

# JAARVERSLAG 2024

**CENTRALE CLIËNTENRAAD  
ZORGGROEP ZORGSAAAM**



0115-688 000



centraleclientenraad@zzv.nl



www.zorgsaam.org



# Voorwoord

Met trots presenteren wij u het jaarverslag van de centrale cliëntenraad over het afgelopen jaar. Dit document biedt een overzicht van onze activiteiten, behaalde resultaten en de inspanningen die we hebben geleverd om de stem van cliënten te laten horen en hun belangen te behartigen.

De wereld om ons heen verandert snel. Het afgelopen jaar stond in het teken van hervormen, samenwerken en herstel. Als gebruikelijk hebben we ons ingezet voor de kwaliteit van zorg, de toegankelijkheid ervan, ondersteuning en dienstverlening. Dit hebben we gedaan door proactief de dialoog aan te gaan met zowel cliënten en zorgverleners, maar ook met de raad van bestuur en raad van toezicht.

Het afgelopen jaar werd duidelijk dat de ZorgSaam Groep kwetsbaarheden vertoont. Op financieel vlak openbaarde zich een tekort. Bij een paar vakgroepen was sprake van serieuze uitdagingen. Daar komt bij dat de patiëntenpopulatie in beweging is. Om de uitdagingen het hoofd te bieden, presenteerde de raad van bestuur oplossingen en herstelplannen. Deze plannen werden door de centrale cliëntenraad, conform zijn wettelijke rol, voorzien van advies.

Door de naderende én zich al manifesterende zorgkloof verandert de zorg in sneltreinvaart. Het was daarom nodig om ons model van medezeggenschap onder de loep te nemen. Per 1 september 2024 zijn de cliëntenraden ziekenhuis en thuis- en ouderenzorg geïntegreerd tot één centrale cliëntenraad. Ook de relatie met lokale cliëntenraden van de centra wonen met zorg en de participatieraad van zorg thuis werd aangetrokken. Op deze manier zijn we goed voorbereid voor toekomstige uitdagingen.

Onder het motto 'we houden de winkel open tijdens de verbouwing', was 2024 een zeer dynamisch jaar voor de centrale cliëntenraad, haar leden en de secretariële ondersteuning. Het komende jaar 2025 zal daarom mede in het teken staan van efficiënt en slagvaardig werken, meedenken over de grens van de instelling, maar ook het verder optimaliseren van de verbinding met alle stakeholders en de cliënt in het bijzonder.

Ik wil graag van deze gelegenheid gebruik maken om iedereen te bedanken die heeft bijgedragen aan ons werk. Een bijzonder woord van dank aan leden die afscheid hebben genomen van één van onze cliëntenraden. Niet onvermeld mag onze grote waardering blijven voor alle medewerkers die dagelijks de zorg realiseren. Tot slot onze hartelijke dank voor uw openheid en betrokkenheid, maar ook de organisatie voor de ruimte die zij ons biedt om een kritisch en onafhankelijk geluid te laten horen.

We hopen dat u dit verslag met interesse zult lezen en dat het u inspireert om samen met ons te blijven werken aan de borging van kwalitatieve en toegankelijk zorg in Zeeuws-Vlaanderen.

Erwin Hermans  
Voorzitter Centrale Cliëntenraad ZorgSaam Groep

# Over de centrale cliëntenraad

## Samenstelling

Met de integratie van de cliëntenraad thuis- en ouderenzorg en de cliëntenraad ziekenhuis per 1 september 2024, telt de centrale cliëntenraad (CCR) vijftien leden. Vijf leden zijn tevens lid van het dagelijks bestuur (DB). De leden die vanuit de thuis- en ouderenzorg zijn overgegaan, zijn ook voorzitter van een lokale raad.

