praktijk. Wij nemen in de gesprekken ook mee wat wij van cliënten horen. Zo bespreken we de klachten die bij ons binnen komen en ook het cliënttevredenheidonderzoek. Cliënten kunnen ons altijd mailen met hun vragen of opmerkingen.

Zoals u in het jaarverslag kunt lezen zijn we bij veel onderwerpen betrokken geweest. Met veel onderwerpen hebben we meegedacht. Ook waren er onderwerpen waar ons advies over werd gevraagd.

In de loop van het jaar hebben alle leden van de cliëntenraad besloten om - na afloop van de opzegtermijn - hun werkzaamheden voor Tzorg te beëindigen. Dit is dan ook het laatste verslag wat ik schrijf. Na 5 jaar draag ik het stokje over. Het is tijd voor een frisse blik. Ik wil iedereen bedanken voor de fijne samenwerking.

Ik heb vertrouwen in het nieuwe jaar, met nieuwe mensen die met enthousiasme aan deze nieuwe taak zullen beginnen. Het is belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven. De Cliëntenraad heeft een belangrijke taak. Het is de schakel tussen Tzorg en de cliënten.

Aftredend Voorzitter Cliëntenraad Tzorg

Voorzitter W.M. (Wil) de Zwarte - Den Engelsman

Inhoud

De cliëntenraad van Tzorg	4
Doelstelling en werkwijze	4
Taken en verantwoording.....	4
Reglementen	4
Lidmaatschap	5
Organisatiestructuur	5
Samenstelling cliëntenraad	6
Leden cliëntenraad.....	6
Beëindiging lidmaatschap	7
Verdeling vestigingslocaties	7
Missie en doelstellingen	8
Missie	8
Doelstelling.....	8
Algemene doelen	8
Successen cliëntenraad	9
Klachten en complimenten.....	10
Totaal aantal berichten 2021, 2022 en 2023	10
Totaal aantal ingekomen berichten 2023.....	10
Totaal aantal klachten 2023	11
Cliëntenraadsvergaderingen.....	12
Behandelde onderwerpen en acties	13
Onderwerpen.....	13
Gast sprekers	19
Externe communicatie.....	20
Besluiten en adviezen	21
Rechten en plichten en inspraak van CR.....	21
Genomen besluiten, adviezen, instemmingen	21
Acties.....	22
Werkgroepen.....	23
Vestigingsgesprekken	23
Scholing.....	24
Contact met achterban.....	25
Vooruitblik op het volgende jaar.....	26

De cliëntenraad van Tzorg

Doelstelling en werkwijze

De cliëntenraad van Tzorg is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat het gemeenschappelijk belang van de Tzorg cliënten behartigt en waarin cliënten en/of (wettelijke) vertegenwoordigers van Tzorg cliënten, zitting hebben.

De cliëntenraadsleden denken, adviseren en beslissen mee over besluiten welke zijn beschreven en vastgelegd die in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). Deze besluiten zijn vastgelegd in een medezeggenschapsregeling.

Taken en verantwoording

De cliëntenraad inventariseert regelmatig de wensen en meningen van de cliënten en/of diens (wettelijke) vertegenwoordigers, informeert over de werkzaamheden en de resultaten en staat open voor signalen van cliënten.

De cliëntenraad adviseert Tzorg over de kwaliteit van de dienstverlening en draagt bij aan de tevredenheid van de cliënten ten aanzien van de dienstverlening. Jaarlijks legt de cliëntenraad verantwoording af over de werkzaamheden en resultaten in een jaarverslag. Het jaarverslag wordt na vaststelling aangeboden aan de directie van Tzorg.

Reglementen

De uitvoering van de taken van de cliëntenraad is gebonden aan regels welke zijn beschreven in de “medezeggenschapsregeling Tzorg Zorg Thuis B.V. en Tzorg B.V.”, een regeling die samen met Tzorg tot stand is gekomen en waarin onder andere de wederzijdse uitvoeringsverplichtingen zijn vastgelegd uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018.

Tevens is er een “Huishoudelijk reglement Cliëntenraad Tzorg” opgesteld. Dit is een document waarin onderlinge afspraken zijn vastgelegd over samenstelling, de werkwijze en vertegenwoordiging van de cliëntenraad.

