

Bulletin 2025-03

van de Centrale Cliëntenraad van Charim

Op 10 april 2025 kwam de Centrale Cliëntenraad (CCR) bijeen voor overleg met de voorzitter van de Raad van Bestuur, de Manager Kwaliteit en de secretaris van de Raad van Bestuur.



Advies- en instemmingsaanvragen

a. Informele ondersteuning en zorg

De CCR onderschrijft de gepresenteerde herziene 'Visie op informele ondersteuning en zorg', maar heeft nog diverse vragen over de praktische uitvoering en organisatorische invulling. Daarbij wordt onder meer de rol en aansturing van de vrijwilligerscoördinator genoemd. Deze vragen worden momenteel, in overleg met andere medezeggenschapsorganen, schriftelijk uitgewerkt en zullen voorafgaand aan de volgende overlegvergadering aan de Raad van Bestuur worden voorgelegd.

Tijdens de vergadering was er onduidelijkheid over de status van het plan van aanpak. De voorzitter van de Raad van Bestuur licht toe dat er verwarring is ontstaan; het bijgevoegde plan van aanpak is niet goed geduid. Het had een indruk moeten wekken van de onderwerpen in het plan van aanpak en geen onderdeel moeten zijn van de instemmingsaanvraag. . Op dit moment ligt alleen de herziene visie ter instemming voor; het bijbehorende plan van aanpak volgt op een later moment.

Bespreekpunten tussen de CCR en de Raad van Bestuur

a. Uitkomsten rondgang locatie Eten en Drinken

Hoewel het beleidskader zelf niet ter discussie staat, heeft de CCR vragen over de implementatie en uitvoering van het zogenoemde 'broodgeld' op de verschillende locaties. De voorzitter van de Raad van Bestuur benadrukt het eerder genomen besluit dat alle cliënten recht hebben op een broodmaaltijd in natura. Er wordt aangegeven dat concrete voorbeelden helpend zijn bij het duiden van signalen. De CCR zal deze aanleveren. Op verzoek van de CCR zal de voorzitter van de Raad van Bestuur de manager Facilitair vragen om een overzicht van de uitrol van dit beleid op de locaties.

b. Bespreking Kwaliteitsbeeld naar aanleiding van het Generiek Kompas

De Manager Kwaliteit licht toe dat het Generiek Kompas '*Samen werken aan kwaliteit van bestaan*' de bestaande Kwaliteitskaders vervangt. Het bijbehorende Kwaliteitsbeeld fungeert als meetinstrument en levert openbare informatie op over de kwaliteit van zorg. Zorgaanbieders die onder het bereik van het Generiek Kompas vallen, zijn verplicht deze informatie aan te leveren. Het Kwaliteitsbeeld over 2024 kende een deadline voor aanlevering op 31 maart en is te lezen via de website van Charim.

Cliëntarena's – voorstel voor cliëntervaringsmetingen

In navolging van het jaarplan en de Kaderbrief werkt Charim aan de ontwikkeling van cliëntarena's, mede op basis van eerdere praktijkervaringen binnen de Wijkverpleging. De Manager Kwaliteit geeft aan dat het plan van aanpak, waarin de invulling van deze arena's wordt uitgewerkt, na bespreking en besluitvorming in het DT nog aan de CCR zal worden voorgelegd.

Vanuit ActiZ is aangekondigd dat ZorgkaartNL dezelfde vraagstelling voor het ophalen van cliëntervaringen zal hanteren als verplicht onder het Generiek Kompas.

De CCR stelt in dit verband diverse vragen betreffende de Cliëntarena's, waaronder:

- Hoe wordt de betrokkenheid van cliënten geborgd (minimaal 80%)?
- Hoe wordt een veilige, vrije en open sfeer gecreëerd waarin cliënten zich vrij voelen om hun mening te geven door inzet van een gespreksleider die niet locatiegebonden is?
- Hoeveel vragen worden er gesteld (de basisvragen zijn verplicht)?
- Wat is de rol van de lokale cliëntenraad (CR-leden nemen deel en stellen twee locatiegebonden vragen op)?

Daarnaast vraagt de CCR naar het verschil tussen bewonersbesprekingen en cliëntarena's. Hierop wordt toegelicht dat cliëntarena's een ander doel dienen. Via een vaste methodiek en met verplichte vragen vanuit het Kwaliteitskompas wordt het gesprek op een gestructureerde wijze gevoerd. De individuele gesprekken met cliënten blijven daarnaast bestaan. De gespreksleiders worden getraind en ondersteund met een toolkit.

Bert Berendsen
Secretaris CCR