



JAARVERSLAG 2018

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	9
10 Besturingsfilosofie, managementmodel/ Route 2020	10
11 Tenslotte	10

1. Algemeen

In 2018 is gestart met de uitwerking van Hermz: de herziening van de cliëntenmedezeggenschap binnen Zuidwester. De opzet is te trachten door middel van een andere insteek de cliënten/ cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap te betrekken. Het gaat daarbij om zowel informele als formele medezeggenschap. Zuidwester loopt hiermee vooruit op de wijziging van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen die op dit moment bij de Staten- Generaal in behandeling is. De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft zich achter de plannen voor de herstructurering gesteld, maar duidelijk naar voren gebracht dat die herstructurering niet ten koste mag gaan van de formele medezeggenschap. De herstructurering zou die juist moeten versterken.

Voorlopig vindt die formele medezeggenschap nog plaats door de regionale cliëntenraden (CR'en) en de CCR.

Er functioneren in 2018 binnen alle regio's CR'en. De CR in de regio West- Brabant heeft uitsluitend cliënten als leden. De overige CR'en hebben 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).

Op grond van dat 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 2018 hebben de CR Hoeksche Waard/ Rotterdam en West- Brabant van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

Alle raden hebben in 2018 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 2018 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. T. van Iwaarden	CR Zeeland
mevr. A. Tromp	CR Zeeland

Medio 2018 heeft de CCR door zijn overlijden afscheid moeten nemen van de heer B. de Graaf, lid namens de CR Voorne- Putten, De heer De Graaf was een medezeggenschapsman in hart en nieren en heeft veel betekend voor de cliënten van Zuidwester. De CCR zal hem dan ook node missen.

Zoals hiervoor al aangegeven, waren er in de CCR op 31 december 2018 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 de aandacht eerst wilden richten op het werk van de CR binnen de eigen regio.

4. Overleg met c.q. binnen Zuidwester

In 2018 heeft de CCR zesmaal reglementair vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was, conform de gemaakte afspraken, een delegatie van de Raad van Toezicht (RvT) aanwezig.

Verder was er een extra overleg van de CCR over de jaarrekening 2017. Ook heeft een afzonderlijk overleg van de CCR plaatsgevonden over de begroting en het jaarplan 2018 en over het kwaliteitsrapport 2017. Eén van de CCR- leden heeft vervolgens deelgenomen aan de externe visitatie van het kwaliteitsrapport. Bij die visitatie waren ook andere zorgaanbieders betrokken.

In het verslagjaar heeft opnieuw een themabijeenkomst plaatsgevonden van CCR, RvB en enkele leden van de RvT. In deze bijeenkomst is ditmaal uitgebreid aandacht besteed aan de kwaliteit van de zorg en dan met name in het kader van de ondersteuningsplannen en de persoonsgerichte zorg. Ook stond een wegingskader op de agenda: een tool om het cliëntperspectief te betrekken bij beslissingen rondom onvrijwillige zorg. Beide onderwerpen zijn ingeleid door externe deskundigen. In het middagedeelte werd uitgebreid gediscussieerd over de persoonsgerichte zorg en de eigen regie van de cliënten.

Aansluitend aan de themadag is er een overleg geweest tussen de CCR en de RvB waarin werd gesproken over het functioneren van de leden van de RvB, mede gezien vanuit de medezeggenschap.

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 vergaderingen, plaatsgevonden tussen het dagelijks bestuur (DB) van de CCR en de RvB.

Op individuele basis 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.

De CCR is vertegenwoordigd geweest bij de opening van de nieuwe woningen aan de Oosterschelde in Middelharnis, bij het afscheid van de bestuurssecretaris mw. Deuze en het afscheid van het lid van de Raad van Bestuur, mw. Baroch-Ammerlaan.

Ook is de CCR aanwezig geweest bij de slotmanifestatie Zeeland Onbepakt.

Verder hebben CCR- leden referaatmiddagen bezocht die werden georganiseerd door het wetenschappelijk platform van Zuidwester en waren CCR-leden aanwezig bij de evaluatie van de herstructurering van de ondersteunende diensten.

