



JAARVERSLAG 2019

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:	Pagina:
Inhoudsopgave	1
1. Algemeen	2
2. Commissie vertrouwenslieden	2
3 Samenstelling Centrale Cliëntenraad	2
4 Overleg	3
5 Deelname in commissies, werkgroepen etc.	4
6 Besproken onderwerpen	4
7. Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	7
8 Overleg met zorgkantoren e.d.	9
9 De CCR en de Zuidwesterwebsite/ communicatie met de achterban	9
10 Besturingsfilosofie, managementmodel/ Route 2020	10
11 Tenslotte	10

1. Algemeen

In 2019 is binnen Zuidwester doorgegaan met de verbetering van de cliëntenmedezeggenschap binnen Zuidwester waardoor getracht wordt de cliënten/ cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap te betrekken. Het gaat daarbij om zowel informele als formele medezeggenschap. Een en ander heeft wel wat vertraging opgelopen, omdat in de loop van het verslagjaar de voor dit onderwerp benoemde projectleider Zuidwester heeft verlaten.

Voorlopig vindt die formele medezeggenschap nog plaats door de regionale cliëntenraden (CR'en) en de centrale cliëntenraad (CCR), hoewel binnen de regio Goeree- Overflakkee de samenwerking tussen CR, Onderdeelscommissie en bewonersraad is verstevigd door samen het overleg te voeren met de regiomanager.

Er functioneren in 2019 binnen alle regio's CR'en. De CR in de regio West- Brabant heeft uitsluitend cliënten als leden. De overige CR'en tellen voornamelijk cliëntvertegenwoordigers als lid. In alle (sub)regio's zijn, behalve in de regio West- Brabant, ook bewonersraden actief.

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement, dat is afgeleid van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Dat reglement zal naar verwachting in de loop van 2020 worden gewijzigd door de beoogde inwerkingtreding van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018).

Op grond van het huidige reglement streeft iedere CR ernaar behalve cliëntvertegenwoordigers ook cliënten in de raad op te nemen. Voor zover dat is gelukt, zijn deze in de regel afkomstig uit de regionale bewonersraad. Als begeleiding van deze cliënten woont in die gevallen ook de coach van de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij.

De CR'en streven naar regelmatig overleg met de bewonersraden.

Naast de regionale CR'en is er, zoals hiervoor aangegeven, een CCR actief binnen Zuidwester. In deze raad kunnen de regionale CR'en met twee leden (cliëntvertegenwoordigers) vertegenwoordigd zijn. In 2019 hebben de CR Hoeksche Waard/ Rotterdam en West- Brabant van deze mogelijkheid nog geen gebruik gemaakt.

Alle raden hebben in 2019 regelmatig overleg gevoerd met het regiomanagement c.q. de Raad van Bestuur (RvB). Zowel door de regionale raden als door de CCR is daarbij over tal van onderwerpen gesproken en zijn gevraagd en ongevraagd adviezen over een aantal ervan uitgebracht.

Dit jaarverslag betreft alleen het werk van de CCR.

2. Commissie van vertrouwenslieden

De CCR en de CR'en van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement c.q. de WMCZ in een aantal gevallen een beroep doen op de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden. Dit kan bijv. als de zorgaanbieder besluiten neemt zonder het op grond van de WMCZ verplichte advies te vragen aan de CCR of de CR, of als een zwaarwegend advies van de (C)CR door de zorgaanbieder wordt genegeerd.

In het verslagjaar is noch door de CCR, noch door een van de regionale CR'en een beroep gedaan op deze commissie.

