

# JAARVERSLAG 2014

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:	Pagina:
1. Algemeen	2
2. Commissie vertrouwenslieden	2
3 Samenstelling	2
4 Overleg	3
5 Besproken onderwerpen	3
6 Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	5
7 Deelname in commissies, werkgroepen, etc.	7
8 Functioneren van de centrale cliëntenraad	7
9 De CCR en de Zuidwesterwebsite	7
10 Tenslotte	7

## 1. Algemeen

Zuidwester heeft in alle regio's cliëntenraden (CR'en) en bewonersraden, behalve in de regio West- Brabant.

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement, dat is afgeleid van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

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 de coach van de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij.

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

De CCR probeert de jaarlijkse gezamenlijke vergadering van de bewonersraden bij te wonen.

Naast de regionale cliëntenraden is er een centrale cliëntenraad (CCR) actief binnen Zuidwester. In deze raad zijn alle regionale CR'en met twee leden vertegenwoordigd. Naast die afvaardiging is ook in deze raad ruimte voor cliënten. Er kon in 2014 door Zuidwester geen invulling worden gegeven aan een eerdere afspraak met de oude Raad van Bestuur (RvB) dat jaarlijks een andere regio voor afvaardiging van een of twee cliënten zorgdraagt. Omdat de CCR het toch belangrijk acht dat cliënten onderdeel uitmaken van de raad is in 2014 opnieuw een lid van de bewonersraad van de regio Goeree- Overflakkee benoemd. Dit lid is tevens ervaringsdeskundige (dit is een cliënt die daartoe een specifieke opleiding heeft gevolgd). Hij werd in de CCR ondersteund door de coach van de bewonersraad Goeree-Overflakkee.

Voor 2015 en volgende jaren is met de RvB overeengekomen dat er twee ervaringsdeskundigen uit verschillende regio's deel zullen uitmaken van de CCR en dat deze ondersteund zullen worden door hun eigen coach.

Alle raden hebben in 2014 regelmatig overleg gevoerd met het regiomanagement cq de 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.

De regionale CR'en brengen zelfstandig een jaarverslag uit.

## 2. Commissie van vertrouwenslieden

De CCR en de CR'en van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement cq de WMCZ in een aantal gevallen een beroep doen op de landelijke commissie van vertrouwenslieden, bijv. als de zorgaanbieder besluiten neemt zonder het advies te vragen aan de CCR of de CR'en of als een zwaarwegend advies 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 2014 als volgt samengesteld:

voorzitter/ secretaris	dhr. A. van Vliet	
leden	dhr. W. Klepper	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. L. Molendijk	CR Goeree- Overflakkee
	mevr. T. van Iwaarden	CR Zeeland
	mevr. A. Tromp	CR Zeeland
	dhr. B. de Graaf	CR Zuid- Holland zuid

dhr. L. van Winkelhof  
dhr. M. van Sorge

CR Zuid- Holland zuid  
bewonersraad Goeree-  
Overflakkee

Op 31 december 2014 waren er vacatures voor vertegenwoordigers van de nog in te stellen CR West- Brabant.

Omdat er ook in 2014 binnen de CCR geen kandidaten beschikbaar waren voor de functies voorzitter en secretaris, is door de raad aan dhr. Van Vliet, voorheen lid van de CR Goeree-Overflakkee en secretaris van de CCR, gevraagd deze functies te (blijven) vervullen.

#### **4. Overleg**

In 2014 heeft de CCR zeven maal vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was een delegatie van de Raad van Toezicht (verder: RvT) aanwezig. Ook heeft gezamenlijk overleg plaatsgevonden van de CCR en de CR'en over o.m. de begroting 2015.

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, plaats gevonden tussen het dagelijks bestuur (DB) van de CCR en de RvB. Het DB heeft ook een overleg gehad met de remuneratiecommissie van de RvT.

Het DB heeft verder regelmatig overleg gehad met de controller van Zuidwester over de financiële situatie.

Nieuw voor de CCR was in 2014 dat het DB deel heeft genomen aan het bestuurlijk overleg van Zuidwester met CZ Zorgkantoren.

Daarnaast heeft de voorzitter, soms vergezeld door een of meer CCR- leden, gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de afdeling O&O, de afdeling Kwaliteit, de EAD, het Leercentrum en de (nieuwe voorzitter van de) stichting Beheer en Bewindvoering Zuidwester, onder meer over onderwerpen waarvoor het advies van de CCR was dan wel zou worden gevraagd.

Namens de CCR heeft de voorzitter de opening van het nieuwe Leercentrum bijgewoond alsmede de opening van het Kunstpodium te Willemstad.

#### **5. Besproken onderwerpen**

In de vergaderingen met de RvB is 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.

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

- De Notitie Bereikbaarheid Zuidwester  
*- bij de bespreking van deze notitie werden veel vragen van de CCR beantwoord, o.m. over de bereikbaarheid bij storingen aan bijv. de CV of boilers; de inzet van Triageverpleegkundigen en de bereikbaarheid van gedragsdeskundigen voor cliënten met ZZP 3, 4 of 5.*
- Het project In voor Zorg voor zelforganiserende teams
- De eindevaluatie m.b.t. de herstructurering van het facilitair bedrijf.

