

## Jaarverslag Cliëntenraad Interzorg 2023

### Missie en taak

Het is de missie van de Cliëntenraad om zorgvuldig en betrokken de belangen van alle cliënten van Interzorg te behartigen. De Cliëntenraad betreft daarbij ook uw omgeving en mantelzorgers.

De taak van de raad is de zorg gerelateerde processen binnen Interzorg te toetsen en hierover adviezen uit te brengen, zowel gevraagd als ongevraagd.

Wij doen dat door op een constructieve en respectvolle manier te overleggen met de Directie. Hierbij proberen wij ons zo goed mogelijk in u te verplaatsen. Vaak worden deskundigen uitgenodigd om een toelichting te geven en om onze vragen te beantwoorden. Dit kan een kwaliteitsmedewerker zijn, een verpleegkundige, een ICT deskundige etc. In ons netwerk hebben wij contact met andere cliëntenraden in de regio, nemen wij deel aan kennisbijeenkomsten en zijn wij lid van het landelijk overleg cliëntenraden (LOC). Het LOC heeft ons ondersteund in het advies over de voordracht van nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen.

Enkele leden van de Cliëntenraad hebben de voorstelling "Mag ik je kussen" bezocht, waarin de misstanden in de zorg haarfijn worden geschetst.

We volgen de landelijke ontwikkelingen en hebben de nieuwe kwaliteitsstandaard "Generiek kompas" bestudeerd, die in 2024 ingaat.

Wij zien ook dat de ouderenzorg vast dreigt te lopen door de vergrijzing en het tekort aan medewerkers. We hebben de petitie ondertekend, waarin het kabinet gevraagd wordt om samen met ouderen, cliëntenraden en bestuurders van zorgaanbieders te focussen op de ouderenzorg van morgen.

### Overleg en adviezen

In 2023 heeft de Cliëntenraad 4 x onderling vergaderd en 4 x met de Directie. Tussendoor is er frequent overleg per mail. Ook is er kennis gemaakt met de nieuwe Raad van Commissarissen.

In 2023 is de Cliëntenraad geïnformeerd en betrokken bij:

- De selectie van de nieuwe directeur-bestuurder.
- De selectie van 2 nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen.
- De pilot praktische ondersteuning in Wijchen.
- De voorgenomen overname van 600 cliënten en 50 medewerkers van BrabantZorg.
- Rapportages klachten en incidenten cliënten.
- Kwaliteitsonderzoeken, certificering en de externe audit.
- Voortgang inkoop van zorg bij de verzekeraar en de diverse gemeenten, conform Zvw (zorgverzekeringswet), Wlz (wet langdurige zorg) en WMO (wet maatschappelijke ondersteuning).
- De veranderingen m.b.t. huishoudelijke verzorging in de diverse gemeenten, over te weinig zorg, wachtlijsten en onterechte zorg.

In 2023 heeft de Cliëntenraad de volgende positieve adviezen gegeven:

- Regeling vrijwillige bijdrage dagbesteding Scharrelboerderij
- Jaarverslag, jaarrekening en accountantsverklaring 2022 en de begroting voor 2024
- Begeleidingszorg via de WMO in 2024 afbouwen (11 cliënten) en focus leggen op de begeleiding via de WLZ. De cliënten die begeleiding krijgen via de WLZ passen beter bij de kennis van Interzorg.

De Cliëntenraad heeft afscheid genomen van de voormalig directeur van Interzorg en ook van de vaste ambtelijk ondersteuner van de Cliëntenraad. De nieuwe directeur en ambtelijk ondersteuner zijn verwelkomd.

### **Communicatie**

In 2023 heeft u van ons het jaarverslag van 2022 ontvangen en een brief over mogelijke aanpassingen in de zorg in de zomerperiode.

Wij hebben de Directie vragen gesteld over de informatie (dossier, overeenkomsten, folders), die aan cliënten bij aanvang van zorg uitgereikt wordt. De Cliëntenraad denkt dat het beter kan. In 2024 gaan we hiermee aan de slag. We horen graag wat u ervan vindt.

We kijken terug op een fijne constructieve samenwerking met de directie en medewerkers van Interzorg. De Cliëntenraad voelt zich goed gehoord.