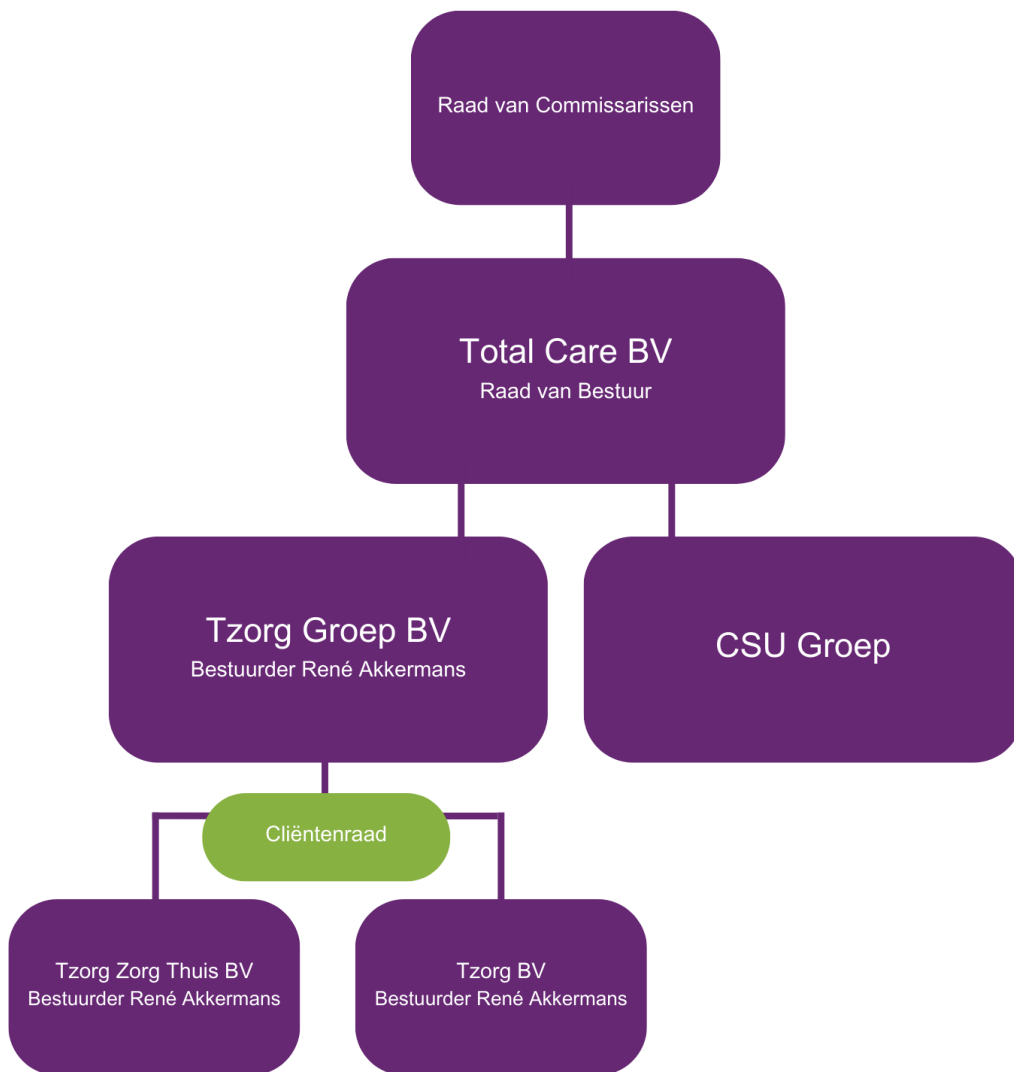


Lidmaatschap

De cliëntenraad is aangesloten bij Netwerk Cliënten-en-Raad Zorg (NCZ). Dit is een landelijk kennis en leernetwerk voor lokale en centrale cliëntenraden faciliteert en ondersteunt de cliëntenraad met raad en daad indien dit nodig is en voorziet de cliëntenraadsleden in (maatwerk) 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 en Total Care BV.



Samenstelling cliëntenraad

Leden cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit maximaal negen cliëntenraadsleden, die representatief zijn voor de cliënten van Tzorg en in staat zijn de wensen en meningen van de cliënten te inventariseren en de cliënten te informeren.

In 2023 is de cliëntenraad gestart met zeven cliëntenraadsleden. De cliëntenraad heeft vanuit haar midden een voorzitter en een secretaris aangesteld.

- Wil de Zwarte, voorzitter
 - Marijke Parker Brady, secretaris
- en beschikt over een aangestelde ondersteuner.



Wil de Zwarte
(Voorzitter)



Marijke Parker Brady
(Secretaris)



Joke Braam



Riet Broekhuizen



Anja Brood



Nico Pellegrom



Johnny Estelle Nooder

Beëindiging lidmaatschap

In maart 2023 heeft mevrouw Riet Broekhuizen aangegeven haar rol als cliëntenraadslid aan het einde van het lopende jaar neer te leggen. De cliëntenraad heeft in mei 2023 een wervingscommissie samengesteld die met succes twee aspirant-leden hebben geworven. Na de eerste oriëntatie-vergadering in september, zullen zij in januari een tweede oriëntatie-bijeenkomst bijwonen, waarna besloten wordt of een benoeming volgt. In oktober hebben alle overige leden hun ontslagbericht aan de directie/bestuur aangeboden.

Verdeling vestigingslocaties

In 2023 is de verdeling van de vestigings-vertegenwoordigingen onder de cliëntenraadsleden als volgt geweest

Naam	Verantwoordelijk voor locatie(s)
Wil de Zwarte, voorzitter	Barendrecht & Breda
Marijke Parker Brady, secretaris	Den Haag, Roermond & Enschede
Joke Braam, lid	Vestiging 10 & Noord Oost
Riet Broekhuizen, lid	Wognum
Anja Brood, lid	Uden
Nico Pellegrom, lid	Amsterdam
Johnny Estelle Nooder, lid	Houten



Missie en doelstellingen

Missie

De cliëntenraad staat voor het gemeenschappelijk belang van cliënten.



Doelstelling

- Denkt mee en adviseert over de kwaliteit van de dienstverlening.
- Draagt bij aan de tevredenheid van de cliënten ten aanzien van de dienstverlening.
- Staat open voor signalen van cliënten.

Algemene doelen

De focus vanuit de cliëntenraad was met name gericht op:

- Het inventariseren van de wensen en behoeften van de cliënten.
- Het adviseren aan Tzorg om de dienstverlening aan de cliënten te verbeteren.
- Als vertegenwoordigers van de vestigingskantoren contacten te onderhouden met de regiomanagers van Tzorg.
- Nastreven van zoveel mogelijk landelijk spreiding van de cliëntenraadsleden zodat cliënten in het hele land zich vertegenwoordigd voelen.