3. Samenstelling Centrale cliëntenraad

De CCR was op 31 december 2019 als volgt samengesteld:
Voorzitter/ secretaris dhr. A. van Vliet

Leden/cliëntvertegenwoordigers	dhr. W. Klepper	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. L. Molendijk	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. L. van Winkelhof	CR Voorne- Putten
	mevr. C. Weiden	CR Zeeland

Nadat de CCR in januari al afscheid moest nemen van mevr. Van Iwaarden, lid van de CCR namens de CR regio Zeeland (i.v.m. verhuizing van de door haar vertegenwoordigde cliënt naar een andere regio) heeft in augustus de CCR ook afscheid genomen de andere vertegenwoordiger uit die regio, mevr. Tromp. Door het overlijden van de cliënt die zij vertegenwoordigde, voldeed ze niet langer aan de eisen die de reglementen stellen aan het lidmaatschap van de CR en CCR. Het vertrek van beide dames betekende een behoorlijke aderslating voor de CCR. De raad kijkt met veel plezier terug op de positieve samenwerking met en de inbreng in de CCR- vergaderingen door beide dames gedurende een reeks van jaren. Gelukkig was mevr. Weiden bereid namens de CR regio Zeeland de CCR te komen versterken.

Zoals hiervoor al aangegeven, waren er in de CCR op 31 december 2019 nog steeds open plaatsen voor vertegenwoordigers van de CR Hoeksche Waard- Rotterdam en de CR West-Brabant. Beide CR'en hebben nogmaals aangegeven voorlopig af te zien van de afvaardiging van leden naar de CCR omdat ze hun aandacht wilden richten op het werk van de CR binnen de eigen regio.

4. Overleg met c.q. binnen Zuidwester

In 2019 heeft de CCR zesmaal reglementair vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was, zoals gebruikelijk, een delegatie van de Raad van Toezicht (RvT) aanwezig.

Verder waren extra overleggen van de CCR over de jaarrekening 2018, over de begroting en het jaarplan 2020 en over het kwaliteitsrapport 2018. Verder is de CCR bijeen geweest om te praten over de contouren van het kwaliteitsrapport 2019 en is er een bijpraat sessie geweest m.b.t. de route 2020. De CCR heeft in het verslagjaar ook een bezoek gebracht aan een aantal dagbesteding locaties, dit in het kader van de in de CCR- vergadering toegelichte plannen van de vakgroep dagbesteding.

In het verslagjaar heeft opnieuw een themabijeenkomst plaatsgevonden van CCR, RvB en enkele leden van de RvT.

Naast de vergaderingen van de gehele CCR met de RvB heeft in het verslagjaar een aantal (informele) besprekingen, mede ter voorbereiding van de te houden CCR- vergaderingen, plaatsgevonden tussen het dagelijks bestuur van de CCR en de RvB.

Daarnaast heeft een van de CCR- leden deelgenomen aan de externe visitatie van het kwaliteitsrapport 2018. Bij die visitatie waren ook andere zorgaanbieders betrokken. Ook hebben leden van de CCR deelgenomen aan een van de Kennis- en Cultuurdagen voor de medewerkers van Zuidwester, georganiseerd in het kader van Route 2020 en aan een bespreking met de Inspectie voor de Volksgezondheid en Jeugd (IGJ) over de kwaliteit van zorgverlening binnen Zuidwester. Door enkele leden is namens de CCR gesproken met de beoogde kandidaat interim bestuurder nadat de RvT had besloten tot tijdelijke uitbreiding van de Raad van Bestuur i.v.m. het komende vertrek van de huidige voorzitter. Verder is deelgenomen aan een overleg over het gewenste profiel van de aan te trekken opvolger voor de huidige voorzitter van de RvB.

De CCR is vertegenwoordigd geweest bij de opening van het nieuwe wooncomplex De Henry in Goes en is er een bezoek gebracht aan de open dag van de zorgkwekerij De Nollestee in Melissant.

Verder hebben CCR- leden referaatmiddagen bezocht die werden georganiseerd door het Platform Wetenschappelijk Onderzoek van Zuidwester.

In 2019 heeft opnieuw een tweetal CCR-leden deelgenomen aan de bestuurlijk overleggen van Zuidwester met CZ Zorgkantoor en zorgkantoor Zilveren Kruis over o.m. de zorginkoop, het kwaliteitsjaarverslag en andere lopende zaken binnen Zuidwester die de zorg voor cliënten betreffen. Met beide zorgkantoren is nog een afzonderlijk overleg geweest waarin dieper op het kwaliteitsrapport 2018 is ingegaan. Ook hier was de CCR vertegenwoordigd. Een tweetal CCR- leden was aanwezig bij de eindbijeenkomst van Zuidwester m.b.t.de voorbereiding van het kwaliteitsrapport 2019. Verder waren CCR- leden betrokken bij een overleg met vertegenwoordigers van de CCR Gors uit Goes over de medezeggenschap en bij de brainstorm over het C & R project.

