



jaarverslag RCR

2019

# Voorwoord

**Het jaar 2019 was voor de Cliëntenraad een moeilijk jaar. De grote problemen bij De Trans waren daar debet aan. Deze problemen gingen vooral over de financiële situatie, de personele bezetting en werkdruk, het ziekteverzuim en onduidelijkheden rond het beleid voor diverse groepen. In september 2018 is Hans van Scheijen, de directeur zorg van De Trans vertrokken. In september 2019 is er een nieuwe directeur zorg benoemd. Zij begint met haar werkzaamheden per 1 januari 2020. Om de continuïteit zoveel mogelijk te waarborgen is in 2019 tijdelijk gebruik gemaakt van een interim directeur zorg en is de directievoering tijdelijk waargenomen door de directeur bedrijfsvoering met ondersteuning van de Raad van Bestuur.**

Het is in 2019 niet gelukt om over diverse onderwerpen met de directie duidelijke afspraken te maken over de stappen die gezet moeten worden om tot een resultaat te komen. Voorbeelden zijn gezonde leefstijl, mond-zorg, klimaatbeheersing, toneelspelen. Ook al zijn er afspraken gemaakt dan moest de Raad vaak zelf aan de bel trekken om te weten te komen of een probleem nu wel of niet was opgelost. Een voorbeeld is de personele bezetting op de woningen tijdens de vakantieperiode. Bij onvoldoende bezetting en/of de inzet van flexwerkers, maar ook bij te weinig ervaren medewerkers bleef de directie uitdragen dat de kwaliteit van zorg er niet onder zou leiden. Ondanks het feit dat veel medewerkers daar anders over dachten.

Met de directie is afgesproken dat de Raad voor 2020 per kwartaal een overzicht krijgt van de adviesaanvragen en de onderwerpen die volgens de directie aan de orde komen en de daarbij behorende processtappen. Dit is noodzakelijk om tijdig aan het klantenpanel vragen voor te leggen en om beter met de medewerkers van De Trans, cliënten en familie te kunnen communiceren over belangrijke onderwerpen. De benoeming van een nieuwe directeur zorg biedt de kans om in de samenwerking tussen Cliëntenraad en directie een nieuwe start te maken.

*Namens de Cliëntenraad van De Trans,*

*Jan van Wijk*

*Voorzitter*

*Rolde, januari 2020*

# Inhoud

	<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Ontwikkelingen</b>	<b>4</b>
	Samenstelling Cliëntenraad	4
	Centrale Cliëntenraad Espria	5
	Aandachtspunten	5
	Klantenpanel	5
<b>2</b>	<b>Adviesaanvragen in 2019</b>	<b>6</b>
	Vergoedingen en bijdragen 2020	6
	Bouwkundige aanpassingen Nieuwe Havens	6
	Directeur zorg bij De Trans	6
	Zorgmanagement De Trans	6
	Wet zorg en dwang	7
	Begroting 2020	7
<b>3</b>	<b>Onderwerpen die verder zijn besproken</b>	<b>8</b>
	Vernieuwing/voortgang vernieuwing unit Intensief	8
	Gesprek klachtenfunctionaris	9
	Mondzorg	9
	Voorjaarsoverleg met de RvB van Espria	9
	Zomerperiode	10
	Bespreking unithoofden	10
	Klimaat in woningen	10
	Pré-inspectiebezoeken	11
	Bezoek Zorgcentrale Noord (ZCN)	11
	Communicatie	11
	Bespreking Kwaliteitsrapport 2018	11
	<b>Vooruitblik 2020</b>	<b>12</b>
	<b>Informatie</b>	<b>12</b>

# 1 Ontwikkelingen

## Samenstelling Cliëntenraad

**De Trans heeft één Cliëntenraad. De Raad behandelt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van De Trans. De Cliëntenraad van De Trans bestaat per 31 december 2019 uit 9 leden. Hiervan is één lid geworden in 2019. Eén lid is afgetreden, één lid is overleden. In 2019 heeft de Cliëntenraad 11 keer vergaderd met de directie, waarbij 3 keer de voorzitter van de Raad van Bestuur van Espria aanwezig was.**