In 2018 heeft een tweetal CCR-leden deelgenomen aan het bestuurlijk overleg van Zuidwester met CZ Zorgkantoor over de zorginkoop, het kwaliteitsjaarverslag en andere lopende zaken binnen Zuidwester die de zorg voor cliënten betreffen. De CCR-voorzitter

nam tevens deels aan het overleg met Zilveren Kruis Zorgkantoor over het kwaliteitsrapport 2017.

Ook was een tweetal CCR- leden aanwezig bij de eindbijeenkomst van Zuidwester m.b.t. het kwaliteitsrapport 2018.

Eén van de leden heeft de voorzitter vervangen bij een overleg met CZ-zorgkantoor van vijf voorzitters van CCR'en binnen het werkterrein van dit zorgkantoor.

Verder heeft de plaatsvervangend voorzitter van de CCR deelgenomen aan een conferentie van CCR- voorzitters over de versterking van (mede)zeggenschap in en buiten de organisatie.

Tenslotte zijn twee CCR- leden in het kader van een onderzoek geïnterviewd over gastvrijheid binnen Zuidwester en is de voorzitter geïnterviewd t.b.v. de jaarberichten 2017 en 2018.

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 in het kader van de reorganisatie ondersteunende diensten en zorgmanagers en coaches t.b.v. 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.
- Het ontwerpteam ECD

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

De CCR was aangesloten bij het Platform VG Zuid-Holland Zuid. Dit platform heeft zich helaas in de loop van het verslagjaar opgeheven wegens gebrek aan bestuurskracht.

6. Besproken onderwerpen

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

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

- Besluit topstructuur Zuidwester
De CCR voelde zich overvallen door het besluit. De raad was op zich niet tegen het besluit van de RvT om over te gaan op een eenhoofdige leiding van Zuidwester, maar had de uitvoering van dit besluit liever later gezien en wel pas als het project route 2020 positief is afgesloten
- Diverse onderwerpen m.b.t. het Expertisecentrum Zuidwester, waaronder:
 - De evaluatie van de nieuwe apotheker

De evaluatie is overigens een continu proces waaruit blijkt dat de samenwerking veelbelovend is. Er worden ook goede stappen gezet m.b.t. medicatieveiligheid en distributie. Op verzoek van de CCR heeft er in dit kader een overleg plaatsgevonden met de apotheker.

- Voorgestelde acties door de geneesmiddelencommissie, genoemd in het jaarverslag 2016

De CCR had nogal wat vragen bij de bespreking van het jaarverslag van deze commissie over 2016 en met name m.b.t. tot de achterwege gebleven acties.

- Jaarverslag geneesmiddelencommissie 2017

Uit het verslag blijkt dat er duidelijk verbeteringen te zien zijn m.b.t. de aanpak door de commissie, maar er moet nog wel het nodige werk worden verricht.