Successen cliëntenraad

De inzet van de cliëntenraad heeft in 2023 geleid tot mooie successen, waaronder:

- ✓ Bij de adviesaanvraag met betrekking tot het klachtenproces op de website van Tzorg zijn de voorstellen van de cliëntenraad overgenomen door Tzorg.
- ✓ Bij de adviesaanvraag met betrekking tot het schadebeleid (onderdeel coulance) zijn de aanbevelingen van de cliëntenraad overgenomen door Tzorg.
- ✓ Enkele suggesties met betrekking tot de basistraining/instructievideo voor de thuishulpen, zijn verwerkt door Tzorg.
- ✓ Met betrekking tot het Imago-onderzoek heeft de cliëntenraad enkele positieve aanbevelingen geleverd.
- ✓ Ten opzichte van vorige jaren is een stijgende lijn te zien in het aantal adviesaanvragen die vanuit Tzorg aan de cliëntenraad worden voorgelegd.
- ✓ Ook naast de “officiële” adviesaanvragen wordt de cliëntenraad dit jaar ook veelvuldig door verschillende afdelingen gevraagd om een mening te geven over actuele zaken.
- ✓ Alle verplichting zoals in onze reglementen zijn vastgelegd ten aanzien van taken en adviseringen zijn in 2023 door de cliëntenraad uitgevoerd.

Het nakomen van de verplichtingen ten aanzien van de vastgestelde taken en adviseringen zijn in 2023 door de cliëntenraad uitgevoerd.



Klachten en complimenten

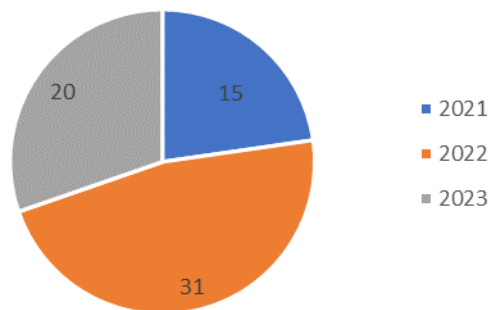
De cliëntenraad ontvangt post via de eigen mailbox cliëntenraad@tzorg.nl.

Ontvangen berichten in de mailbox worden door de voorzitter bewaakt en persoonlijk voorzien van een eerste reactie. Ontvangen berichten worden besproken tijdens de vergadering met als doel mogelijke verbeterpunten bij Tzorg voor te leggen, in het belang voor alle cliënten.

Klachten worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke zorgcoördinator waarna toezicht wordt gehouden op correcte afhandeling.

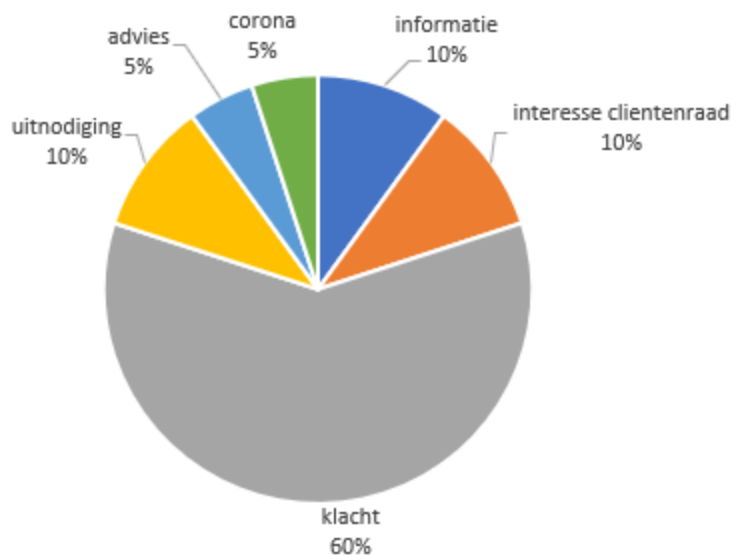
Totaal aantal berichten 2021, 2022 en 2023

Onderstaand treft u een overzicht aan van het aantal ingekomen berichten over de jaren 2021, 2022 en 2023. In het afgelopen jaar is er een daling van het aantal ingestuurde berichten.



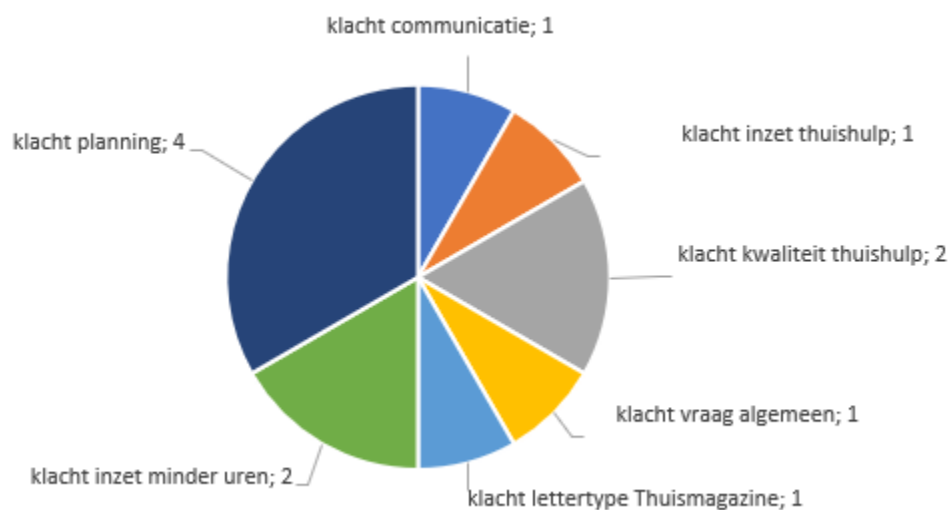
Totaal aantal ingekomen berichten 2023

De cliëntenraad heeft in 2023 zijn totaal 11 berichten minder ontvangen ten opzichte van het jaar 2022. De cliëntenraad is dit jaar regelmatig benaderd voor advies. Dit jaar is de cliëntenraad tweemaal uitgenodigd deel te nemen aan een externe adviesraad. Ook cliënten richten zich tot de cliëntenraad voor advies.