Tenslotte is de voorzitter geïnterviewd t.b.v. het jaarbericht 2019.

5. Deelname in commissies, werkgroepen, etc.

Net als voorgaande jaren maakten leden van de CCR deel uit van verschillende project-, werk- of gespreksgroepen en commissies van Zuidwester. Het ging hierbij onder meer om:

- De projectgroep Zorgcentrale(R) en onderliggende werkgroepen
- De commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester
- Het platform wetenschappelijk onderzoek
- Diverse adviescommissies, ingesteld t.b.v. de selectie van managers, coaches en andere functionarissen voor zowel de ondersteunende diensten als het primaire proces
- De werkgroep samenwerken met ziekenhuizen in Zuid- Holland Zuid
- De focusgroep herziening medezeggenschap
- Het TWT Triage en voorbehouden handelingen
- Het TWT Ziekteverzuim
- Het TWT Grote contracten
- De pilot m.b.t. het verwantenportaal dat de mogelijkheid geeft tot raadpleging van rapportages over cliënten, e.d. , later omgezet in de stuurgroep cliënt-/verwantenportaal
- De projectgroep ECD

De CCR is verder vertegenwoordigd in het bestuur van de stichting Vrienden van Zuidwester en dat van de stichting De Brugh.

De CCR is aangesloten bij het LSR,

6. Besproken onderwerpen

In de vergaderingen met de RvB is, zoals gebruikelijk, gesproken over tal van onderwerpen. Dat betrof zowel algemene beleidsvraagstukken, maar ook voorstellen tot besluit van de RvB waarvoor conform de WMCZ advies aan de CCR was gevraagd, dan wel enkele onderwerpen waarvoor ten onrechte geen advies was gevraagd.

Onderwerpen die aan de orde zijn geweest in het verslagjaar waren onder meer:

- De mogelijkheid van groepsmeezorg
- De mondzorg binnen de regio's
- Vakgroep dagbesteding

De CCR is bijgepraat over een aantal ontwikkelingen binnen de dagbesteding. Zo is de dagbesteding nu ook onderdeel geworden van het Mijn Plan gesprek en wordt er ook in de MDO's aandacht aan besteed.

Aandacht is er ook voor de behoefte van cliënten aan scholing, o.m. door gebruik te maken van de academie voor zelfstandigheid.