- Jaarbericht 2017 Zuidwester
 - Jaarrekening 2017 Zuidwester
 - Jaarverslag 2017 Klachtenfunctionarissen
 - Jaarverslag 2017 van de CCR
 - Jaarverslag 2017 kerngroep seksualiteit en expertiseteam VSM
 - Het kwaliteitsrapport 2017
- De CCR kon zich goed vinden in het rapport, maar heeft wel aangegeven moeite te hebben met de z.i. te positieve cijfers van DVIE. Er zal worden gezocht naar een betere methode om met juiste cijfers te komen.*
- De externe visitatie m.b.t. het kwaliteitsjaarverslag 2017
 - Contacten met ziekenhuizen in Zuid- Holland Zuid
- Er is door de werkgroep, waarin ook de CCR is vertegenwoordigd, een conceptovereenkomst opgesteld met Curamare/ Van Weel Bethesda ziekenhuis in Dirksland. De CCR kon zich in deze overeenkomst vinden en heeft erop aangedrongen spoedig een officieel contract af te sluiten.*
- Conceptplan van aanpak herstructurering medezeggenschap/ Projectplan Hermz-2.
- Doel: om meer cliënten/ cliëntvertegenwoordigers betrokken te krijgen bij die medezeggenschap. De CCR heeft zich achter de aanpak gesteld, maar heeft zijn zorgen uitgesproken over de in de plannen genoemde streefdata.*
- Nieuws van het wetenschappelijk platform
 - Nieuws uit de programmaraad
- De programmaraad is opgeheven. Het nieuws dat van belang is, komt nu via de strategisch adviseur zorgkwaliteit naar de CCR*
- Nieuws vanuit het project Zorgcentraler en de werkgroep nachtzorg, waaronder de aandacht voor het TNO- rapport over de nachtzorg
 - Managementrapportages Zuidwester
- Gesproken is o.m. over het dreigend tekort over 2018 en de plannen om dit zoveel mogelijk te voorkomen*
- De pilot zorgregisseur/ pb'er.
 - Samenwerking Zuidwester met de stichting Horizon (jeugdzorg)
 - Herijking kaders Leercentrum
 - Stand van zaken Privacywetgeving (AVG)
 - Beroepskwalificatie medewerkers
 - TWT Arbowed
- De CCR heeft, gezien de veelheid werk die al op zijn bordje ligt, besloten daarin niet deel te nemen, maar dit over te laten aan de OR.*
- Project EMB in het vizier
 - TWT Verzuimvisie en het ziekteverzuim binnen Zuidwester
- Gezien het belang ook voor de cliënten van de aanpak van het ziekteverzuim heeft de CCR besloten deel te nemen aan het TWT*
- TWT (grotere) contractomvang
 - Arbeidsmarktcommunicatie en recruitment binnen Zuidwester
 - Inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers

- Instellen intern CCE
- Belangrijke zaken die spelen binnen de regio's
Doel van dit agendapunt is niet het bespreken van deze zaken, maar het informeren van de CCR
- De subsidieaanvragen bij het ZOF t.b.v. wetenschappelijk onderzoek door medewerkers van Zuidwester
- De Hackaton (een manier om op zeer korte termijn met diverse disciplines een oplossing te zoeken voor een bepaald probleem)
- Zeeland onbeperkt
- Cameratoezicht in de Meerpaal/ Middelharnis
- Concept Zuidwesterfolder “voor wie zijn welke kosten”
- Richtlijnen social media
- Capaciteit & roostermanagement
- Het jaarplan en de begroting 2019
Bij de bespreking van het jaarplan is o.m. gevraagd om meer aandacht voor de driehoek en naar de stand van zaken van de TWT's Triage en Voorbehouden handelingen
- Structuur ondersteunende diensten en de ontwikkelingen bij deze diensten
- Project gezond in beweging
Door de projectmanager werd een vragenlijst naar de groepen verstuurd om na te gaan wat na twee jaar de stand van zaken is van het project. De CCR heeft het bezwaar geuit dat het aan de medewerkers werd overgelaten om bij de beantwoording van de vragen al dan niet de cliëntvertegenwoordigers te betrekken.
- Passende zorg en moeilijk plaatsbare cliënten
- Vakgroep dagbesteding
- Aangepast beleid Bopz
De CCR heeft hierbij naar voren gebracht dat dit soort wijzigingen wel advies plichtig zijn.
- Externe audit bij Eigenz
- Presentatie “Ons werken” en de ontwikkelingen binnen de Vakgroep Gedragsdeskundigen
- Persoonlijk netwerk/ informele zorg t.b.v. cliënten
- Het bestuurlijk overleg met CZ.
- De stand van zaken m.b.t. het verwanten-/ cliëntenportaal
De CCR heeft uitgesproken dat het wel erg lang duurt voordat het portaal Zuidwesterbreed kan worden uitgerold
- De voortgangrapportages van Route 2020
- Analyse meldingen agressie
De CCR betreunde het dat hier slechts een globale analyse betrof
- Palliatieve zorg binnen Zuidwester
- Ontwerpteam ECD
- Problemen in een woning in Zeeland
- Rapport IGJ i.v.m. problemen in die woning in Zeeland
- Infectie(preventie)werkgroep
- Ontwikkelplan Eigenz
- Muziektherapie binnen Zuidwester
- Plan van aanpak kwaliteitsrapport 2018
- Programma Volwaardig Leven
- Onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek over Zuidwester waaronder de ondersteunende diensten/ ECZ etc.