Totaal aantal klachten 2023

60% Van de ingekomen berichten hebben betrekking op klachten. De cliëntenraad heeft in 2023 totaal twaalf klachten ontvangen. De cliëntenraad bespreekt klachten en de terugkoppeling vanuit de organisatie, in het algemeen belang van cliënten. De klachten komen ook aan de orde tijdens de vestigingsgesprekken met verantwoordelijke regiomanagers van Tzorg.



Cliëntenraadsvergaderingen

Jaarlijks vinden er circa zes vergaderingen plaats op het hoofdkantoor te Uden. De vergaderingen vinden éénmaal per twee maanden plaats, waarbij de voorkeur uitgaat naar fysiek vergaderingen. In geval van uitzondering is aansluiten bij vergaderingen via Teams een optie. Vergaderingen vinden plaats aan de hand van een vooraf opgestelde agenda en van iedere vergadering worden verslagen gemaakt.

Tijdens vergaderingen worden actuele onderwerpen besproken die een relatie hebben met de cliënten van Tzorg. Regelmatig sluit een directeur of manager van Tzorg aan bij de vergadering om actuele onderwerpen aan de orde te stellen. Het bestuur sluit tweemaal per jaar aan.

Om onderling in contact te blijven communiceren de cliëntenraadsleden via e-mail en een WhatsApp groep, welke wordt beheerd door de voorzitter Wil de Zwarte.

In 2023 is de cliëntenraad zes keer bijeen gekomen om zich te richten op onderwerpen als:

- ✓ Opheffen magazine Thuis
- ✓ Ontwikkeling clientportaal
- ✓ Doorontwikkeling cliëntenraad
- ✓ Signaleringsproces
- ✓ Werving vakantiekrachten
- ✓ Clienttevredenheidsonderzoeken (CTO)
- ✓ Algemene voorwaarden zorgovereenkomst
- ✓ Kwaliteit thuishulpen
- ✓ Klachtenproces website Tzorg
- ✓ Schadeproces
- ✓ Overnames
- ✓ Imago onderzoek



Behandelde onderwerpen en acties

Tijdens de bijeenkomsten zijn er diverse uiteenlopende onderwerpen besproken, acties uitgezet en adviezen gegeven en besluiten genomen. Onderstaand zijn de belangrijkste onderwerpen uiteengezet.

Onderwerpen

Ontwikkeling cliëntportaal

Tzorg is gestart met het inrichten van een cliëntenportaal, in de vorm van een app waarin voor cliënten belangrijke informatie wordt opgenomen. De ontwikkeling neemt naar verwachting drie jaar in beslag. De cliëntenraad wordt door Tzorg om advies gevraagd en geeft aan graag tijdens de ontwikkeling van deze app aangesloten en in gesprek te blijven met Tzorg.

Opheffen magazine Thuis

De cliëntenraad heeft begin 2023 met Tzorg gesproken over het stoppen van de fysieke Thuismagazine en hierover een negatief advies afgegeven. Verwacht wordt door het wegvallen van de Thuismagazine de verbinding tussen cliënten en de Tzorg vermindert. Tevens is de Thuismagazine is een belangrijk medium voor de cliëntenraad om haar achterban te informeren.

Door ontwikkelen van een goed functionerend cliëntenraad

- Medezeggenschapsregeling Tzorg Zorg Thuis en Tzorg BV

In januari 2023 heeft de cliëntenraad een verzoek gedaan voor aanpassingen in de medezeggenschapsregeling 2022, waaronder de bevoegdheden van de cliëntenraad. Het voorstel is niet gehonoreerd door de directie/bestuur van Tzorg.

- Huishoudelijk reglement cliëntenraad Tzorg

In januari 2022 is het huishoudelijk reglement vastgesteld en ondertekend. In het huishoudelijk reglement staat onder andere beschreven de taken werkwijze van de cliëntenraad. Deze wordt jaarlijks geëvalueerd. In februari 2023 zijn aanpassingen op het huishoudelijk reglement besproken, vastgesteld en doorgevoerd. In november 2023 is het reglement opnieuw geëvalueerd. Er zijn geen wijzigingsvoorstellen gedaan.

- Aanstellen ondersteuner

Op basis van een met de directie besproken en vastgesteld profielschets, is de cliëntenraad in 2023 met Tzorg in overeenstemming gekomen tot de aanstelling van een nieuwe ondersteuner. Deze volgt de huidige ondersteuner op per ingaande januari 2024.

- Locatieverdeling

Tzorg heeft een centrale cliëntenraad met een landelijke locatieverdeling en aangestelde vestigingsverantwoordelijken binnen de cliëntenraad. Deze verantwoordelijken zijn gesprekspartners bij vestigingsgesprekken met regiomanagers en zorgcoördinatoren. Vestigingsgesprekken vinden minimaal éénmaal per jaar plaats aan de hand van een leidraad en worden vastgelegd in een gespreksverslag. Aan het einde van het jaar wordt een samenvatting opgesteld door de secretaris en aangeboden aan het bestuur en regiomanagers.