- Document mijn besteding van de dag
- Het Wetenschappelijk Platform van Zuidwester
Door de voorzitter van dit platform is o.m. een toelichting gegeven op de stand van zaken van een aantal lopende onderzoek binnen Zuidwester, zoals de Zuidwester Balansschaal, het project WOM, Beheer eigen Medicatie (BEM) en attitudes t.a.v. seksuele gezondheid. Ook is een toelichting gegeven op projecten waaraan Zuidwester als dataverzamelaar deelneemt.
- Aanvraag bij het ZOF voor ondersteuning onderzoek databank erfelijke syndromen
- Aanvraag bij het ZOF voor ondersteuning praktijkgericht onderzoek
- Woonwensenonderzoek regio Zeeland
- Zorgcentrale(r) en visie nachtzorg
- Evaluatie route 2020/ bijpraatsessie
- Nieuws vanuit de regio's
Dit vaste agendapunt in de CCR- vergadering is bedoeld om de CCR bij te praten over ontwikkelingen binnen de regio's
- Bezoek van de IGJ aan de regio Goes i.v.m. problemen in een woning aldaar, alsmede enkele andere niet aangekondigde bezoeken aan woningen in verschillende regio's
- Verkenning en intentie overeenkomst met Gors over meer samenwerking en mogelijk fusie
- Visie op medezeggenschap cliënten Gors/ Zuidwester
- De (invoering van de) Wet zorg en dwang
- De samenwerking met Curamare (ziekenhuis van Weel Bethesda in Dirksland)
- Jaarbericht 2018 Zuidwester
- Jaarrekening 2018 Zuidwester
- De financiële maandrapportages
N.a.v. die rapportages heeft de CCR een en andermaal zijn bezorgdheid uitgesproken over de toenemende kosten van de inzet van zgn. PNIL'ers en ZZP'ers. Door die kosten dreigen de regio's in financiële problemen te komen en komt de kwaliteit van de zorg onder grote druk te staan.
- Jaarverslag 2018 Klachtenfunctionarissen Zuidwester, Zuidwester voor werk en de Zorg- en speelboerderij de Hosvazze,
- Jaarverslag 2017 en 2018 van de externe klachtencommissie
- Jaarverslag 2018 van de CCR
- Jaarverslag 2017 kerngroep seksualiteit en expertiseteam VSM
- Jaarverslag 2018 geneesmiddelencommissie
- Het kwaliteitsrapport 2018
Bij de samenstelling van het rapport is ditmaal gefocust op een viertal thema's: kwaliteit van bestaan, zorgcyclus, eigen regie en samenspel tussen zorg en ondersteuning. De CCR, die sprak over een goed rapport dat qua lay-out en inhoud beter is dan dat over 2017, heeft naar voren gebracht dat er meer gebruik zou moeten worden van de gegevens uit DVIE. Bij het onderdeel over eigen regie zou een volgende keer duidelijker moeten worden aangegeven welke doelgroepen bij dit thema zijn betrokken.
- De terugkoppeling van de externe visitatie m.b.t. het kwaliteitsjaarverslag 2018
- De voortgangsrapportages aan de RvT m.b.t. de laatste ontwikkelingen en de stand van zaken van de projecten uit o.m. route 2020
- Privacyreglement cliënten/ procedure afwikkeling rechten van betrokkenen
- De waskosten
De CCR heeft zich op het standpunt gesteld dat deze kosten blijven gehandhaafd op het huidige niveau, behoudens de gebruikelijke verhoging met de inflatiecorrectie.

Over de tarieven zal nader van gedachten worden gewisseld als het contract met de wasserij moet worden vernieuwd.

- Het cliënt/ verwantenportaal
De CCR heeft zich, gesteund door de VGN, uitgesproken tegen het anoniem rapporteren door medewerkers
- De samenvoeging van de bereikbaarheidsdiensten van de regio's Goeree-Overflakkee, West- Brabant en Zeeland
- De ontwikkelingen van Zeeland Onbeperkt
Het ging daarbij met name over de vraag hoe er beter samengewerkt kan worden tussen de verschillende zorgaanbieders in Zeeland. Maar het ging ook over cliënten met een complexe zorgvraag. Hoofddoel van Zeeland Onbeperkt is, ook volgens de CCR, een betere zorg voor de cliënt
- Notitie maatwerkplaatsen (een passend aanbod voor mensen met een complexe zorgvraag)
- Het TWT Contractomvang/ pilot contractomvang
- Stand van zaken m.b.t. het elektronisch cliëntendossier (ECD)
- Het (tijdelijk) inzetten van superusers m.b.t. het ECD
- Vacature concern controller
- De IBIS- training
deze training is uiteindelijk niet doorgegaan
- EMB in het vizier en het programma MATP
Zuidwester heeft deelgenomen in het landelijk programma EMB in het vizier. Doel van dit programma is meer aandacht voor een goede zorgverlening aan de EMB cliënt. Het programma MATP wordt gebruikt voor bewegen in de zaal, onderverdeeld in een aantal programma's
- Het programma Water Ontspanning en mobiliteit (WOM)
Ook dit programma is ontwikkeld in het kader van EMB in het vizier
- Klantreizen
Een model om op een andere manier te kijken naar de kwaliteit van leven van de cliënt
- Het strategisch Vastgoedplan 2018-2028
- Thema's voor de themadag 2019
- De overleggen met CZ zorgkantoor en Zilverenkruis zorgkantoor
- Het overleg met IGJ over kwaliteit en veiligheid (bestuurlijke keuzes)
- Notitie risico- en procesmanagement
- De notitie RI&E en Preventiestructuur
- De notie zelfverantwoordelijkheid inzake de zelfverantwoordelijke teams
- Brainstormsessie invoering C&R
- Het borgingsdocument C&R
- Bijgestelde notie besturingsfilosofie en managementmodel
- De inzet van vakantiekrachten
- Notitie sturen op kwaliteit en veiligheid
- De financiële ontwikkelingen binnen Zuidwester
N.a.v.de maandrapportages is een en andermaal gesproken over de dreigende rode cijfers voor Zuidwester. Die worden vooral veroorzaakt doordat er meer personeel niet in loondienst moet worden ingezet. De CCR heeft dan ook met grote aandacht de inzet van het zgn. A- team gevolgd dat voor oplossingen moet zorgen
- Vertrek voorzitter RvB in het eerste halfjaar 2020 en tijdelijk aantrekken van een interim bestuurder, naast de huidige bestuurder (samenstelling Raad van Bestuur)
- Problematiek inzet medewerkers uitzendbureaus/ ZZP'ers
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018
- Notitie Pb'er
- Huisartsenproblematiek