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gesproken over de ontwikkelingen binnen de medezeggenschap van cliënten en uiteraard over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester.

Tijdens de eerdergenoemde themavergadering is, zoals bij punt 4 is aangegeven, aan de hand van twee inleidingen uitgebreid gesproken over de ondersteuningsplannen en over onvrijwillige zorg. Ook zijn de aanwezigen onder leiding van het Leercentrum in gesprek gegaan over persoonsgerichte zorg en eigen regie.

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

In het verslagjaar is met betrekking tot veel 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 23 adviezen uitgebracht n.a.v. concept-besluiten van de RvB en 2 op eigen initiatief van de CCR.

Die 23 adviezen hadden betrekking op:

- Herstructurering medezeggenschap*)
- Conceptovereenkomst Zuidwester/ van Weel Bethesdaziekenhuis*)
- Jaarrekening 2017 Zuidwester
- Instelling intern CCE binnen Zuidwester*)
De CCR had in eerste instantie veel moeite met de instelling, maar heeft zich door de RvB laten overtuigen dat een intern CCE in het belang is van de cliënten.
- Cameratoezicht*)
- Voortzetting leeronderzoek AVG over gedragsproblemen en psychiatrie bij mensen met een verstandelijke beperking*)
- Pilot Pb'er/ zorgregisseur*)
De CCR heeft besloten de adviesaanvraag voor kennisgeving aan te nemen en eerst de uitkomsten van de pilot af te wachten
- Het doen instellen van een externe audit voor de activiteiten m.b.t. de Wmo en Jeugdwet t.b.v. Eigenz.
- Rapport "zorg en ondersteuning: een gezamenlijke opdracht?" m.b.t. een persoonlijk netwerk voor de cliënt*)
- Deelname onderzoek dementie bij cliënten met het Downsyndroom*)
- Projectplan HERMZ 2.0 (herziening medezeggenschap Zuidwester*)
De CCR kon zich vinden in het plan, maar vond de daarin genoemde data niet realistisch
- Persoonlijk netwerk en informele zorg*)
- Plan van aanpak kwaliteitsrapport 2018
- Het vragen van een eigen bijdrage aan de ouders van de logeercliënten van de Boegspriet voor o.m. de aanschaf van speelgoed*)
- De aanpassing van het privacyreglement van Zuidwester voor werk*)
- Zuidwester brochure "voor wie zijn welke kosten?")
De CCR heeft een aantal opmerkingen bij de brochure gemaakt en in afwachting van de aanpassing de adviesaanvraag in eerste instantie aangehouden. Na aanpassing heeft de raad alsnog advies uitgebracht.
- Herbenoeming (tweede termijn) van de heer P. Nouwens als lid van de RvT
- Keuze voor een ondersteuningsadviseur: Pb'er nieuwe stijl of zorgregisseur*)
De CCR heeft geadviseerd te kiezen voor een Pb'er nieuwe stijl en niet voor een zorgregisseur. Die laatste kan in beeld komen als na evaluatie blijkt dat de Pb'er toch niet aan de verwachtingen voldoet.
- Jaarplan/ begroting 2019
- Notitie optimalisering Zorgcyclus op orde
- Indexering PGB- tarieven voor 2019 en herijking van deze tarieven in de loop van 2019*)
- Itiquette en Social Media

- Statuten stichting Zuidwester, reglementen RvB en RvT

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

Vrijwel alle uitgebrachte adviezen waren uiteindelijk positief, hoewel bij enkele van die adviezen geen sprake was van unanimititeit binnen de CCR.