- Gesprekken met directie

In januari 2023 heeft de cliëntenraad met de directie van Tzorg een bijeenkomst ingepland om de samenwerking voor 2023 te bespreken. De cliëntenraad heeft de directie een signaal afgegeven beter betrokken te moeten worden bij de ontwikkelingen van de organisatie. Tzorg geeft aan hieraan gehoor te geven en door het inrichten van een verbeterde interne informatieplanning. Gedurende dit jaar heeft dit positieve effecten opgeleverd.

In maart 2023 heeft er een kennismakingsgesprek plaatsgevonden en zijn er onderwerpen te besproken, waaronder digitalisering, stoppen van de fysieke Thuis magazine en de verwachtingen van de cliëntenraad. In augustus 2023 is er een extra gesprek ingepland met de directie met betrekking tot de afwijkende mening over onderwerpen waaronder de onafhankelijkheid van de ondersteuner voor de cliëntenraad, het proces signaleren en de voorgestelde aanpassing van de medezeggenschapsregeling door de cliëntenraad.

- Budget Cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2023 binnen budget gebleven. De secretaris van de cliëntenraad heeft een budgetvoorstel 2024 opgesteld en voorgelegd aan de cliëntenraadsleden. Deze is na akkoord van de cliëntenraad vastgesteld en ter goedkeuring voorgelegd aan Tzorg. Door Tzorg is dit budget akkoord verklaard.

- Lidmaatschap netwerkorganisatie

De cliëntenraad heeft een lidmaatschap bij Netwerk CliëntenRaad Zorg (NCZ) en heeft dit jaar een onderzoek gestart naar een mogelijke overstap naar het Landelijk Steunpunt (mede)Zeggenschap (LSR). Dit onderwerp heeft minder prioriteit gehad in 2023 en is uitgesteld naar 2024.

Communicatie / contact

- Communicatie met andere cliëntenraad

In het kader van de overname de huishoudelijke ondersteuning van Argos Zorggroep in de ROGplus gemeente, heeft de cliëntenraad van Tzorg op verzoek van de cliëntenraad van Argos enkele vragen van hen beantwoord met betrekking tot de geplande gedeeltelijke overgang naar Tzorg.

- Communicatie met Tzorg vestigingen

Om geïnformeerd te blijven van cliëntgebonden onderwerpen in de verschillende regio's van Tzorg, onderhoudt de cliëntenraad contact met 10 landelijk verspreide vestigingskantoren en één hoofdkantoor. De cliëntenraadsleden – allen komende uit verschillende locatiegebieden – hebben één of twee vestigingen in portefeuille gekregen en voeren regelmatig gesprekken met regiomanagers en zorgcoördinatoren van de betreffende de vestiging. In 2023 vonden er totaal 12 gesprekken plaats. De meeste gesprekken vonden plaats op de hoofdvestiging van Tzorg in Uden, aansluitend aan de cliëntenraadsvergaderingen. Ook hebben enkele gesprekken plaatsgevonden op vestigingskantoren of bij cliëntenraadsleden thuis. Van de vestigings-gesprekken zijn verslagen gemaakt en door de secretaris verwerkt in een jaarlijkse samenvatting voorzien van adviezen en suggesties. Deze samenvatting is verzonden aan de directie en management.

- Communicatie met Tzorg medewerkers en bestuursleden

Directeuren en medewerkers zijn regelmatig bij cliëntenraadsvergaderingen aangesloten om de cliëntenraadsleden te informeren en met hen van gedachte te wisselen over organisatorische ontwikkelingen binnen Tzorg en Tzorg Zorg Thuis. Zonodig worden naast de reguliere bijeenkomst extra gesprekmomenten ingepland om zaken te bespreken als

- * samenwerking tussen cliëntenraad en Tzorg
- * aanpassing medezeggenschapsregeling
- * basistraining cq video-instructie voor thuishulpen
- * proces signaleren.



Belangrijke wijziging binnen bestuur van Tzorg

- Directie

Nadat de vorige directeur in 2022 haar functie neergelegd heeft als algemeen directeur, is er een nieuwe wervingsactie uitgezet door Tzorg. In september 2023 heeft de cliëntenraad een adviesaanvraag van Tzorg ontvangen met betrekking tot “profiel bestuurder”. Hierop is een positieve adviesbrief opgesteld door de cliëntenraad en bij de directie aangeboden.

- Manager Kwaliteit en Zorg

Met ingang van januari 2023 is er een wisseling geweest van de verantwoordelijke manager voor de cliëntenraad. De nieuwe manager Kwaliteit & Zorg, Annelieke Goudswaard is als manager betrokken geweest bij het project rond de verbreding richting de Wlz en daarmee bekend met de wettelijke plicht van de medezeggenschap door een cliëntenraad.

Signaleringsproces

De cliëntenraad is begin 2023 door Tzorg betrokken bij het proces “signaleren” dat in april 2023 werd uitgerold binnen Tzorg. De cliëntenraad is gevraagd mee te denken aan de formulering en vormgeving van de vragen en (zijdelings) van de route. In mei en juli 2023 is de cliëntenraad verder geïnformeerd en is de training Signaleren doorlopen. Inmiddels heeft de cliëntenraad een signaal afgegeven het niet eens te zijn met de route van melden, c.q. met het niet betrekken/informeren van de cliënt vanaf het begin van het proces. In juli 2023 is er een schriftelijk negatief advies gegeven aan de directie, voorzien van suggesties te verbetering. Deze zijn niet door Tzorg opgevolgd.