Naam	Functie
Erwin Hermans	Voorzitter + DB
Eugene Burm	Vicevoorzitter, voorzitter Antonius + DB
Frans Meyfroyt	Lid + DB
Bert de Baere	Lid, voorzitter Rozenoord/Coensdike + DB
José Vogt	Lid + DB
Annie Vergouwe	Lid, voorzitter Bachtendieke
Adrie Francke	Lid, voorzitter Vremdieke
Mieke Szymanski	Lid
Petra Bun	Lid
Mario de Lijser	Lid
Alber Stallaart	Lid
Frank van Campenhout	Lid
Jo van Houte	Lid, voorzitter extramurale zorg
Alex de Kind	Lid, voorzitter Lange Akkers/Blaauwe Hoeve
Laurent van Hevele	Lid, voorzitter De Stelle
Anita van der Zande	Tot 1 april 2024 lid
Patricia van der Berge	Tot 1 augustus 2024 lid

## De werkwijze

Om aan te sluiten op de werkwijze van de organisatie, werkt de CCR met diverse portefeuilles gebaseerd op de programma's van ZorgSaam.

De CCR heeft een proactieve houding en voert iedere maand overleg met de Raad van Bestuur. De inhoud van dat overleg komt voort uit de actuele situaties binnen de portefeuilles en programma's. Managers zijn daarvoor vaak de bron van informatie.

Daarnaast zijn de signalen van cliënten uiteraard erg belangrijk. Die verzamelt de CCR uit de kennis en ervaringen die er is zijn bij de lokale raden binnen Centra voor Wonen met Zorg en de participatieraden binnen Zorg Thuis. Het gaat daar vooral om signalen over voeding, welzijn en was. De voorzitters van deze raden zijn vanaf 1 september ook lid van de centrale cliëntenraad.

## Commissies

De CCR volgt een aantal strategische programma's van ZorgSaam rondom de zorgtransitie. Daarnaast zijn er een aantal bestaande aandachtsgebieden die aansluiten bij de organisatie van ZorgSaam. Deze programma's en aandachtsgebieden zijn door de CCR belegd in portefeuilles van diverse commissies. Deze commissies zijn, sinds de oprichting in september, aan de slag gegaan met de inhoudelijke verkenning en uitwerking daarvan. Dit krijgt een vervolg in 2025.

De belangrijkste onderwerpen van aandacht zijn:

- Continuïteit en toegankelijkheid van zorg;
- Vormgeving Passende zorg;
- Wonen, Vastgoed en Duurzaamheid;
- Innovatie & digitalisering;
- Kwaliteit en veiligheid;
- Welzijn;
- Financiën;
- Stakeholdermanagement;
- Communicatie achterban en PR.

## Wat doet de centrale cliëntenraad en wat niet?

Voorop staat dat de cliëntenraad een bijdrage levert aan een goede zorg- en dienstverlening van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen, waarbij hij alle burgers van Zeeuws-Vlaanderen beschouwd als cliënt van ZorgSaam. Hij behartigt de gemeenschappelijke belangen van deze cliënten.

De CCR denkt mee, praat mee en beslist mee over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn en brengt daarop advies uit aan de Raad van Bestuur. Hij toetst of het (toekomstig) beleid, procedures en informatie van belang zijn voor de (toekomstige) cliënten. De cliëntenraad legt en onderhoudt ook contacten met maatschappelijke partijen buiten ZorgSaam.

De CCR houdt zich niet bezig met individuele vraagstukken van cliënten. Uiteraard kan een individu een luisterend oor vinden en ervaringen en suggesties melden, maar vervolgens beperkt de bemoeienis zich tot het doorverwijzen naar de juiste functionaris.

# Activiteiten

## Adviezen

De CCR bracht afgelopen jaar zesentwintig adviezen uit, waarvan zeven ongevraagd. Bij het beoordelen van adviesaanvragen gaat de CCR altijd uit van de mogelijke impact op de cliënt/patiënt van een voorgestelde maatregel of verandering van beleid. Met de adviezen die afgelopen jaar zijn voorgelegd, heeft de CCR ingestemd. Daar waar nodig heeft hij een aanvullende toelichting gevraagd aan de Raad van Bestuur. In bijlage 1 treft u een overzicht aan van de uitgebrachte adviezen en resultaten.