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gesproken over de ontwikkelingen binnen de medezeggenschap van cliënten, het slagen van de projecten uit route 2020 en de communicatie daarover en uiteraard over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester.

De themadag 2019 had als onderwerp: van papier naar praktijk. Het ging daarbij om het inzicht geven hoe beleidsnotities en projecten in de praktijk landen binnen de organisatie en wat een en ander oplevert voor de cliënten. Onderwerpen waren de ondersteuningslijnen en de daaraan gekoppelde leerlijnen Zelfverantwoordelijkheid en Bedrijfsvoering, gepresenteerd door medewerkers uit het primaire proces.

7. Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie e.d.

In het verslagjaar is met betrekking tot een aantal van de hiervoor vermelde onderwerpen door de CCR, op verzoek van de RvB, al dan niet na discussie in de reguliere vergaderingen met de RvB schriftelijk een advies uitgebracht.

In totaal werden door de CCR 18 adviezen uitgebracht n.a.v. concept-besluiten van de RvB en 2 op eigen initiatief van de CCR.

Die adviezen hadden betrekking op:

- Projectplan cliënt en verwantenportaal *)
De CCR kon zich vinden in dit projectplan, maar als bij de introductie van het portaal nog niet alle rapportages digitaal beschikbaar zijn, moet dat wel worden aangegeven wanneer die rapportages wel kunnen worden geraadpleegd
- Jaarrekening 2018
De CCR heeft zijn ongerustheid uitgesproken over de oplopende kosten van personeel niet in loondienst en heeft Zuidwester opgeroepen alles er aan te doen om die kosten terug te dringen
- Aanvraag bij het ZOF voor ondersteuning databank erfelijke syndromen
- Notitie visie zorg en dwang *)
- Aanpassing klachtenregeling cliënten jeugdwet/ WMO *)
- Deelname onderzoek palliatieve zorg *)
- Notitie start klantreizen *)
De CCR, die een positief advies heeft uitgebracht, heeft wel gevraagd om een evaluatie t.z.t.
- Herijking Zeeland Onbeperkt en keten perspectiefzorg*)
- Strategisch Vasgoedplan 2018-2028
Hoewel de raad begrijpt dat het noodzakelijk is te zorgen voor goede huisvesting, zowel voor wonen als dagbesteding heeft de CCR er toch moeite mee omdat voor de uitvoering van dit plan een eind zal komen aan het overhevelen van de vastgoedcomponent naar de zorg. Ook de mogelijke sluiting van de zwembaden baart de CCR zorg.
- Privacyreglement cliënten en rechten van betrokkenen *)
- Overgang naar een tijdelijke tweehoofdige Raad van Bestuur en de beoogde benoeming van dhr. Bindels als interim bestuurder
- Folder “voor wie zijn welke kosten” *)
Over de voorgestelde wijzigingen is uitgebreid overleg geweest tussen de afdeling zorgadvies en de CCR voorzitter. Dat overleg heeft geleid tot een aantal wijzigingen.
- Notitie sturen op kwaliteit en veiligheid *)
De CCR kon zich vinden in de uitgangspunten van de notitie, maar had toch wel wat opmerkingen. Zo wilde de raad de driehoek (cliënt/ verwant/ medewerker) meer betrokken zien bij de bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg en ook de CCR genoemd zien in het beleidsstuk. Verder wilde de CCR worden

toegevoegd aan de lijst met degenen die drie maal per jaar de samengevoegde regionale voortgangsrapportages ontvangen.