Werven vakantiekrachten

Werven van voldoende vakantiekrachten is een thema dat ieder jaar opnieuw door de cliëntenraad op de agenda gezet wordt. De cliëntenraad is na verkregen uitgebreide informatie van de afdeling Human Resources overtuigd geraakt dat met volle kracht aan de werving wordt gewerkt. In het verleden is gebleken dat er tijdens vakantieperioden planningsproblemen waren en dat vakantiekrachten niet altijd even goed geïnstrueerd zijn. Human Resources Centraal (voor de merken CSU-Ziezo-Tzorg) blijken gezamenlijk en tijdig een goed onderbouwd wervings-campagne te hebben uitgerold en hiermee voldoende capaciteit te hebben deze zomer.

Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

Vanaf maart 2022 is de cliëntenraad meegenomen in de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken (kortweg CTO genoemd) die periodiek bij 8% van de cliënten uitgevoerd wordt. De uitslagen zijn door de cliëntenraad besproken waarna is besloten werkgroepen in te richten met als doel een voorstel bij Tzorg voor te leggen om de ingewikkelde CTO meer toegankelijk te maken voor cliënten. Tzorg heeft de cliëntenraad aangeboden CTO vragen toe te voegen.

Begin 2023 zijn er twee CTO-werkgroepen geformeerd met als doel bevindingen formuleren van de leesbaarheid van de CTO vragen en de toegankelijkheid van het CTO rapport. De bevindingen en adviezen zijn aan Tzorg aangeboden en besproken met de commercieel directeur. Hierbij is nogmaals door de cliëntenraad aangegeven dat er grote zorg is dat dit digitale CTO-onderzoek slechts maar een klein deel van het cliëntenbestand van Tzorg betreft. Aan het overgrote deel van de cliënten (niet-digitaal vaardige cliënten) wordt niet gevraagd naar hun bevindingen.

(Algemene voorwaarden) Zorgovereenkomst (onderdeel zorgmap)

In 2023 heeft Tzorg nieuwe Algemene Voorwaarden Zorgovereenkomst opgesteld en deze voorgelegd aan de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft haar bevindingen en advies aan Tzorg voorgelegd. Deze zijn besproken en meegenomen in de definitieve Algemene Voorwaarden Zorgovereenkomst.

Tevens wordt door Tzorg onderzocht of de zorgovereenkomst zou kunnen worden vervangen door een welkomstbrief. De cliëntenraad wordt om advies gevraagd en geeft hierover een positief advies af, voorzien van opmerkingen.

Kwaliteit thuishulpen / training

De cliëntenraad is gevraagd om advies met betrekking tot de nieuwe video-instructiefilm voor thuishulpen. De cliëntenraad heeft haar advies ten aanzien van de ontwikkeling nieuwe training voor thuishulpen voorgelegd aan Tzorg. In februari 2023 zijn de suggesties van de cliëntenraad besproken met Human Resource en meegenomen in de definitieve video-instructiefilm.

Trainingen

Om de vaardigheden en onderlinge samenwerking van de cliëntenraadsleden te vergroten worden er trainingen gevolgd. In december 2022 is er een training gevolgd om een missie en visie van de cliëntenraad voor 2023 te bepalen. Besloten is de geplande trainingsdag in oktober 2023 te verzetten naar 2024 in verband met de drukke agenda.

Werving en selectie nieuwe cliëntenraadsleden

Januari 2023 startte de cliëntenraad met zes cliëntenraadsleden. In mei 2023 is besloten twee nieuwe cliëntenraadsleden te werven. Een aangewezen verkiezingscommissie heeft met succes twee mogelijk nieuwe cliëntenraadsleden geworven. De twee nieuw beoogde leden hebben een éérste oriëntatie dag bijgewoond tijdens de bijeenkomst van september 2023. Er is nog geen besluit genomen over een aanstelling binnen de cliëntenraad. Dit vindt plaats in 2024.

Klachtenproces (website)

De cliëntenraad is gevraagd om advies te geven over het te publiceren klachtenproces op de website. Het advies vanuit de cliëntenraad is meegenomen in de definitieve klachtenproces op de website.

Schadeprocess

Tzorg heeft in 2023 het schadeprocess aangepast en vraagt de cliëntenraad om haar mening. De cliëntenraad heeft geen achtergrond informatie ontvangen en ziet geen mogelijkheid om hierover een goed advies te geven. De cliëntenraad is hiernavolgend geïnformeerd over het coulancebeleid en gevraagd Tzorg van advies te voorzien. De cliëntenraad heeft een adviesbrief gestuurd met enkele wijzigingsvoorstellen naar manager Kwaliteit& Zorg gestuurd. Het advies is door Tzorg overgenomen en verwerkt in het definitieve coulancebeleid.

Ondernemingsraad

De cliëntenraad heeft dit jaar geen overleg met de ondernemingsraad gehad. In juni is er een nieuwe ondernemingsraad Tzorg geïnstalleerd. Intern is besproken begin 2024 de voorzitter van de ondernemingsraad bij een bijeenkomst van de cliëntenraad aan te laten sluiten

Website Tzorg

De cliëntenraad onderzoekt mogelijkheden om de huidige webpagina te verbeteren. Afdeling Marketing en Communicatie biedt hierbij ondersteuning. Hieraan is vanuit de cliëntenraad geen prioriteit gegeven. De website is enigszins geoptimaliseerd en voorzien van het cliënten-jaarverslag 2022.

Evaluatie Cliëntenraad

Vastgelegd in het huishoudelijk regelement, wordt jaarlijks het functioneren van de cliëntenraad, voorzitter, secretaris en ondersteuner geëvalueerd. Deze evaluatie vond plaats in november 2023. De evaluatie is voorgelegd aan het bestuur van Tzorg en manager Kwaliteit & Zorg. De informatie uit deze evaluatie biedt handvatten om de cliëntenraad te verbeteren.