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.

Overigens is in vrijwel alle gevallen naar aanleiding van de uitgebrachte adviezen door de RvB (schriftelijk of via het Bestuursbulletin) aangegeven dat met de vragen/ opmerkingen van de CCR rekening zou worden gehouden. Dat leidde vervolgens 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.

Die correspondentie betrof o.m.:

- De aanbieding van het jaarverslag 2017 van de CCR
- Benoeming eenhoofdige Raad van Bestuur
Dit betrof een reactie van de CCR op de redenen waarom de RvT tot dit besluit was gekomen en een verzoek van de CCR om hierover nog eens mondeling van gedachten te wisselen
- Vraag van één van de CCR- leden of Zuidwester i.p.v. lakens en dekens ook dekbedden en dekbedovertrekken kan verstrekken
Het Zorginstituut Nederland heeft laten weten dat op grond van de Wlz de zorginstelling heeft te zorgen voor een bed en bedlinnen. De juiste invulling daarvan wordt over gelaten aan een gesprek tussen cliëntenraad en zorginstelling
- Deelname door de CCR aan het TWT Verzuimvisie
- Gezien het beslag dat voor veel andere onderwerpen op de CCR- leden wordt gedaan, heeft de CCR afgezien van het leveren van een toehoorder bij het TWT Verandering Arboret. De CCR vertrouwt erop dat de OR deze taak uitstekend zal verrichten.
- Deelname in het TWT grotere contractomvang
- Deelname in het ontwerpteam ECD
- Wijzigingen in BOPZ-beleid*)
Deze wijzigingen, in feite een cosmetische aanpassing van de bestaande beleidsstukken, waren ten onrechte niet voor advies aan de CCR voorgelegd.
- Jaarverslag 2017 klachtenfunctionarissen
De CCR heeft gevraagd om meer communicatie over deze functionarissen en een betere toegankelijkheid tot de gegevens op de Zuidwesterwebsite
- Onderzoek onder cliënten m.b.t. de balansschaal, een onderzoek door fysiotherapeuten*)
- Inwerkprogramma nieuwe medewerkers
- Vragen over terugdringen administratieve lasten

- Vraag over de noodzaak tot een vervolgoopdracht voor een projectplan m.b.t. het verwantenportaal
- Benoeming van mevr. C. Weiden van de CR Zeeland als lid van de CCR in de plaats van mevr. T. van Iwaarden, die per 1 januari 2019 zal aftreden*)
- Informatiebeveiligingsbeleid
De CCR was van oordeel dat dit stuk ten onrechte alleen ter informatie aan de raad was toegezonden. De raad kon zich wel vinden in het voorgelegde beleid, maar een deel van de raad had problemen met het aantrekken van weer een extra functionaris voor de uitvoering van dit beleid. Na een uitgebreide toelichting over het hoe en waarom door de concerncontroller is alsnog een positief advies uitgebracht.
- Een verzoek van een oud-medewerker de door haar ontwikkelde behandelmethodede (Luisterkind-methode) te mogen toelichten in een CCR-vergadering
Het verzoek is met instemming van de CCR door Zuidwester afgewezen
- Bijdragen voor de nieuwsbrieven voor cliëntvertegenwoordigers
- Toolbox van het Leercentrum om wensen en behoeften van cliënten en familieleden in kaart te brengen
- Vragen aan manager ECZ over de mondzorg in Goes

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

8. Overleg met zorgkantoren e.d.

Tweemaal in 2018 is een afvaardiging van de CCR aangeschoven bij het bestuurlijk overleg van CZ Zorgkantoor met de RvB. Tijdens die bijeenkomsten is o.m. gesproken over onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit van de zorgverlening door Zuidwester. In het overleg gaf het zorgkantoor aan te kunnen instemmen met het Kwaliteitsrapport 2017 en de opzet voor het rapport over 2018. Verder is er gesproken over de problemen in Zeeland waar een drietal cliënten moest verhuizen omdat de kwaliteit van de zorg niet kon worden gewaarborgd, de financiële ontwikkelingen binnen Zuidwester, de ontwikkelingen m.b.t. de medezeggenschap binnen Zuidwester, de persoonsvolgende bekostiging en de mogelijkheid van VPT- plaatsen in Zeeland.

