

## Aandachtspunten Clientenraad Archipel Thuis in 2018

**Aan** : de cliënten van thuiszorgorganisatie Archipel Thuis  
**Van** : de Cliëntenraad Archipel Thuis  
**Datum** : maart 2019

---

Geachte heer, mevrouw,

U als cliënt ontvangt dagelijks zorg van de deskundige medewerkers van Archipel Thuis. Hoe u deze zorg ervaart is van belang om de zorg te kunnen verbeteren. De cliëntenraad Archipel Thuis heeft in 2018 in een kwartaaloverleg een aantal punten rondom de zorgverlening besproken met de directeur bestuurder van Archipel Thuis BV. Punten die vooral voor u van belang zijn en in een aantal gevallen op uw aangeven op de agenda zijn gezet. Wij willen u graag over de resultaten informeren. U ontvangt deze brief in tweevoud zodat u een exemplaar aan uw kinderen of uw mantelzorger kunt geven.

### **Samenstelling cliëntenraad**

Helaas is dhr. Harrie Maertens in het najaar van 2018 overleden. Het overlijden van Harrie Maertens wordt nog dagelijks door ons als een groot gemis ervaren. Dit zowel door zijn grote kennis maar vooral als mens missen wij hem. Daarom ziet de samenstelling van de cliëntenraad er voor 2019 als volgt uit.

|                                       |           |               |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| Mevr. Annette Doorakkers (Voorzitter) | Nuenen    | T 06-22792152 |
| Mevr. Tineke van Agt (secretaris)     | Nuenen    | T 040-2831865 |
| Dhr. Wil Peijnenburg (vice vz/secr.)  | Nuenen    | T 06-22521551 |
| Dhr. Wim Straathof                    | Nuenen    | T 040-2833099 |
| Mevr. Will Leeuw                      | Eindhoven | T 06-34445881 |

Wilt u iets bespreken of melden bij de cliëntenraad Archipel Thuis? Zij zijn bereikbaar via mail, [cliëntenraad@archipelthuis.nl](mailto:cliëntenraad@archipelthuis.nl), en bovenstaande gegevens.

## **Vertrek directeur Archipel thuis**

Januari 2018 heeft de directeur bestuurder mevr. C. Beks de Archipel Thuis organisatie verlaten. Dit verlies voor de organisatie is tijdelijk opgevangen door interim directeur dhr. Gerard Marinus. Op het einde van 2018 is dhr. Marinus na een sollicitatie procedure opgevolgd door mevr. Femke de Jong (directeur Archipel Thuis). De cliëntenraad was betrokken bij de sollicitatieprocedure en heeft positief over haar aanstelling geadviseerd. Als cliëntenraad spreken wij hierbij het vertrouwen uit dat wij de komende jaren op een prettige manier met mevr. Femke de Jong kunnen samenwerken.

## **Met de onderstaande punten heeft de cliëntenraad zich in 2018 bezig gehouden**

### **1. Veranderingen binnen de AT Organisatie.**

**1.1** Archipel Zorg heeft in 2014 Archipel Thuis opgericht met de bedoeling om samen met Assist Archipel Thuis te gaan exploiteren. Assist heeft onlangs te kennen gegeven dat ze voornemens zijn deze samenwerking te verbreken. AT heeft uit de diverse mogelijkheden gekozen om als “afzonderlijke entiteit” binnen de Archipel Zorggroep op te gaan. Dit houdt in dat Archipel Thuis vanaf eind 2018 onder de vlag van de Archipel Zorggroep participeert. Maar zoals reeds gesteld met een grote zelfstandigheid en een eigen directeur. De Raad van Bestuur van de Archipel Zorggroep heeft de cliëntenraad intensief betrokken in het proces om tot deze wijziging te komen. De cliëntenraad heeft een positief advies voor deze wijziging afgegeven.

**1.2** Daarnaast zult u ongetwijfeld te maken hebben gekregen met het feit dat AT te kampen heeft, net zoals overigens elke andere zorgorganisatie, met een personeelstekort. Dit heeft geresulteerd in het feit dat de interim directeur in 2018 een aantal wijzigingen binnen de organisatie heeft toegepast. Deze hebben o.a. betrekking op:

- Een gewijzigde rol van de wijkverpleegkundige;
- Een centrale planning;
- Beter op elkaar afstemmen van de te maken cliënten bezoeken;
- Verbetering van de productiviteit;

- Verhogen van de productie omzet;
- Verlagen van het aantal zelfsturende teams naar 6 waardoor de effectiviteit van de teams verbeterd wordt.
- Terug dringen van het ziekteverzuim.
- Beperken van de inzet van flexmedewerkers

De voorgestelde wijzigingen zijn afgestemd met de cliëntenraad en wij hebben hierover positief geadviseerd. In sommige teams/locatie hebben deze wijzigingen een grote impact gehad voor u als cliënt. Dat realiseren de leden van de cliëntenraad zich terdege. Alle veranderingen kosten tijd en het verlenen van zorg blijft mensenwerk. Het moet echter ook betaalbaar blijven. De wijze waarop de zorg in de eerste 3 jaar binnen Archipel Thuis georganiseerd was moet echt veranderen om ervoor te zorgen dat u als cliënt zorg van Archipel Thuis kunt blijven ontvangen.

**1.3** Inmiddels wordt het nu reeds duidelijk dat de toegepaste wijzigingen een positief effect hebben op het financiële resultaat van Archipel Thuis. Wij als Cliëntenraad hebben er dan ook vertrouwen in dat genoemde maatregelen zijn vruchten in de loop van 2019 verder zullen afwerpen.