Gastspreekers

- 02-2023 Mevr. Frentz (adviseur Innovatie)
Onderwerp: nieuwe cliëntportaal Jip app
- 03-2023 Dhr. Verhagen en dhr. Akkermans
Onderwerp: samenwerking cliëntenraad & Tzorg
- 03-2023 Dhr. Gilissen (Adviseur Marketing Strategie)
Onderwerp: stoppen fysieke Thuismagazine
- 03-2023 Mvr. Goudswaard (Manager Kwaliteit & Zorg)
Onderwerp: informatie uitrol proces signaleren
- 05-2023 Dhr. Kamerbeek (Commercieel Dir.) & dhr. Gillissen (Adv. Marketing&Strategie)
Onderwerpen: - gesprek n.a.v. ingestuurde stukken vanuit de cliëntenraad
- nieuwe clientportaal Jip app
- verbinden cliënten met Tzorg door aanbieden innovatieve mogelijkheden.
- 05-2023 Dhr. Jobse (Adviseur Kwaliteit & Zorg) en dhr. Akkermans (directeur Tzorg)
Onderwerp: proces signaleren en nieuwe cliëntportaal Jip App
- 07-2023 Dhr. de Bruin (ICT projectmanager)
Onderwerp: werven vakantiekrachten
- 07-2023 Mvr. Vlasblom (projectcoördinator)
Onderwerp: training signaleren voor thuishulpen
- 09-2023 Dhr. Gilissen (Marketeer MarCom)
Onderwerp: (voorlopige) resultaten imago-onderzoek
- 11-2023 Dhr. Verhagen (directeur Bedrijfsvoering) en dhr. Akkermans (directeur Tzorg)
Onderwerp: jaarrekening en begroting 2024 (niet besproken)

Externe communicatie

08-2023 Argos Zorggroep, gesprek tussen voorzitter Argos en secretaris en voorzitter Tzorg



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. De cliëntenraad krijgt tijdig van Tzorg de nodige informatie om een goed onderbouwd advies of instemming te kunnen geven, zodat het ook echt van invloed kan zijn op een voorgenomen besluit. De cliëntenraad geeft daarnaast ook ongevraagd advies over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.

Genomen besluiten, adviezen, instemmingen

Naast allerlei onderwerpen die tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad aan de orde zijn gekomen in 2023, zijn er ook adviezen verstrekt. Soms wordt de cliëntenraad door Tzorg gevraagd om advies of instemming ten aanzien van een onderwerp, maar ook geeft de cliëntenraad op eigen initiatief adviezen aan Tzorg. Een overzicht wordt onderstaand weergegeven

Verstreckte schriftelijke advies-/instemmingsverzoeken

- 31-03-2023 Adviesaanvraag klachtenprocedure website (positief)
- 31-05-2023 Adviesaanvraag overdracht Lelystad (positief)
- 27-09-2023 Instemmingsaanvraag Ondersteuner (positief)
- 27-09-2023 Adviesaanvraag Couulancebeleid (positief/aanpassingen)
- 06-10-2023 Adviesaanvraag Profiel bestuurder (positief)
- 25-10-2023 Adviesaanvraag Zorgovereenkomst (positief/opmerkingen)

Verstreckte Overige adviezen

- 19-01-2023 Geadviseerd inzake video-instructiefilm thuishulpen (positief/tips)
- 01-02-2023 Geadviseerd inzake ontwikkeling nieuwe cliëntenportaal (positief)
- 10-02-2023 Geadviseerd inzake Algemene Voorwaarden Zorgovereenkomst (te laat)
- 25-02-2023 Geadviseerd inzake op stoppen magazine Thuis (negatief/suggesties)
- 01-04-2023 Geadviseerd inzake CTO-vragenlijst (opmerkingen)
- 01-04-2023 Geadviseerd inzake CTO-rapport 2021-2022 (opmerkingen)
- 26-04-2023 Geadviseerd op antwoordkaart m.b.t. Thuis (positief)
- 26-07-2023 Geadviseerd inzake signaleringsproces (negatief/suggestie)
- 27-09-2023 Geadviseerd inzake het Imago-onderzoek (positief/opmerkingen)
- 29-11-2023 Geadviseerd inzake jaarrekening 2022 (opmerkingen)

Verstreekte Ongevraagde adviezen

- 19-01-2023 Verzoek aanpassing MZR
- 03-02-2023 Adviezen n.a.v. Samenvatting Vestigingsgesprekken 2022

Besluitenlijst

Een overzicht van de genomen besluiten - naast alle verstreekte adviezen- van de cliëntenraadsvergaderingen in het afgelopen jaar zijn onderstaand vermeld.