De voorzitter van de CCR heeft deelgenomen aan een overleg met het zorgkantoor Zilveren Kruis. Onderwerp van gesprek was hier het kwaliteitsrapport 2017 en de opzet van het rapport voor 2018.

Eén van de CCR-leden heeft namens de voorzitter deelgenomen aan een door CZ Zorgkantoor georganiseerd overleg met voorzitters van een vijftal CCR'en uit het werkgebied van CZ Zorgkantoor. Ook hier is gesproken over de kwaliteit van de zorg en over welke onderwerpen CZ Zorgkantoor aan de orde zou kunnen stellen in het jaarlijkse overleg met CR'en en CCR'en. Deze bijeenkomsten heeft CZ Zorgkantoor ook in 2018 weer georganiseerd voor leden van (centrale) cliëntenraden binnen haar zorggebied. Hieraan is door verschillende leden van de CCR deelgenomen in respectievelijk Zuid- Holland Zuid en Zeeland. Tijdens deze bijeenkomsten werd o.m. gesproken over de ervaringsdeskundigheid, het kwaliteitskader, de door het zorgkantoor opgestelde klantreis als er een Wlz- zorgvraag is, lokatiebezoeken, toekomstig bestendig contact tussen CR'en en CZ Zorgkantoor en over wat zorgkantoren en zorgaanbieders met elkaar afspreken.

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 eenmaal gebruik gemaakt van deze mogelijkheid en wel met de vraag wie er na het vertrek van mevr. Van Tooren voorzitter is van de CR Zeeland.

Daarnaast waren er vragen via CCR- leden over:

- de noodzaak van een aanvullende verzekering voor tandartskosten
- de aanschaf van dekbedden/ dekbedovertrekken door Zuidwester in plaats van dekens en lakens en het vervangen van kussens en matrassen
- de mondzorg in Goes
- het zonder overleg niet verstrekken van een nagerecht doordeweeks, maar alleen op vrijdag, zaterdag en zondag, in een woning in Hellevoetsluis omdat sommige cliënten te dik zouden worden.

Daarnaast heeft de CCR voor communicatie met de achterban ook een eigen rubriek in de (digitale) nieuwsbrief voor cliëntvetegenwoordiger die viermaal per jaar door Zuidwester wordt uitgebracht.

10. Besturingsfilosofie en managementmodel Zuidwester/ route 2020

Natuurlijk is ook in dit verslagjaar door de CCR veel aandacht besteed aan de uitvoering van Route 2020 dat ertoe zal moeten leiden dat Zuidwester bij cliënten en medewerkers minimaal een acht scoort. Logisch dat de CCR de ontwikkelingen op dit terrein zeer nauwgezet volgt. Dat gebeurt o.m. door kennisneming van de voortgangsrapportages, discussies over het onderwerp in de CCR-vergaderingen en het volgen van de publicaties over dit onderwerp op intranet en in het bestuursbulletin. Een geplande vergadering aan het eind van het verslagjaar van CCR en OR over de actuele stand van zaken van Route 2020 is verschoven naar begin 2019 omdat de uitkomsten van diverse projecten op de afgesproken datum nog niet beschikbaar waren.

Overigens heeft de CCR er regelmatig op gewezen dat ervoor moet worden gewaakt dat door de veelheid van projecten er teveel druk op de medewerkers komt te liggen. Wat de CCR betreft mag 2020 ook 2021 worden als daarmee rust op de werkvloer wordt gecreëerd.

11. Tenslotte

Uit al het vorenstaande kan worden afgeleid dat de CCR ook in 2018 de handen weer behoorlijk uit de mouwen heeft gestoken en heel veel werk heeft verzet.