### Cliëntenraad De Trans

- Jan van Wijk (voorzitter)
- Fokko Geukes
- Marko Wilmink
- René van der Beek
- Wouter van Wijk
- Jan Emmens
- Alita Strating
- Henk Oortmann
- Henk Suelman (sinds maart 2019)

De Raad moest in 2019 afscheid nemen van twee leden. Van Anneke Schipper wegens privé-redenen. Van Leida Feringa i.v.m. haar overlijden. Leida is jarenlang lid geweest van de Cliëntenraad. In 2020 is helaas ook René van der Beek plotseling overleden, wat opnieuw een gevoelig verlies voor de Cliëntenraad is. Het was van zowel Leida als van René een passie om op te komen voor mensen met een beperking. De leden van de Raad zullen hen missen.





## Centrale Cliëntenraad Espria

De Trans is een onderdeel van Espria. Daarnaast bestaat Espria nog uit de zorgorganisaties Eveen, Icare, GGZ Drenthe, Zorggroep Meander en TCN Thuiszorg. Espria heeft een Centrale Cliëntenraad (CCR), waarin de cliëntenraden van de zorgorganisaties zijn vertegenwoordigd. In principe twee maal per jaar woont de voorzitter van de Raad van Bestuur van Espria een vergadering van de Cliëntenraad van De Trans bij om de algemene gang van zaken in de organisatie en de samenwerking tussen de directie en Cliëntenraad te bespreken.

## Aandachtspunten

De kwaliteit van de besluitvorming en het bewaken van de uitvoering kan nog worden verbeterd. Voorstellen van de directie moeten SMART geformuleerd zijn. Voor het functioneren van de Raad is het noodzakelijk dat informatie tijdig beschikbaar is. Net als in 2018 is dit ook in 2019 niet altijd gelukt. Ook sluit de informatie nog niet altijd aan bij de wensen van de Raad.

## Klantenpanel

Het klantenpanel bestond in 2019 uit ongeveer 20 leden. Dit zijn verwanten of betrokkenen van cliënten. In 2019 heeft dit panel enkele keren een vragenlijst ontvangen. Ook worden de verslagen van de vergaderingen van de Cliëntenraad beschikbaar gesteld aan de leden van het panel, maar dit is in 2019 niet altijd gebeurd.

Het is de wens van de Raad om het klantenpanel regelmatig vragen te stellen over thema's die binnen niet al te lange tijd aan de orde komen tijdens bijeenkomsten van de Cliëntenraad. Als de Raad weet hoe het panel over een bepaald onderwerp denkt, dan kan de Raad daar in het overleg met de directie rekening mee houden. In 2019 lukte dit niet omdat de ondersteuning van De Trans door capaciteitsgebrek onvoldoende was.

## 2 Adviesaanvragen in 2019

### Vergoedingen en bijdragen 2020

Bij de bespreking van de vergoedingen en bijdragen over 2019 is afgesproken dat in 2019 het totaal van de vergoedingen en bijdragen doorgelicht zouden worden. Bij de Raad en de directie bestond en bestaat de behoefte deze inzichtelijker te maken en te vereenvoudigen. En daar waar mogelijk de kosten te verlagen. Ook heeft de Raad toen de wens uitgesproken minder krampachtig om te gaan wat wel en niet tot privé-boodschappen wordt gerekend.

De directie heeft echter in 2019 geen initiatief genomen om dit thema met de Cliëntenraad uit te diepen. Er is de Cliëntenraad ook nog geen advies gevraagd over de vergoedingen en bijdragen voor 2020. Deze adviesaanvraag zal begin 2020 aan de Raad worden voorgelegd. De Raad zal hier evenals in 2019 kritisch naar kijken.