- 01-02-2023 Besluit: Trainingsdag in oktober organiseren
- 01-02-2023 Vastgesteld: Notitie Samenvatting Vestigingsgesprekken 2022
- 29-03-2023 Vastgesteld: Aanpassingen HHR
- 31-05-2023 Vastgesteld: Jaarverslag 2022 CR
- 31-05-2023 Besluit: Training te verplaatsen naar begin 2024
- 31-05-2023 Besluit Jaarafsluiting na laatste vergadering 2023
- 26-07-2023 Besluit: Geen vrijwilligers-vergoeding aan te vragen
- 26-07-2023 Vastgesteld: Begroting 2024 CR
- 27-09-2023 Vaststellen: Vergaderschema 2024 CR
- 27-09-2023 Besluit: Signaleren toevoegen op leidraad vestigingsgesprekken

Acties

Naast alle uitgebrachte adviezen zijn er ook diverse acties uitgevoerd door de cliëntenraad. Het overzicht treft u hieronder aan

- 10-01-2023 Brief aan Directie: gewijzigde samenstelling CR gemeld
- 19-01-2023 Bespreking met directie inzake o.a. bevoegdheden
- 02-02-2023 Brief aan Christel: felicitaties CR voor functie wisseling
- 03-02-2023 Aan Tzorg: Notitie Samenvatting Vestigingsgesprekken
- 30-03-2023 Brief aan Tzorg: aanpassing HHR
- 20-06-2023 Brief aan Tzorg: aanbieding jaarverslag CR 2022
- 08-08-2023 Gesprek dagelijks bestuur CR met CR Argos
- 27-07-2023 Brief aan Tzorg: aanbieding budget 2024 CR
- 07-08-2023 Brief aan Tzorg: gespreks-paper voor gesprek directie
- 17-08-2023 Gesprek met directie
- 25-08-2023 Brief aan Tzorg: reactie op behandeling financiële stukken
- 23-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Marijke Parker Brady
- 25-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Wil de Zwarte
- 27-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Anja Brood
- 27-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Joke Braam

- 29-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Johnny Nooder
- 31-10-2023 Brief aan Tzorg: ontslagbrief Nico Pellegroni
- 29-11-2023 Evaluatie Cliëntenraad
- 29-11-2023 Evaluatie Huishoudelijk Reglement
- 29-11-2023 Evaluatie Medezeggenschapsreglement
- 30-12-2023 Brief aan Tzorg: inzake evaluatie voorzitter, secretaris en vestigingsgesprekken

Werkgroepen

Er zijn in 2023 enkele werkgroepen ingericht

- 01-02-2023 Werkgroep CTO-vragenlijst
- 01-02-2023 Werkgroep CTO-rapport
- 29-03-2023 Werkgroep vrijwilligersvergoedingen Tzorg
- 31-05-2023 Werkgroep verkiezingscommissie nieuwe cliëntenraadsleden
- 27-09-2023 Werkgroep jaarrekening Tzorg

Vestigingsgesprekken

Alle leden van de cliëntenraad hebben ook in 2023 gesprekken gevoerd met de regiomanager en/of zorgcoördinator van de hun toegewezen vestiging.

Onderstaand is het overzicht weergegeven van deze gesprekken.

- 24-01-2023 Houten
- 20-04-2023 Wognum
- 31-05-2023 Vestiging 10
- 05-06-2023 Roermond
- 12-07-2023 Breda
- 03-08-2023 Amsterdam
- 19-09-2023 Den Haag
- 26-09-2023 Uden
- 15-10-2023 Houten (2^e keer)
- 08-11-2023 Barendrecht
- 13-11-2023 Enschede



De gesprekken zijn allemaal positief verlopen. Het levert veel informatie op en het geeft de cliëntenraadsleden steeds meer inzicht in de werkwijze van de vestigingskantoren.

Inmiddels is ook dit jaar weer een samenvatting van alle vestigingsgesprekken gemaakt welke verspreid wordt aan de directie/bestuur en alle vestigingen.

Scholing

De cliëntenraad vindt het belangrijk om regelmatig (opfris)cursussen te blijven volgen om kennis up to date te houden en om advies te krijgen over bepaalde zaken, waar de cliëntenraad nu mee geconfronteerd wordt. De cliëntenraad wordt daarnaast door middel van interviews, gastsprekers en presentaties structureel geïnformeerd.

In de medezeggenschapsregeling is vastgelegd dat de cliëntenraad geschoold mag worden.

Hierover zijn de volgende afspraken gemaakt en vastgelegd:

- Eenmaal per jaar centrale training cliëntenraad.
- Eenmaal per jaar een individuele cursus uit het aanbod van NCZ.
- Eenmaal per jaar per twee koppels (van twee cliëntenraadsleden).

Indien gewenst en relevant kan hiervan gebruik gemaakt worden.

In 2023 heeft de cliëntenraad onderling besloten de geplande trainingsdag te verplaatsen naar 2024.

Contact met achterban

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

- Magazine Thuis
Magazine Thuis is een fysiek magazine en wordt viermaal per jaar uitgegeven aan cliënten, mantelzorgers, thuishulpen, gemeenten en medewerkers. Tzorg heeft in mei 2023 besloten dit magazine te stoppen en zich te oriënteren op digitale nieuwsberichten.
- Website cliëntenraad: [De cliëntenraad - Tzorg](#)
- Postbus cliëntenraad: cliëntenraad@tzorg.nl



Vooruitblik op het volgende jaar

Aangezien alle leden van de cliëntenraad hun lidmaatschap hebben opgezegd, zullen zij in januari 2024 -na de opzegperiode van 3 maanden- niet meer actief zijn voor Tzorg. Om die reden wordt hier ook geen inhoudelijke invulling gegeven aan een vooruitblik voor het jaar 2024.

Tzorg zal aan het begin van het jaar nieuwe leden werven en een nieuwe cliëntenraad gaan installeren. Deze nieuwe leden hebben dan de taak om de zaken op te pakken en aan de slag te gaan. Aan hun de taak dit op hun eigen wijze in te vullen.

In dit jaarverslag staan uitgebreid alle rechten en plichten, alsmede de belangrijke onderwerpen weergegeven die van belang zijn om actief op te komen voor de cliënten van Tzorg.

Wij wensen de nieuwe raadsleden veel succes met hun werkzaamheden.