- Aandachtsfunctionaris meldcode *)
- Herbenoeming lid raad van toezicht
- De vaststelling van een verhoging van de PGB- tarieven, de particuliere tarieven en de tarieven bij hoofd- en onderaannemerschap voor 2020 *)

De CCR kon met deze verhoging instemmen behoudens met de verhoging van de kosten van de waspakketten 4 en 5. Die verhoging is in strijd met eerder gemaakte afspraken dat de waskosten zouden worden bevroren op het huidige niveau totdat er een uitgebreide discussie zou hebben plaatsgehad met de CCR als het huidige contract met de externe wasserij wordt herzien. Na discussie met o.m. de controller van Zuidwester heeft de CCR alsnog ingestemd met een lichte verhoging van de waskosten

- Jaarplan en begroting 2020
- Notitie rol Pb'er /zorgregisseur *)

De CCR heeft aangegeven in te kunnen stemmen met de eisen die aan een Pb'er moeten worden gesteld, maar wilde een langere overgangperiode voor de huidige Pb'ers die nu niet aan die eisen voldoen.

M.b.t. de mogelijke invoering op termijn van een zorgregisseur heeft de CCR een negatief advies uitgebracht

*) M.b.t. tot deze adviezen had de CCR verzwaard adviesrecht

Vrijwel alle uitgebrachte adviezen waren uiteindelijk positief.

Verder werden bij sommige adviesaanvragen vooraf vragen gesteld dan wel opmerkingen gemaakt door de CCR en werd de aanvraag aangehouden in afwachting van een reactie van de RvB hierop. Ook werd een aantal adviesaanvragen uitgebreid besproken in een CCR-vergadering waarbij de RvB antwoord gaf dan wel namens de RvB antwoord werd gegeven op bij de leden levende vragen.

Bij andere adviesaanvragen werd het positieve advies gegeven in het vertrouwen dat de RvB tegemoet zou komen aan de opmerkingen die de CCR bij dat advies had gemaakt dan wel gemotiveerd zou aangeven waarom de vragen/ opmerkingen niet tot wijzigingen zouden leiden. Het is de CCR wel opgevallen dat niet in alle gevallen op de adviezen van de raad werd gereageerd.

Naar aanleiding van de uitgebrachte adviezen is in de regel door de RvB (schriftelijk of via het Bestuursbulletin) aangegeven dat met de vragen/ opmerkingen van de CCR rekening zou worden gehouden, maar dat is niet in alle gevallen gebeurd. Voor zover die reacties er wel waren, heeft de CCR kunnen constateren dat zijn adviezen leidde tot verduidelijking cq aanpassing van de voorgelegde notities, beleidsstukken en protocollen en/ of tot een wijziging in de werkzaamheden waarop de adviesaanvraag betrekking had.

Andere CCR- correspondentie met de RvB dan wel afdelingen van Zuidwester had betrekking op onderwerpen waarvoor al dan niet ten onrechte geen advies was gevraagd of handelde over vragen van de RvB aan de CCR. Ook was er veel e-mailverkeer tussen de CCR- leden over tal van hiervoor genoemde onderwerpen.

De overige correspondentie betrof o.m.:

- De aanbieding van het jaarverslag 2018 van de CCR
- Memo bereikbaarheidsdiensten Goeree- Overflakkee, West- Brabant en Zeeland *)
Dit memo was ten onrechte niet voor advies aan de CCR voorgelegd. Na lezing heeft de CCR alsnog een positief advies uitgebracht, maar heeft de raad wel gevraagd de resultaten van de te houden evaluatie aan hem voor te leggen
- Overschrijding cliëntbegroting *)

Uit de Zuidwester nieuwsbrief vernam de CCR dat de Financiële administratie had besloten dat overschrijdingen van de cliëntbegroting in het vervolg onder de kostenplaats van de woning vallen. De raad heeft laten weten mordicus tegen dat besluit, dat overigens niet voor advies is voorgelegd, te zijn.