- de CCR heeft daarbij nogmaals gepleit het ook mogelijk te maken dat eigen cliënten bij het facilitair bedrijf in loondienst kunnen treden en dus niet in de vorm, van dagbesteding of voor het opdoen van werkervaring. Er werd door Zuidwester een studie op dit punt toegezegd..
- De kwaliteitspijlers die n.a.v. het visiedocument Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg door de VGN zijn opgesteld.
- Notitie Cliëntvertegenwoordiging
  - de CCR heeft een grote inbreng gehad bij de totstandkoming van deze notitie
- Deelname door Zuidwestercliënten aan het Panel samen leven
- Bewegings- en muziekagogie
  - de CCR heeft in de discussie gewezen op het belang voor de cliënt bij deze agogie
- De stand van zaken van het project “meer bewegen
- Het project ondersteuningslijnen
  - het project behelst de keuze voor andere doelgroepen dan de gebruikelijke in de gehandicaptenzorg. Doel is de indeling van deze doelgroepen meer te richten op de vragen van de cliënt
- Plan van aanpak “leren voor cliënten”
- Het medicijngebruik binnen Zuidwester
  - de discussie leidde tot de conclusie dat er een jaarlijkse check moet komen om te voorkomen dat cliënten te lang en/ of verkeerde medicijnen blijven gebruiken.
- Het project “zorgcentrale(r) dat als doel heeft door inzet van technologie (domotica) de kwaliteit in de zorg te verbeteren
  - in de discussie kwam o.m. de nachtdienst aan de orde, omdat daar bij uitstek domotica goede diensten zou kunnen bewijzen. Maar de CCR wees ook op het belang dat de nachtdienst beter aansluit op de avonddiensten binnen de woningen. Technologie alleen is voor de CCR niet zaligmakend
- De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek (pijler 2b) binnen Zuidwester.
  - tijdens deze bespreking kwam naar voren kwam dat Zuidwester m.b.t. de cliënttevredenheid achter blijft bij het gemiddelde binnen de verstandelijk gehandicaptenzorg m.b.t. de zorgkwaliteit, de communicatie en het nakomen van afspraken. De CCR heeft daarbij nogmaals naar voren gebracht dat er bij dit soort onderzoeken meer aandacht moet zijn voor meervoudig gehandicapt en/of laag niveau cliënten.
- Een rapport van de inspectie voor de gezondheidszorg m.b.t. veiligheid, vrijheidsbeperking, uitvoering zorgplannen en kwaliteit van het personeel van Zuidwester
- De jaarrekening 2013 van Zuidwester.
- Het jaarverslag 2013 van de centrale cliëntenraad
- De jaarverslagen 2012 en 2013 van de klachtencommissie cliënten
- Het jaarverslag 2012 van de stichting Bewindvoering en Beheer Zuidwester
- De tarieven 2015 voor o.m. was- en administratiekosten en de positie van de stichting Bewindvoering en Beheer onder de gewijzigde wetgeving..
- Het project “In voor Beter, Leven in Vrijheid”
- Stand van zaken m.b.t. het verwanten-/ cliëntenportaal
- De kwaliteit van de zorg, mede aan de hand van de zgn. 88- dagen presentatie van de RvB. Deze presentatie gaf een beeld van de ervaringen van de eerste 88 dagen van de RvB bij Zuidwester
  - in de discussie kwam naar voren dat de CCR de geschetste beelden herkende en ook deelde. Daarnaast werd door de CCR een aantal punten aan de orde gesteld waarvoor de raad, in het kader van kwaliteitsverbetering, extra aandacht vroeg: resultaten van het cliëntervaringsonderzoek, veiligheidsitems, de 24- uur zorg, de nachtdienst, de kwaliteit van bestaan van de cliënt, de kwaliteit van de medewerkers, Communicatie, kwantiteit items zorgplannen en de , kwaliteit van voeding
- Voortgang m.b.t. de zorgplannen

- Aandacht voor mantelzorg
- Informatieverstrekking door Zuidwester over wijzigingen in de zorg
- Inkoopafspraken zorginkoop 2015 met zorgkantoren m.b.t. de innovatieopslag
- Waskosten externe wasserij
- Evaluatie functioneren Triageverpleegkundigen
- Functioneren ervaringsdeskundigen
- De instelling van een Programmaraad

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gediscussieerd over hoogte van het positief saldo over 2013 in samenhang met het nog steeds niet op orde zijn van de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester. Ook kwam het aftreedrooster van de RvT aan de orde. Dit rooster is aangepast om te voorkomen dat alle leden van de RvT gelijktijdig zouden aftreden. Verder werd een toelichting gegeven op de werkzaamheden van de kwaliteitscommissie voor de zorg binnen de RvT.

## 6. Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie e.d.

Met betrekking een aantal van de hiervoor vermelde onderwerpen is door de CCR al dan niet na discussie in het overleg met de RvB een advies uitgebracht.