## Deskundigheidsbevordering

Ieder jaar krijgt de cliëntenraad de mogelijkheid om zijn kennis en kunde te vergroten. Dit doet hij op verschillende manieren; deelname aan interne workshops en trainingen maar ook het participeren aan werkbezoeken, regionale en landelijke bijeenkomsten. In 2024 heeft de cliëntenraad kennis opgedaan over:

- het werken met TEAMS en MS Office
- positieve gezondheid en reablement

Binnen ZorgSaam lopen diverse projecten om de zorg toekomstbestendig te maken. In aanloop naar de integratie van de CR TOZ en CR ZKH werd de eerste gezamenlijke scholing georganiseerd. Vanuit het programma Passende Zorg ontving men informatie over de thema's Positieve Gezondheid en Reablement. Aandachtspunten die aan ZorgSaam zijn meegegeven is dat voorop moet staan dat cliënten zich veiliger en gelukkiger voelen. Daarnaast moet deelname aan reablement op vrijwillige basis zijn. En tot slot moet er aandacht blijven voor de softe kant van zorg. Zorgen dat mensen niet tussen de wal en het schip vallen en dat mantelzorgers niet overbelast raken.



Daarnaast heeft de CCR kennis opgedaan over:

- oncologische zorg in Nederland
- versterken van participatiestructuren in het zorglandschap
- transformeren in de zorg; conferentie van de Zeeuwse Zorgcoalitie.

## Overleggen

Overleg voeren is een manier om informatie te verkrijgen, te delen en de inhoud ervan te bediscussiëren. Hieronder een overzicht van de gesprekken die de CCR in 2024 heeft gevoerd.

1	Raad van Bestuur	10 keer
2	Raad van Toezicht	3 keer
3	Cliëntenraden ADRZ, SVRZ, ZRTI, Emergis en Nucleuszorg	1 keer
4	Ondernemingsraad	3 keer
5	Verpleegkundige en Verzorgende Adviesraad	3 keer
6	Oogpoli	2 keer
7	Klachtenfunctionaris	1 keer
8	Patiënten (ziekenhuis)	3 keer (spreekuur)
9	Cliënten (thuis-en ouderenzorg)	gemiddeld 3 keer per locatie
10	Deelnemersraad Gezondheidscentrum Antonius	2 keer

## Kwaliteitswandelingen

De cliëntenraad van Zorgsaam vindt Kwaliteit en Veiligheid erg belangrijk. De patiënten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij geen schade oplopen bij een bezoek of verblijf in het ziekenhuis, binnen een locatie van Wonen met Zorg of in de thuissituatie. De cliëntenraad wil op de hoogte blijven van de Kwaliteit en Veiligheid rondom de zorgverlening aan de patiënt. Hij doet dit onder andere door samen met een bestuurder en een beleidsmedewerker deel te nemen aan kwaliteitswandelingen.

Het doel van de wandelingen is om medewerkers met elkaar in gesprek te brengen over kwaliteit en tevens de Raad van Bestuur en de cliëntenraad inzicht te geven hoe kwaliteit wordt ervaren door medewerkers. De cliëntenraad ontvangt van elke kwaliteitswandeling een verslag waarop, indien nodig, gereageerd kan worden, c.q. een advies kan worden uitgebracht. Afgelopen jaar zijn er dertien in het ziekenhuis afgelegd en twee binnen de thuis- en ouderenzorg. Een overzicht hiervan is als bijlage 2 bijgevoegd.

## **Participatie van jongeren in de zorg**

De cliëntenraad constateert dat kennis van- en over de jongere populatie zorgvragers die zich door de zorgketen van ZorgSaam bewegen, niet of nauwelijks bekend is. Daarom heeft hij in nauwe afstemming met de raad van bestuur, de samenwerking gezocht met de Hogeschool Zeeland. Aan een groep van vier studenten is de opdracht gegeven om te onderzoeken hoe de cliëntenraad zijn positie en zichtbaarheid kan vergroten onder (potentiele) jonge cliënten van ZorgSaam en op welke wijze hij de belangen van deze doelgroep het beste kan behartigen in de organisatie.