### Bouwkundige aanpassingen Nieuwe Havens

Eind 2018 is besloten de nieuwbouw van Nieuwe Havens bouwkundig aan te passen. Dit is nodig om verhuizing van het aantal bewoners te beperken. Nu zijn met name de bewoners van de Oude Havens naar de Nieuwe Havens verhuisd.

De Raad is akkoord gegaan met de voorgestelde aanpassingen.

### Directeur zorg bij De Trans

In maart is gesproken met de voorzitter van de Raad van Bestuur van Espria over het profiel van een nieuwe directeur zorg. Volgens de Raad zijn de volgende kwaliteiten belangrijk: heldere visie richting organisatie, feminiene eigenschappen, communicatief sterk, goed kunnen luisteren, macht kunnen delen, kwetsbare houding/kwetsbaar opstellen, mensen kunnen motiveren en stimuleren in ontwikkelingen.

Op 17 oktober 2019 heeft een delegatie van de Cliëntenraad uitvoerig gesproken met de door de Raad van Bestuur voorgedragen kandidaat voor de functie van directeur zorg. De inhoud van de bespreking is voor de leden van de Cliëntenraad aanleiding geweest een positief advies uit te brengen.

#### Opmerking

De Cliëntenraad gaat er vanuit dat de veranderingen bij De Trans langer dan één jaar duren. Dat betekent dat de directie de komende tijd voldoende tijd en middelen moet krijgen om de noodzakelijk geachte veranderingen te bewerkstelligen. De nieuwe directeur zorg is betrokken bij de keuze van de managementstructuur van De Trans.

### Zorgmanagement De Trans

In 2019 is door Arteria Consulting een onderzoek uitgevoerd naar de gewenste toekomstige managementstructuur van De Trans. Dit advies-document is besproken met



een aantal betrokkenen bij De Trans waaronder de Cliëntenraad. Dit heeft geresulteerd in een voorgenomen besluit over de toekomstige managementstructuur van De Trans. Deze ziet er als volgt uit: tweehoofdige directie, een directeur zorg en een directeur Bedrijfsvoering, één managementlaag direct onder de directie, bestaande uit ca. 15 zorgmanagers, en zorgcoördinatoren in de teams die verantwoordelijk zijn voor het primaire proces. De Cliëntenraad is het eens met de gekozen managementstructuur en heeft een positief advies uitgebracht.

### **Wet zorg en dwang**

Per 1 januari 2020 wordt de Wet zorg en dwang (Wzd) ingevoerd. Deze wet vervangt de Wet Bopz en regelt onvrijwillige zorg in o.a. instellingen voor mensen met een verstandelijke beperking. Tijdens de vergadering in december 2019 heeft de Raad een toelichting van de eerste geneeskundige van De Trans ontvangen over de Wet zorg en dwang. De eerste geneeskundige is tevens de beoogd Wzd-functionaris van en verantwoordelijk voor de uitvoering van onvrijwillige zorg voor cliënten.

De Cliëntenraad ging akkoord met de door de directie gemaakte keuzes wat betreft de uitvoering van de Wet zorg en dwang.

### **Begroting 2020**

De begroting 2020 is in december met de directie besproken. Of de begroting gebaseerd is op realistische uitgangspunten heeft de Raad niet kunnen beoordelen.

Belangrijk voor de Raad was of de nieuwe directeur zorg kennis heeft kunnen nemen van de inhoud van de begroting 2020. Dit was inderdaad het geval. Voorgaande en de toelichting van de interim-directeur is voor de Raad aanleiding geweest (toch) een positief advies uit te brengen.

Bij de bespreking van de begroting vraagt de Cliëntenraad in 2020 nadrukkelijk aandacht voor het borgen van de kwaliteit van de zorg en minder te kijken naar rendementen.