*) ook dit betroffen onderwerpen waarvoor de CCR verzwaard adviesrecht had.

De CCR heeft in 2019 ook de petitie “wij willen gezien worden” ondertekend.

8. Overleg met zorgkantoren e.d.

Ook in 2019 is een afvaardiging van de CCR aangeschoven bij de bestuurlijke overleggen van de RvB met CZ Zorgkantoor en zorgkantoor Zilveren Kruis. Tijdens die bijeenkomsten is o.m. gesproken over onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit van de zorgverlening door Zuidwester, VPT, het Strategisch Vastgoedplan, IGJ en de zorginkoop 2020. Ook is er een afzonderlijk overleg geweest, waarbij de CCR vertegenwoordigd was, over het kwaliteitsrapport 2018 en de opzet voor het rapport over 2019.

Verder is door een van de leden van de CCR deelgenomen in en bijeenkomst voor cliëntenraden, georganiseerd door CZ zorgkantoor. Tijdens deze bijeenkomst werd o.m. gesproken over de huidige ontwikkelingen binnen het zorgkantoor en was er ruimte voor vragen/ opmerkingen de CR- / CCR leden.

9. CCR en de Zuidwesterwebsite/ communicatie met de achterban

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester: www.zuidwester.org, onder het kopje “Over Zuidwester”. Op deze plaats is de samenstelling van de CCR en de CR'en terug te vinden. Ook worden er verslagen geplaatst van de vergaderingen met de RvB c.q. regiomanagers, alsmede de uitgebrachte jaarverslagen.

D.m.v. een in te vullen contactformulier op de website is het mogelijk vragen/ opmerkingen voor te leggen aan de CCR cq CR.

In het verslagjaar is voor wat betreft de CCR geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

Wel werden er enkele vragen gesteld via CCR- leden over:

- de vergoeding van aangepaste schoenen
(volgens ZiN is de aanschaf een Wlz- aanspraak, dus is er geen sprake van een eigen bijdrage op grond van de zorgverzekeringswet)
- het niet of onvoldoende plaatsen van CR- / CCR- verslagen op de Zuidwester website
- de nieuwe regels over het donorcodicil
(de VGN heeft een zgn. FAQ (= lijst veel gestelde vragen) uitgebracht waarin op de bij de vooral cliëntvertegenwoordiger levende vragen worden beantwoord. Zuidwester heeft in december nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordigers ook aandacht aan de donorwet besteed)

Daarnaast heeft de CCR voor communicatie met de achterban ook een eigen rubriek in de (digitale) nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordiger die viermaal per jaar door Zuidwester wordt uitgebracht. In deze rubriek is verschillende keren gevraagd om ideeën over hoe de communicatie met de achterban kan worden verbeterd. Helaas is daarop geen enkele reactie gekomen.

In het verslagjaar zijn door de cliëntenraden bijeenkomsten georganiseerd waar cliënten/ cliëntvertegenwoordigers hun mening konden geven over een aantal thema's waarover in het kwaliteitsrapport 2019 zal worden gerapporteerd. Binnen één regio heeft de CR afgezien van zo'n bijeenkomst maar besloten tot het toezenden van een aantal vragen over deze thema's aan de cliëntvertegenwoordigers.

10. Besturingsfilosofie en managementmodel Zuidwester/ route 2020

Natuurlijk is ook in dit verslagjaar door de CCR weer regelmatig aandacht besteed aan de uitvoering van het programma Route 2020 dat ertoe zou moeten leiden dat Zuidwester bij cliënten en medewerkers minimaal een acht scoort. De CCR volgt de ontwikkelingen op dit terrein zeer nauwgezet. Dat gebeurt o.m. door kennisneming van de voortgangsrapportages aan de Raad van Toezicht die ook aan de CCR worden toegezonden en discussies over het onderwerp in de CCR-vergaderingen.