De studenten hebben een waardevol rapport opgeleverd waarbij diverse participatiemethoden en communicatiemethoden zijn benoemd. Helaas was er dit jaar geen financiële ruimte en voldoende capaciteit om de voorstellen vorm te geven.

De cliëntenraad wil dit in 2025 terug onder de aandacht brengen.

## **Samen Beslissen**

De cliëntenraad heeft geparticipeerd in de werkgroep Samen Beslissen. Samen beslissen heeft tot doel om zorg zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de behoeften en situatie van de zorgvrager. Dit wordt bereikt door de zorgprofessional en zorgvrager gezamenlijk te laten beslissen over behandeldoelen en behandelplan. Samen Beslissen vraagt blijvende aandacht. Binnen de afdelingen van het ziekenhuis, maar ook binnen de thuis- en ouderenzorg.

## **Duurzaamheid, innovatie en vastgoed**

De in 2023 geleverde input op de doorontwikkeling van de nieuwe inrichting van de klinieken en de in te richten patiëntenkamers is in 2024 nog niet tot uiting gekomen. Dit heeft alles te maken gehad met de financiële situatie waar ZorgSaam in zit. Hetzelfde geldt voor de projecten vanuit 'Samen Prettig Wonen'. Deze hebben daarbij vertraging opgelopen. Wel zijn na lang aandringen van de cliëntenraad de Wifi-faciliteiten binnen de locaties voor Wonen met Zorg geoptimaliseerd.

In het algemeen is het belangrijk om bij de implementatie van digitalisering in de zorg ervoor te zorgen dat er voldoende maatregelen worden genomen om de toegankelijkheid, privacy en kwaliteit van de zorg te waarborgen, en om te voorzien in alternatieve zorgopties voor patiënten die digitaal minder goed kunnen participeren. Hiervoor heeft de CCR zich ook in 2024 ingezet door middel van het uitbrengen van diverse adviezen.

## **Samenwerkingen**

De samenwerking met het Universitair ziekenhuis in Gent bestaat 20 jaar. Afgelopen jaar heeft ZorgSaam deze samenwerking geïntensiveerd. De cliëntenraad bracht al in 2023 advies uit over de raamovereenkomst die vooraf ging aan de voorgenomen intensivering. Daarbij is specifiek aandacht gevraagd voor het waar mogelijk harmoniseren van de Nederlandse en Belgische rechten van patiënten en 'Samen Beslissen' als kwaliteitsstandaard op te nemen. Ook is gewezen op het belang van behoud van keuzevrijheid voor het ontvangen van zorg en afspraken te maken over het optimaal en veilig digitaal uitwisselen en bewaren van patiëntgegevens. Op basis van deze adviezen is de raamovereenkomst nader uitgewerkt en de samenwerking meer concreet gemaakt. Onder andere als het gaat over de neurologische zorg.



Een andere samenwerking, waarvan ZorgSaam in 2024 de voorbereidingen heeft getroffen, is die met de oogheelkundige kliniek Eyescan. Per 1 januari 2025 wordt deze samenwerking een feit. De samenwerking is noodzakelijk om de continuïteit van de oogheelkundige zorg binnen ZorgSaam te borgen en de service te verbeteren. Ook hier heeft de cliëntenraad vanuit zijn wettelijke rol advies uitgebracht en aandacht gevraagd voor een aantal zaken zoals het terugdringen van de wachtlijsten en de koppeling van patiëntendossiers. De cliëntenraad is in afwachting van een voorstel dat gaat over het onderbrengen van de patiënten van Eyescan onder zijn medezeggenschap.

## Cliëntenpanel

Om de gemeenschappelijke belangen van patiënten en cliënten te kunnen behartigen is input van zorgvragers onmisbaar. Vanuit de voormalige cliëntenraad ziekenhuis is afgelopen jaar twee keer een enquête uitgezet onder de leden van het cliëntenpanel met de onderwerpen 'samenwerking ziekenhuizen' en 'hoe wilt u betrokken worden'.

## CONTACT

De cliëntenraad kan niet functioneren zonder de input van u als zorgvrager (onze achterban). Het contact is daarom erg belangrijk!