Daarbij is op een goede manier samengewerkt met de RvB in de vorm van medezeggenschap zoals deze volgens de CCR is bedoeld door de wetgever. CCR en RvB kunnen het 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 taakopdracht. En dat doel is kwalitatief goede zorg voor de Zuidwester-clieënten.

Zoals ook in het jaarverslag van 2017 is aangegeven, kan medezeggenschap slechts goed floreren als de raad tijdige en juiste informatie krijgt. Daarover valt in het algemeen niet te klagen, al gaat er natuurlijk wel eens iets mis, het is tenslotte allemaal mensenwerk. Door ook informeel in een voortraject te worden betrokken, wordt informatieverstrekking richting CCR en juiste besluitvorming door dit gremium bevorderd. Mede daardoor wordt de CCR in het algemeen niet overvallen door voorgenomen besluiten van de RvB. Wel moet de raad alert zijn en blijven. Zuidwester is overgestapt op een eenhoofdige RvB welke wordt ondersteund door strategisch adviseurs. Zij spelen bij de besluitvorming een grote rol maar dreigen wel eens het medezeggenschapstraject uit het oog te verliezen.

De ervaring leert dat de RvB, zoals ook bij punt 7 is aangegeven, 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.

Natuurlijk is ook in 2018 voorgekomen dat incidenteel niet de juiste weg is gekozen en dat de CCR werd geconfronteerd met besluiten die voor advies hadden moeten worden voorgelegd. Maar de CCR heeft daarbij niet ervaren dat dit gebeurde om de raad buitenspel te zetten. De CCR ziet dan ook met vertrouwen de samenwerking met deze leiding tegemoet en de toekomst van Zuidwester tegemoet.

Wat die toekomst betreft:

De CCR is ervan overtuigd dat er ook in 2019 het nodige werk voor de raad wacht. In dat jaar zullen immers ook weer forse stappen moeten worden gezet op de Route 2020, wil het beoogde resultaat (een top twintig instelling in 2020) bereikt kunnen worden. Maar het is goed dat de RvB ook oog heeft voor de gevolgen van alle veranderingen voor de medewerkers. Deze veranderingen kunnen leiden tot een hoge werkdruk met als eventueel gevolg daarvan een hoger ziekteverzuim. Dit kan een negatieve invloed op de kwaliteit van de zorgverlening hebben en tevens levert dit hogere kosten op door het (meer) moeten inzetten van PNIL'ers. Dit gaat vervolgens ten koste van handen aan het bed. De CCR heeft juist meerdere malen gepleit voor het terugdringen van het gebruik van PNIL. Natuurlijk begrijpt de CCR dat hieraan, door de krappe arbeidsmarkt, niet altijd te ontkomen valt. Die krapte baart ook de CCR grote zorgen. De raad staat dan ook vierkant achter de pogingen van Zuidwester om door het nemen van daartoe geëigende maatregelen voldoende (gemotiveerde) medewerkers te werven en aan zich te binden.

De onderwerpen "zelforganiserende teams", "capaciteit en roostermanagement", "Mijn Plan" en "Dat vind ik er van" zullen ook hoog op de CCR-agenda blijven staan. Verder zal er ook in 2019 nog meer gewerkt moeten worden aan de versteviging van de driehoek omdat die versteviging in 2018 volgens de CCR onvoldoende uit de verf is gekomen. In dit jaar zijn maar in zeer beperkte mate Driehoeks bijeenkomsten georganiseerd.

De CCR herhaalt nog eens dat de raad het betreurt dat ook in 2018 nog niet tegemoet kon worden gekomen aan de komst van een 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 spreekt de verwachting uit dat gedane belofte: "invoering van het platform begin 2019" ditmaal wordt nagekomen. De raad blijft van mening dat door een platform, toegankelijk voor alle cliëntvertegenwoordigers, ook de driehoek nog meer tot zijn recht kan komen.

En, zoals ook in het onderdeel "Algemeen" is aangegeven, zal er ook in 2019 volop aandacht worden besteed aan de vraag hoe cliënten en cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap kunnen worden betrokken.