

Cliëntenraad - Jaarverslag 2024

Inleiding

De Cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van cliënten die kraamzorg van Naviva (gaan) ontvangen. De CR denkt mee over onderwerpen die voor de cliënt van belang zijn en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder van Naviva. De missie van de CR is de bevordering van de kwaliteit van de geboden kraamzorg door Naviva. Voor de CR staan cliënttevredenheid en geboden kwaliteit van zorg voorop.

Samenstelling

De CR bestaat op 31 december 2024 uit vijf leden en wordt ondersteund door Maureen Hiddinga, directiesecretaresse Naviva Kraamzorg. De CR bestaat uit Marijke Koster (voorzitter), Marlies van der Zwet, Tom Jongsma, Marlieke Brinton en Marissa Broekman.

Nynke Scheel, directeur van Naviva, is 4 keer per jaar aanwezig bij de vergaderingen van de Cliëntenraad.

Activiteiten

De CR is in 2024 4 keer bij elkaar geweest voor onderling overleg en 4 keer voor overleg waarbij de bestuurder / directeur van Naviva aansluit.

Daarnaast hebben er extra overleggen plaats gevonden met betrekking tot de voorgenomen overname van Naviva door Morefield Group.

Tijdens de overleggen met de directie van Naviva Kraamzorg zijn de volgende onderwerpen besproken:

- ☐ Beleidsplannen, kwartaalrapportages, jaarplan en begroting
- ☐ Ontwikkelingen in de markt, integrale geboortezorg en de rol van Naviva daarin
- ☐ Interne en externe ontwikkelingen
- ☐ Beoogd overname door Morefield Group

Aanpassing proces cliëntevaluatie

Begin 2024 is het proces van de cliëntevaluatie aangepast. De CR hecht grote waarde aan de ervaringen die uit de evaluatie naar voren komen. Het is een kans voor Naviva om inzichtelijk te krijgen wat er goed gaat en wat dus zeker behouden moet blijven, maar ook om door te ontwikkelen als organisatie én het leren als kraamverzorgenden onderling te versterken. De CR is blij met de ondertussen doorgevoerde aanpassingen. De evaluatie is ingekort en de verwachting is dat er daardoor meer kraamgezinnen hun ervaringen zullen delen.

Capaciteit

In 2024 was capaciteit een groot en regelmatig terugkerend onderwerp. Binnen het gehele zorglandschap en dus ook binnen de kraamzorg is merkbaar dat de vraag naar zorg hoger is dan het aanbod. Het noodplan Twente is hier een van de voorbeelden van.

De CR onderschrijft dat oplossingen gezocht moeten worden in het opleiden van kraamverzorgenden, het slim organiseren van zorg waarbij e-consultant en digitale tools ondersteunend (maar niet 1 op 1 vervangend) zijn, regionale samenwerking en heldere communicatie en verwachtingsmanagement voorafgaand aan de kraamtijd en tijdens. Dat Naviva er voor kiest om haar medewerkers meer zeggenschap te geven over het aantal dagen dat er achter elkaar gewerkt wordt, is volgens de CR een ontwikkeling die past in de huidige tijdsgeest en hopelijk ook bijdraagt aan een duurzame inzetbaarheid van medewerkers én aan de aantrekkelijkheid van Naviva als werkgever.

Er is tijdens de vergaderingen van de CR regelmatig gesproken over de lopende projecten t.a.v. intakes en e-consulten en partus- en opstartzorg. Het digitaliseren van de intakes is voor de CR een logische stap in een tijd waarin meer (toekomstige) ouders beiden werken,

digitaal vaardig zijn en er ook op andere wijze informatie verstrekt en uitgevraagd kan worden (bijvoorbeeld via de *nieuw leven* app). Wel vindt de raad het van belang dat daar waar er reden is om een fysieke intake te doen, dit mogelijk blijft. Ook spreekt de CR uit dat daar waar zorg meer gedigitaliseerd wordt de samenwerking en de korte lijnen met ketenpartners zoals de verloskundigen en het consultatiebureau extra belangrijk wordt; men komt immers minder in de omgeving van de cliënt waardoor eventueel zorgelijke situaties minder snel in beeld komen.

Ook dit jaar zijn de partusteam in de vergaderingen van de CR regelmatig onderwerp van gesprek geweest. De cliëntenraad vindt het van belang dat ouders die thuis willen bevallen deze mogelijkheid houden. Regionale partusteam zouden een prima oplossing kunnen zijn voor capaciteitsproblemen. Samenwerking in de regio is wat de CR betreft een van de kansen om ondanks arbeidsmarktproblematiek zoveel mogelijk aan de zorgvraag te voldoen.

Beoogde overname Naviva Kraamzorg door Morefield Group

Gedurende 2024 is de CR regelmatig geïnformeerd over de voorgenomen verkoop van Naviva door het Zorg van de Zaak netwerk en vervolgens over de voorgenomen koop door Morefield Group. De CR is in gelegenheid gesteld om vragen te stellen ten aanzien van de overname, heeft kennisgemaakt met een van de aandeelhouders en heeft vervolgens opnieuw vragen opgesteld. Begin 2025 hoopt de CR haar advies uit te kunnen brengen.

In dit proces heeft de raad ook contact gehad met de ondernemingsraad van Naviva Kraamzorg. Dit waren prettige overleggen, waarin het mooi is te ervaren dat er vanuit de OR ook naar het cliëntbelang wordt gekeken en dat wij als CR ook het organisatieperspectief voor ogen houden. Wat ons betreft een goed voorbeeld van het versterken en verstevigen van medezeggenschap.

De CR is verheugd dat zij in gelegenheid wordt gesteld om een voordracht te doen voor een lid voor de nog op te richten raad van commissarissen. De CR zal in de eerste maanden van 2025 met een voordracht komen.

Overige activiteiten

De CR is geïnformeerd over, de volgende algemene onderwerpen; kwartaal- en kwaliteitscijfers, audit- rapport, begroting, strategie, jaarverslag, cliëntveiligheid, onderwerpen rondom cliënt, websites / apps / foldermateriaal, ontwikkelingen intern / extern en overige beleidsterreinen die de cliënt raken.

Onderzoek

De CR streeft er naar jaarlijks een onderzoek te doen naar een onderwerp dat nauwe verbinding heeft met kraamzorg en hierin een actieve bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg binnen Naviva. In 2024 houdt de cliëntenraad zich bezig met de rol van het netwerk van de kraamvrouw tijdens de kraamperiode en hoe dit al dan niet versterkt kan worden. De doorlooptijd van dit onderzoek is langer door een beperkte respons. We hopen medio 2025 de resultaten te delen met de achterban en de organisatie.

Adviezen

De CR ziet het bewaken van de kwaliteit van zorg binnen de organisatie als een van haar belangrijkste taken. Het uitbrengen van adviezen aan de directie dient om de dienstverlening en kwaliteit van zorg aan cliënten te verbeteren.

Wij hebben in 2024 **onder andere** advies gegeven met betrekking tot:

- Overname van Naviva door Morefield Group (lopende adviesaanvraag)
- begroting Naviva

Tot slot

Uiteraard horen wij graag wat jou als cliënt bezighoudt. Heb je een opmerking of een vraag? Laat het ons weten via cliëntenraad@naviva.nl. Meer informatie over ons vind je hier: <https://www.naviva.nl/over-ons/cliëntenraad>.