Hebt u vragen, opmerkingen of suggesties aan de Centrale Cliëntenraad, dan kunt u zich wenden tot de ambtelijk secretaris.

### Adresgegevens

Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen

T.a.v. Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Ziekenhuis

Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen

Telefoon: 06-10660704

E-mail: [centralecliëntenraad@zzv.nl](mailto:centralecliëntenraad@zzv.nl)

# Doe mee!



Cliëntenpanel Ziekenhuis





## Bijlage 1 : overzicht adviezen (1)

Onderwerp	Advies	Resultaat
Regiovisie Zeeuwse Zorgcoalitie	Ongevraagd advies: 1. het vermijden van negatieve effecten, 2. vormen van een gezamenlijke agenda 3. borging van voortgang van projecten en afstemming medezeggenschap	1. Risico analyse ontvangen 2. overgenomen 3. geborgd
Begroting 2024	1. Aandacht voor tijdige bijstelling 2. Vertaalslag maken naar de impact op de cliënt/patiënt en dit verwerken in de jaarplannen	Meegenomen in de begroting 2025
Kwaliteitsplan Langdurige Zorg	Instemmingsrecht; akkoord met het plan 1. continue aandacht voor 'meten is weten' 2. informatie per kwartaal beschikbaar stellen	1. vier keer per jaar middels kwartaalrapportages 2. mondelinge toelichtingen door manager
Participatie van jongeren in de zorg	Ongevraagd advies; 1. betere verbinding met de jongere cliënt 2. specifieke aandacht voor behoeften van deze groep in het digitaliseringsproces 3. gezamenlijk opstellen van een uitvoeringsagenda (sociale domein)	1. ZorgSaam is aangesloten op bestaande initiatieven met bestaande partners o.a Rootzz 2. Aandacht is niet leeftijdgebonden maar gericht op vaardigheden 3. Overgenomen, maar nog niet geëffectueerd.
Herbenoeming leden Raad van Toezicht	Akkoord	Benoemd
Benoeming functionarissen Wet zorg en dwang	Akkoord	Overgenomen

## Bijlage 1 : overzicht adviezen (2)

Onderwerp	Advies	Resultaat
Profielschets lid Raad van Toezicht	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Invulling van de portefeuille kwaliteit, zorg en cliëntperpectief</li><li>2. Breder kijken dan de regio i.r.t. werving van kandidaten</li></ol>	Overgenomen
Telemonitoring	Akkoord met aandacht voor een uniform en klantgericht zorgproces	Ondergebracht bij de manager Passende Zorg en het projectteam telemonitoring
Digitaal afspraken maken	Onderschrijving van de noodzaak en doelstelling van de ontwikkelingen met aandacht voor een integraal afsprakenproces, gebruiksgemak voor de patiënt, duidelijke planning van invoering en betrokkenheid van de CR bij de inrichting van het geheel	Uitleg over een fasegewijze aanpak met toelichting op de mogelijkheden en beperkingen in aanpak. Advies waar mogelijk overgenomen.
Oogpoli	Ongevraagd, met uitingen van zorg o.b.v. signalen van patiënten en het nadrukkelijke verzoek tot oplossingen op zeer korte termijn	Samenwerking met Eyescan
Herstelplan	Akkoord met aandacht voor: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Herstelbalans</li><li>2. Continuïteit</li><li>3. Haalbaarheid</li><li>4. Cijfermatigheid</li><li>5. Communicatie</li></ol> Alles gericht op de mogelijke impact op de zorgvrager.	Erkend en waar mogelijk in een zo vroeg mogelijk stadium gedeeld