## 3 Onderwerpen die verder zijn besproken

**Hierna treft u van de belangrijkste besproken onderwerpen (per onderwerp) een beknopte beschrijving aan. De lezer is dan op de hoogte van de onderwerpen waarover door de directie met de leden van de Raad is gesproken. Tijdige informatievoorziening en conform de behoefte van de Raad was ook in 2019 een probleem. De Cliëntenraad zal ook in 2020 op de directie een beroep doen dit te verbeteren.**

### **Vernieuwing/voortgang vernieuwing unit Intensief**

De ondersteuning aan de doelgroep Intensief staat al geruime tijd onder druk. De zorg voor mensen met meervoudige beperkingen en/of moeilijk verstaanbaar gedrag is van oudsher een kernactiviteit van De Trans. De laatste jaren heeft er een verschuiving plaatsgevonden naar cliënten met steeds hogere zorgwaarte. De problemen die ontstaan door toename van de zorgwaarte zijn opgelost door steeds meer personeel in te zetten zonder dat daar meer inkomsten tegenover stonden. Het bureau VanMontfoort heeft in het voorjaar van 2019 onderzocht hoe de vernieuwing van Unit Intensief er uit moet zien. Hoe kan de zorg aan deze cliënten met een intensieve ondersteuningsbehoefte verbeteren? De bevindingen zijn met de Raad besproken. Belangrijk is de focus op zorginhoud en het organiseren van de randvoorwaarden. De vernieuwing van Unit Intensief is een continue proces.

In november zijn de leden bijgepraat over de voortgang van de vernieuwing van de zorg voor de doelgroep Intensief. Het doel van de verandering is om een betere leefomgeving te creëren voor de cliënten. En het waarmaken van de doelen voor deze doelgroep. Voor deze doelgroep is gekozen voor vijf clusters. De teams worden vergroot, de medewerkers krijgen een gerichte opleiding en kunnen elkaar ondersteunen. Door medewerkers van wonen en dagbesteding op te nemen in één cluster is vervanging eenvoudiger te realiseren.





## **Gesprek klachtenfunctionaris**

Sinds medio 2017 beschikt De Trans over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij woonde in april 2019 een vergadering bij om een toelichting te geven op zijn rol in een klachtenbehandeling en verslag te doen van de behandelde klachten. Het mooiste is als de klacht in onderling overleg wordt opgelost. Is een klager ontevreden dan kan zij of hij de klacht voorleggen aan de klachtencommissie. Ook is er de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Tijdens het gesprek beantwoordde klachtenfunctionaris diverse vragen van de leden van de Raad.

Het aantal klachten dat in 2018 door de klachtenfunctionaris is ontvangen is 5 stuks. Het is mogelijk dat er meer klachten leven die om welke reden dan ook niet bekend zijn bij de klachtenfunctionaris. De Raad krijgt signalen dat verwanten zaken niet durven zeggen omdat ze bang zijn dat het gevolgen heeft voor hun familielid. Dit geldt ook voor medewerkers die heel voorzichtig zijn in de overdracht van informatie, wegens angst voor repercussies van het management.

## **Mondzorg**

De directie heeft eind 2018 aangegeven te willen onderzoeken of de mondzorg binnen De Trans anders kan worden georganiseerd en daarmee kosten te besparen. Tegen die achtergrond heeft de Cliëntenraad in maart 2019 een bezoek aan de tandarts van De Trans gebracht. De tandarts heeft uitleg gegeven hoe de mondzorg bij De Trans is georganiseerd. En waaruit deze bestaat.

In mei 2019 heeft de tandarts zijn contract opgezegd. Hij was teleurgesteld over afspraken rond het onderzoek naar veranderingen in de mondzorg die naar zijn mening niet zijn nagekomen. Volgens de tandarts stond bij De Trans niet de kwaliteit van mondzorg centraal maar de kosten. Dat was voor de tandarts een reden om zijn werkzaamheden per 1 september 2019 te beëindigen. De Cliëntenraad was hiermee erg ongelukkig en heeft dit ook aan de directie laten weten. De directie heeft besloten af te zien van veranderingen in de mondzorg en een nieuwe tandarts aangesteld. De Cliëntenraad blijft de ontwikkelingen op dit gebied nauw volgen.