## **2. Zelfsturende teams**

In het jaarverslag van 2017 hebben wij u verteld dat we in 2018 de nog niet bezochte teams zouden bezoeken. Het leek ons beter om dat niet te doen en te wachten tot de nieuwe en grotere teams gesetteld waren. In 2019 is het de planning om de 6 nieuw geformeerde teams te bezoeken. Daarnaast is de Clientenraad de mening toegedaan dat de zelfsturende teams steeds beter in staat zijn om de zelfsturing tot een succes te maken.

## **3. Wijk verpleegkundige overleg.**

Dit jaar hebben we voor het eerst een wijk verpleegkundig overleg bijgewoond. Onderwerpen van gesprek waren o.a.:

- Hoe verloopt in de nieuwe structuur de gewijzigde rol van de wijk verpleegkundige (WVK).
- Wat betekent dit, in relatie tot deze gewijzigde rol, voor de cliënten.

- Hoe ervaart de WVK het feit dat zij nu binnen het zorgproces een productiviteit van minimaal 50% moeten realiseren. Komen er nu taken, gerelateerd aan cliënten zorg, onder druk te staan.
- Hoe ervaart de WVK de balans tussen het zorgproces en de bedrijfsvoeringstaken?

Op het einde van het overleg bestond binnen de cliëntenraad de mening dat, ondanks het feit dat een aantal zaken nog een stuk gewenning nodig hebben, de WVK prima in zijn nieuwe rol paste. Tevens is de afspraak gemaakt om eind 2019 weer een gezamenlijk overleg te plannen.

#### **4. Kwaliteitssysteem Archipel Thuis.**

Ook in september 2018 is het kwaliteitssysteem van Archipel Thuis middels een tussentijdse audit door een externe audit organisatie beoordeeld. De audit is gerelateerd aan de wettelijke gestelde kwaliteitseisen. In tegenstelling tot andere jaren heeft dit jaar wel een vertegenwoordiger van de cliëntenraad de audit bijgewoond. De uitslag van de audit was zeer positief en Archipel Thuis mocht opnieuw het predicaat goud ontvangen. In 2019 wordt het complete kwaliteitssysteem van Archipel Thuis beoordeelt.

#### **5. Overleg met de ondernemingsraad.**

In 2017 heeft de cliëntenraad contact gezocht met de ondernemingsraad van Archipel Thuis BV. Het kennismakingsgesprek is bijzonder positief verlopen. Beide raden geven aan dat hun focus de cliënt is en gaan er daarom van uit dat ze aanvullend kunnen zijn. Een van de redenen waarom de cliëntenraad graag in contact komt en blijft met de ondernemingsraad heeft o.a. te maken met de tevredenheid van medewerkers. Dat dit belangrijk is voor de cliëntenraad heeft alles te maken met het feit dat naar onze mening medewerker tevredenheid rechtstreeks de kwaliteit van de zorg positief beïnvloed. Door de problematiek van het afgelopen jaar m.b.t. veranderingen binnen Archipel Thuis heeft een vervolg gesprek nog niet plaats kunnen vinden. De cliëntenraad blijft in 2019 contact zoeken met de ondernemingsraad op thema's die ons beiden raakt.

## **6. Algemene Verordening Gegevensbescherming (Privacy en Informatie Beveiliging).**

In mei 2016 is de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Vanaf 25-05-2018 diende elke organisatie te voldoen aan deze nieuwe Europese wetgeving. Archipel Thuis is door een extern bureau geadviseerd over de wijze waarop verbeteringen kunnen worden gerealiseerd t.a.v. privacy en informatiebeveiliging. Vervolgens heeft Archipel Thuis middels een planning de AVG geïmplementeerd. Enkele cliëntenraad vertegenwoordigers hebben in dit proces geparticipeerd. Aan het einde van het proces heeft de cliëntenraad een positief advies afgegeven.

### **Met welke punten gaat de cliëntenraad zich in 2019 bezig houden**

1. Wetsvoorstel WMCZ;

In het nieuwe wetsvoorstel krijgt de cliëntenraad op sommige punten een grotere rol in de besluitvorming. I.p.v. adviserend ook instemmingsrecht. Samen met de nieuwe directie gaan wij kijken hoe wij hier invulling aan gaan geven.

2. Overleg met de Ondernemingsraad.

3. Kwaliteitssysteem Archipel Thuis-BV.

4. Werkbezoeken aan de zelfsturende teams.

5. Financiën.

6. Klant(cliënt)tevredenheid.

7. Medewerkertevredenheid.

### **Samenstelling cliëntenraad 2019**

Doordat de afgelopen jaren helaas een tweetal leden geen zitting meer kunnen hebben in de cliëntenraad zijn wij op zoek naar een twee nieuwe leden.

Onze voorkeur gaat er naar uit dat deze niet uit Nuenen komen dit omdat er reeds 4 leden uit Nuenen komen en wij als cliëntenraad een afspiegeling moeten zijn van het verzorgingsgebied van Archipel Thuis. Mocht u geïnteresseerd zijn kunt u zich aanmelden bij mevr. Annette Doorakkers of bij Wil Peijnenburg. Deelname aan de cliëntenraad staat zowel open voor cliënten als hun mantelzorgers.

Met vriendelijke groet,

Mevr. Annette Doorakkers

Voorzitter cliëntenraad Archipel Thuis

E: [clienraad@archipelthuis.nl](mailto:clienraad@archipelthuis.nl)