## Bijlage 1 : overzicht adviezen (3)

Onderwerp	Advies	Resultaat
Integratie CR TOZ en CR ZKH	Ongevraagd met verzoek om: akkoord te gaan met het nieuwe model juridische borging van de nieuwe werkvorm een aanpassing van de medezeggenschapsregeling o.b.v. 1 en 2 de cliëntenraden TOZ en ZKH per 1 september 2024 op te heffen.	Akkoord Niet mogelijk Akkoord Niet mogelijk o.b.v. WMCZ
Herijking profielschets lid Raad van Bestuur	Akkoord	Overgenomen
Benoeming lid RvB	Akkoord met aandacht voor interne communicatie rondom opdracht en portefeuille van het nieuwe lid	Benoemd
Tijdelijke aanpassing zorgpad neurologie	Uitvoeren van het plan met aandacht voor; <ol style="list-style-type: none"> <li>1. normalisatie van het dienstverleningsniveau</li> <li>2. impactrisico's voor de patiënt</li> <li>3. communicatie over de inhoud van de aanpassing naar betrokkenen</li> <li>4. inpassing van 'Samen Beslissen' ongeacht deze lastige situatie</li> </ol>	Wordt op alle punten hard aan gewerkt
Geestelijke verzorging en ethiek	Ongevraagd; aandacht voor <ol style="list-style-type: none"> <li>1. uniformiteit per locatie</li> <li>2. levensvragen en zingeving</li> <li>3. het persoonlijk levensverhaal</li> <li>4. passende stilte-ruimtes</li> <li>5. het gesprek met diverse partijen over rol en verantwoordelijkheid</li> </ol>	Krijgt een vervolg in 2025
Samenwerking Eyescan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. koppelen van dossiersystemen</li> <li>2. helder en tijdig informeren van de zorgvrager</li> <li>3. klachtenproces en medezeggenschap beleggen bij ZorgSaam</li> <li>4. opnemen van prestatie indicatoren</li> </ol>	Krijgt een vervolg in 2025

**Bijlage 1 : overzicht adviezen (4)**

Onderwerp	Advies	Resultaat
Herstelplan ondersteunende diensten	Uitvoeren van het voorgestelde plan met aandacht voor continuïteit en behoud van kwaliteit binnen het primaire zorgproces	Vastgesteld
Jaarrekening 2023	Akkoord	Vastgesteld
Jaarplan en begroting 2025	Akkoord met aandacht voor financiële voortgangscntroles en voortgang op de voorgestelde maatregelen	Bekend eind 2025
Herstelplan ziekenhuis	Akkoord met aandacht voor borging op de langere termijn en impactbeschrijving voor de patiënt.	Krijgt een vervolg in 2025
Overgang casemanagers dementie Zeeuwse Zorgschakels	Uitvoeren van het voorstel in achtneming van de gestelde voorwaarden, zowel inhoudelijk als financieel	Grotendeels overgenomen, deels in onderzoek
Herstelplan TOZ	Akkoord, met aandacht voor communicatie aan medewerkers, cliënten en hun naasten/mantelzorgers en de financiële monitoring van het plan	Erkenning van de aandachtspunten inclusief toelichting
Benoeming lid RvT	Positief advies uitgebracht op de benoeming van de beoogd kandidaat	Advies overgenomen. Kandidaat benoemd
Enquête Patiëntenportaal	Ongevraagd advies gericht op; afspraken, gegevensbeheer, communicatie, gebruik, toegang en functionaliteiten	Meegenomen in project digitalisering
Enquête samenwerking ZorgSaam met andere ziekenhuizen	Ongevraagd advies gericht op zorgverzekering, verlies persoonlijk contact, extra reistijd, verbeteren informatiewisseling	Erkenning van de aandachtspunten

## Bijlage 2: kwaliteitswandelingen 2024

<b>Datum</b>	<b>Afdeling</b>
30 januari	Diëtiëk
19 februari	Gezinsafdeling
5 maart	Poli long en cardiologie
21 maart	CIC
26 maart	Regio Midden TOZ Bachtendieke, Vremdieke en de Veste
2 april	Poli plastische chirurgie
25 april	Poli urologie
13 mei	Poli oogheelkunde
18 juni	Longgeneeskunde
25 juni	Functie scopie
4 juli	Regio Oost TOZ Blaauwe Hoeve, Korenmarkt, De Baronie en wijkteam DBH Hulst
17 september	Slaapcentrum en radiologie Oostburg
1 oktober	IC/CCU en OK De Honte
15 oktober	Transferteam en Zorgadviespunt
14 november	Technische Thuiszorg Verpleegkundigen