

## Jaarverslag Cliëntenraad Interzorg 2024

### Missie en taak

Het is de missie van de Cliëntenraad om zorgvuldig en betrokken de belangen van alle cliënten van Interzorg te behartigen. Wij pleiten voor het versterken van medezeggenschap. Medezeggenschap leidt immers tot beter doordachte en evenwichtigere besluitvorming. De toenemende vraag naar (complexe) thuiszorg in combinatie met krapte op de arbeidsmarkt en de ontwikkeling van zorg naar gezondheid en preventie zijn altijd onderwerpen in gesprekken. De uitdaging voor onze cliëntenraad is "anders kijken, anders denken en anders doen".

Wij praten namens u mee over de ontwikkelingen en geven advies. Dat kan alleen als wij ook goed op de hoogte zijn van uw ervaringen.

Wij nodigen u dan ook uit om deze met ons te delen. Dat mogen zowel positieve als minder positieve ervaringen zijn. Deze worden anoniem besproken en we doen voorstellen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De cliëntenraad overlegt 4 x per jaar op respectvolle wijze met de directie. Regelmatig worden deskundigen uitgenodigd om een toelichting te geven en om onze vragen te beantwoorden en adviezen te delen. We hebben ook overleg met de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad om onze bevindingen te delen.

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). De eerste contacten zijn gelegd met de cliëntenraad van de thuiszorgorganisatie ZuidZorg.

Wij volgen de ontwikkelingen in het Zorglandschap via nieuwsbrieven o.a. "Juiste Zorg op de Juiste plek".

### Overleg

In 2024 heeft de Cliëntenraad 4 x onderling vergaderd. Tussendoor is er frequent overleg per mail en zijn er contacten met verschillende deskundigen binnen de organisatie. Er heeft een werkbezoek plaatsgevonden bij "Zorgbuurthuis 't Hageltje" in Oss.

In 2025 treden 3 leden af en het is ons gelukt om nu al 3 nieuwe leden toe te laten treden tot de cliëntenraad. Hiermee is de continuïteit gewaarborgd. De Samenwerkingsovereenkomst en het Huishoudelijke Regelement zijn geactualiseerd. De Visie en het Werkplan 2025-2026 van de cliëntenraad is vastgesteld.

### Inspraak en samenwerken

In 2024 is de cliëntenraad geïnformeerd en betrokken bij:

- De strategische personeelsplanning.
- De komst van de nieuwe deskundigheid als thuisondersteuner (praktische begeleiding).
- Aandacht van medewerkers voor dienstverlening met de juiste normen en waarden bij u thuis.
- Aandacht voor een mondelinge toelichting op de informele en formele klachtafhandeling in geval van uitingen van ongenoegen.

- Het plaatsen van artikelen over het belang van medezeggenschap en kwaliteitsverbeteringen in de nieuwsbrieven voor medewerkers van Interzorg.
- De clienttevredenheidsonderzoeken Verpleging en Verzorging en huishoudelijke hulp en dagbesteding.
- Het verminderen van administratieve lasten o.a. door spraak gestuurde rapportage.
- Rapportages van klachten en incidenten cliënten.
- De certificering en de externe audit.
- Het verbeteren en actualiseren van de clientmappen huishoudelijke hulp en Verpleging & Verzorging.
- Voortgang inkoop van zorg bij de verzekeraar en de diverse gemeenten, conform Zvw (zorgverzekeringswet), Wlz (wet langdurige zorg) en WMO (wet maatschappelijke ondersteuning).
- De voortgang m.b.t. huishoudelijke verzorging, over te weinig zorg, wachtlijsten en de overname van 550 cliënten van Brabantzorg en 75 cliënten van LuciVer.
- Ontwikkeling van gezamenlijke coördinatiepunten: IedereenZorgt in de Wijk.
- Ontwikkelingen van zorgtechnologieën, zoals een medicatiedispenser en beeldschermzorg.
- Een calamiteitenplan voor het geval er een pandemie uitbreekt.
- Het actueel houden van de website en het ontwikkelen van een nieuwsbrief voor cliënten.

In 2024 heeft de Cliëntenraad de volgende positieve adviezen gegeven:

- Jaarverslag, jaarrekening en accountantsverklaring 2023 en de begroting met de plannen voor 2025
- De herbenoeming van een lid van de Raad van Commissarissen.

De Cliëntenraad heeft afscheid genomen van één van de directeurs van Interzorg.

### **Communicatie**

In 2024 heeft u van ons het jaarverslag van 2023 per mail of post ontvangen. Meer informatie vindt u op de website van Interzorg. Het per post verzenden wordt in kader van duurzaamheid en om kosten te besparen afgeschaft.

We kijken terug op een inspirerende samenwerking met de directie en medewerkers van Interzorg. De Cliëntenraad ervaart dat tips en adviezen gewaardeerd worden en de besluitvorming ten goede komen.

31-12-2024

namens de cliëntenraad, Marjo Karsmakers, voorzitter Cliëntenraad Interzorg