## **Voorjaarsoverleg met de RvB van Espria**

De voorzitter van de RvB constateert tijdens het voorjaarsoverleg dat het afgelopen halfjaar een moeilijke periode is geweest, ook voor de Raad. De directie heeft de Raad regelmatig bijgepraat over de problemen, maar ook over de uitdagingen bij De Trans. De financiële problemen vereisten een herstelplan met een pakket van maatregelen om de financiën op orde te brengen. Ook in de rest van het jaar kreeg ziekteverzuim veel aandacht. Verder zijn belangrijke thema's: op orde brengen van de formatie, doelgroep Intensief en het vastgoed in verband met te veel leegstand.

Opnieuw wordt vastgesteld dat communicatie met cliënten en familie en medewerkers belangrijk is. Zij moeten worden meegenomen in de vernieuwing.



## Zomerperiode

Tijdens de vergadering in mei is uitvoering met de directie gesproken over de personele bezetting tijdens de zomerperiode. Vanuit de medewerkers kwamen regelmatig signalen dat de bezetting van meerdere woningen (nog) niet op orde was. De directie gaf aan dat eventuele problemen opgelost konden worden. Naast de inzet van vakantiekrachten wordt ook een beroep gedaan op medewerkers van De Trans die niet in de zorg werkzaam zijn maar wel gekwalificeerd zijn.

Tijdens de vergadering in juli is opnieuw met de directie gesproken over de personele bezetting van de woningen tijdens de vakantieperiode. Op de meeste locaties was dit geborgd. Zij het vaak met moeite. Op een paar woningen kon dit niet worden opgelost met vakantie- en eigen medewerkers. Voor deze woningen is gekozen voor de inhuur van externe professionele krachten.

## Bespreking unithoofden

De leden van de Raad willen naast de contacten met de directie, ook contact met unithoofden. De leden van de Raad willen graag, samen met unithoofden, in contact komen met medewerkers op de woningen. Maar ook met cliënten en de familie van cliënten. De Raad wil op deze wijze informatie verkrijgen over wat cliënten belangrijk vinden en welke zaken om verbetering vragen. Cliënten van De Trans die thuis zorg ontvangen zijn niet vertegenwoordigd in de Cliëntenraad.

Tijdens een gesprek met een delegatie van de unithoofden heeft de Raad benoemd dat communicatie binnen De Trans moeizaam verloopt. De Raad constateert dat transparantie bij de Trans te wensen overlaat en dat er weinig contact is met cliënten, verwanten en medewerkers. Van medewerkers horen leden van de Raad regelmatig dat unithoofden zich weinig op woningen laten zien. De aanwezige unithoofden erkennen dit, en stelden ook vast dat dit - hoewel verklaarbaar door de grote werkbelasting van de unithoofden - niet goed is. Contacten met medewerkers op de woningen horen er gewoon bij. Dit geldt ook voor de leden van de Cliëntenraad.

## Klimaat in woning

Bij warm weer loopt de temperatuur in de meeste woningen snel op. Gezien het grote aantal woningen gaat het bij maatregelen op het gebied van klimaatbeheersing om een forse investering. Klimaatproblemen spelen niet alleen bij De Trans, maar ook bij de andere zorginstellingen van Espria. Een reden voor de Raad van Bestuur van Espria om de klimaatbeheersing Espria-breed aan te pakken.

De Cliëntenraad (van De Trans) benadrukt dat het probleem zich nu voordoet en dat de Raad al een paar jaar hier aandacht voor vraagt. Zo lang er geen besluiten worden genomen over de wijze waarop de klimaatproblemen worden opgelost vraagt de Raad in de woningen waar de nood het hoogst is het probleem op te lossen door te investeren in airco's. Dit is in 2019 niet gebeurd. De Cliëntenraad vindt het onverantwoord wanneer de problemen voor de zomerperiode van 2020 niet zijn opgelost en heeft gevraagd om duidelijkheid over de planning van dit project.