11. Tenslotte

De CCR heeft, zoals blijkt uit het vorenstaande, ook in 2019 niet stil gezeten. Daarbij is op een goede manier samengewerkt met de RvB. CCR en RvB kunnen het daarbij van tijd tot tijd met elkaar oneens zijn, zonder tegenover elkaar te komen staan. Er is sprake van een open sfeer waarin over en weer het vertrouwen leeft dat men samen voor hetzelfde doel gaat, elk vanuit de eigen opdracht. En dat doel is kwalitatief goede zorg voor de Zuidwester-clieënten.

Natuurlijk komt medezeggenschap pas goed tot zijn recht als de raad tijdige en juiste informatie krijgt. Daarover valt in het algemeen niet te klagen, hoewel de raad een enkele keer wordt gepasseerd. De raad moet daarom steeds alert zijn en blijven.

Door ook informeel in een voortraject te worden betrokken, wordt informatieverstrekking richting CCR en juiste besluitvorming door dit gremium bevorderd.

In de praktijk blijkt dat deze RvB, zoals hiervoor ook opgemerkt, positief omgaat met de adviezen van de CCR en de eventuele wijzigingsvoorstellen die de raad daarbij naar voren brengt. Deze worden in de regel overgenomen en verwerkt in de uiteindelijke besluiten. Mede daarom kan worden gesteld dat de CCR zeker invloed heeft op het door ZW gevoerde beleid en ziet de raad ook met vertrouwen de toekomst van Zuidwester tegemoet.

Wat die toekomst betreft:

In 2020 zullen er binnen Zuidwester wijzigingen plaatsvinden waar ook de CCR te maken zal krijgen. Zo heeft de voorzitter van de Raad van Bestuur aangekondigd in de voorjaar van 2020 Zuidwester te verlaten en heeft de Raad van Toezicht om de overgang naar een nieuwe bestuurder soepel te laten verlopen tijdelijk een tweede bestuurder aangetrokken. Ook is de RvT gestart met de procedure voor het aantrekken van een nieuwe bestuurder. De CCR krijgt dus met een andere speler te maken, maar heeft er alle vertrouwen in dat de samenwerking op de juiste manier zal kunnen worden voortgezet.

In 2020 worden er ook verdere stappen gezet op het pad naar een mogelijke fusie met Gors uit Goes. Die fusie zal naar het zich laat aan zien gevolgen (kunnen) hebben voor de CCR.

Daarnaast zal er een vervolg moeten komen van het programma Route 2020. Het beoogde resultaat is (de 8 +) in 2020 nog niet bereikt, maar zoals ook in het jaarverslag 2019 is opgemerkt, is het goed dat de RvB oog heeft voor de gevolgen van alle veranderingen voor de medewerkers en derhalve het oorspronkelijke tempo van route 2020 wat heeft afgeremd.

De CCR herhaalt dat in 2020 nog meer gewerkt moeten worden aan de versteviging van de driehoek omdat die versteviging ook in 2019 volgens de CCR ondanks alle goede bedoelingen, nog niet goed uit de verf is gekomen.

De CCR heeft met genoegen geconstateerd dat in 2019 is begonnen met de uitrol van het cliënten-/ verwantenplatform. Zo'n portaal biedt cliëntvertegenwoordigers de mogelijkheid o.m. de dagelijkse rapportages en de nakoming van de afspraken in Mijn Plan te volgen. De raad blijft van mening dat door een platform, toegankelijk voor alle cliëntvertegenwoordigers,

ook de driehoek nog meer tot zijn recht kan komen. Wel betreurt de raad het dat besloten is tot anonieme rapportages omdat dit de gewenste openheid niet ten goede komt.
(NB. Op de valreep bereikte de CCR het bericht dat de RvB het besluit om anoniem te rapporteren, heeft teruggedraaid.)

En, zoals ook in het onderdeel “Algemeen” is aangegeven, zal er in 2020 nog meer aandacht moeten worden besteed aan de vraag hoe cliënten en cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap kunnen worden betrokken. Dat is mede een eis van de nieuwe medezeggenschapswet (WMCZ 2018) die naar verwachting in 2020 in werking zal treden.