## **Pré-inspectiebezoeken**

Regelmatig vinden er op meerdere locaties onderzoeken plaats waarbij door een onafhankelijke auditor wordt onderzocht of de locaties voldoen aan de normen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Voor zover nodig worden er verbeteringen aangebracht. De aandachtspunten zijn herkenbaar voor de Raad. De directie heeft erkend dat het lerend vermogen bij De Trans nog vaak onvoldoende is.

## **Bezoek Zorgcentrale Noord (ZCN)**

De nachtzorg wordt uitgevoerd in samenwerking met de Zorgcentrale Noord (ZCN) in Beilen. In maart 2019 heeft de Raad aan de Zorgcentrale in Beilen een bezoek gebracht, en een rondleiding en uitleg gekregen over de werkzaamheden en werkwijze van de ZCN.

## **Communicatie**

In 2019 heeft de Raad de directie herhaaldelijk gewezen op de gebrekkige communicatie bij De Trans. Er gebeurde van alles, maar leden van de Raad merkten dat medewerkers niet altijd goed geïnformeerd waren. Dat had ook gevolgen voor het informeren van cliënten en familie. Het informeren werd volgens de directie ook bemoeilijkt doordat veel zaken (nog) niet duidelijk waren. Andere zaken hebben zoveel aandacht gevraagd dat communicatie is ondergesneeuwd.

## **Bespreking Kwaliteitsrapport 2018**

In het kwaliteitsrapport staan de resultaten en organisatieactiviteiten van De Trans op het gebied van de kwaliteit van zorg en dienstverlening aan cliënten. Het rapport maakt duidelijk dat 2018 een moeilijk jaar is geweest. De personele bezetting van teams heeft veel aandacht gevraagd. Het kwaliteitsrapport beschrijft naast activiteiten voor goede zorg in 2018, ook de mogelijkheden in 2019. Het uitbrengen van het rapport is een verplichting. Het rapport is openbaar. Naast het uitgebreide (formele) rapport wordt er ook een aangepast verslag voor cliënten gemaakt.

De Raad vindt het een gemakkelijk te lezen verslag met een (te) positieve strekking. In het rapport komen thema's voor die niet nieuw zijn, en voor 2018 al vaker zijn voorgekomen. Ziekteverzuim is zo'n voorbeeld, en is een hardnekkig probleem. Aan het onderwerp verzuim wordt in het rapport weinig aandacht besteed terwijl dit een belangrijke graadmeter kan zijn voor de beoordeling van De Trans. In het rapport staat ook dat de unithoofden op grote afstand staan van de medewerkers en er weinig contacten zijn. Ondanks de grote (personele) problemen bij De Trans is de directie de mening toegedaan dat de kwaliteit van zorg er niet onder geleden heeft. De Cliëntenraad plaatst hier grote vraagtekens bij.

# Vooruitblik 2020

Op het gebied van inspraak en medezeggenschap komen er in 2020 veranderingen, omdat de wetgeving is aangepast. Cliënten en verwanten kunnen meepraten over alle daagse zaken op de woningen, maar ook over invloed op het beleid. De Raad wil hier - samen met de directie en zorgmanagers - aandacht aan besteden. Een passende medezeggenschapstructuur is belangrijk om de stem van cliënten en vertegenwoordigers voldoende te kunnen horen.

## Informatie

U wilt lid worden van het Klantenpanel?  
U wilt lid worden van de Cliëntenraad?  
U wilt informatie over het jaarverslag?

### **Bel de voorzitter van de Cliëntenraad**

Jan van Wijk (06) 37351612  
Mailen mag ook: [clienraad@detrans.nl](mailto:clienraad@detrans.nl)