De uitgebrachte adviezen waren op zich positief. Wel zijn sommige adviesaanvragen in eerste instantie aangehouden, bij voorbeeld omdat er eerst via de CCR- leden informatie over de aanvraag werd ingewonnen bij de regionale CR'en.

Bij sommige adviesaanvragen werd het advies door de CCR gegeven onder het voorbehoud dat de RvB tegemoet zou komen aan de opmerkingen die de CCR bij dat advies had gemaakt.

N.a.v. die vragen/ opmerkingen werd het voor advies voorgelegde stuk soms, voor dat het advies werd uitgebracht, het stuk aangepast door de zorgaanbieder. Bij andere stukken werd als reactie een aanvullende toelichting gegeven of werd door de RvB later (schriftelijk of in het Bestuursbulletin) aangegeven dat met de opmerkingen rekening zou worden gehouden.

De schriftelijke adviezen hadden betrekking op:

- De jaarrekening 2013.
  - *de CCR had bij deze jaarrekening een dubbel gevoel: enerzijds was de CCR positief over het feit dat door een strakke financiële sturing Zuidwester er in was geslaagd een positief resultaat te behalen, anderzijds was de CCR van mening dat het resultaat ten koste is gegaan van de kwaliteit van zorg waar volgens de raad cliënten recht op hebben*
- De begroting 2015
  - *de CCR heeft in zijn advies aangegeven voorstander te zijn voor voortzetting van het ZON! project, ook waar dit kleine projecten betreft, omdat met name deze grote impact blijken te hebben voor de kwaliteit van de zorg. Ook heeft de CCR er op aangedrongen dat bij alle zorgkantoren, waarmee Zuidwester heeft te maken, projecten worden voorgedragen om in aanmerking te komen voor de zgn. opslagen bij de zorginkoop.*
- De tarieven 2015 voor met name de administratie- en waskosten.
  - *de CCR heeft ingestemd met de voorgestelde verhogingen van deze kosten omdat het tekort anders ten laste van het zorgbudget zou komen, waardoor er minder geld beschikbaar is voor het verlenen van kwalitatief goede zorg*
- De nota BOPZ
  - *de CCR heeft daarbij opgemerkt moeite te hebben om het vaststellen van de wilsonbekwaamheid alleen neer te leggen bij de arts, in plaats van primair bij de gedragsdeskundige en pas bij geschillen bij de arts*
- De notitie bereikbaarheid Zuidwester

- de CCR heeft een positief advies uitgebracht, nadat de projectleider de notitie nader had toegelicht en de bij de CCR levende vragen in voor de CCR positieve zin had beantwoord en had toegezegd de notitie overeenkomstig te wijzigen. Wel heeft de CCR aangegeven moeite te hebben met de leesbaarheid van de notitie en heeft de raad bij zijn advies suggesties tot verbetering gedaan. De CCR heeft ook aangedrongen op het beter bekend maken van het telefoonnummer van de bereikbaarheidsdienst, zodat medewerkers geen tijd hoeven te verspillen met het zoeken daarnaar. Verder heeft de raad zijn bezorgdheid uitgesproken over het niet altijd bereikbaar zijn van de Triageverpleegkundigen in sommige regio's.

- Het project "zelforganiserende teams" onder auspiciën van In voor Zorg
- De MIC- beleidsnotitie
- De nota cliëntvertegenwoordiging
  - de CCR heeft aangedrongen op een goede communicatie m.b.t. de nota, zowel richting cliënten/ cliëntvertegenwoordigers als medewerkers
- De notitie Structuur, werkwijze en producten en dienstencatalogus Facilitair bedrijf
  - De raad heeft aanbevolen de producten en dienstencatalogus voor publicatie nog eens te laten bezien door de afdeling communicatie
- Het laten vervallen van de functie directeur bedrijfsondersteuning
- De instelling van een Programmaraad
  - doorslag bij het positieve advies was het doel van de RvB om door het instellen van de Programmaraad het begrip Kwaliteit hoger op de agenda te krijgen. De CCR heeft aangegeven deel uit te willen maken van deze raad
- Het project(plan) "in voor Beter, Leven in Vrijheid" onder auspiciën van Vilans
- Het jaarplan 2014 van de MIC- commissie
- De aanpassingen van de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst i.v.m. wijzigingen in de regelgeving voor de zorg per 1 januari 2015
- Het project "In voor mantelzorg" in samenwerking met Vilans

Andere CCR- correspondentie met de RvB dan wel afdelingen van Zuidwester had betrekking op onderwerpen waarvoor geen advies was gevraagd of waarvoor vragen van cliëntvertegenwoordigers waren ontvangen.

Dat betroffen o.m.:

- Vragen over de beëindiging van het contract van de ambtelijk ondersteuner van de Klachtencommissie voor cliënten
- De instemming van de CCR met de aanvraag van Zuidwester aan de zorgkantoren CZ voor een prijsopslag voor innovatieprojecten in 2015.
- Vragen over de zgn. Safer- methodiek
- Vragen over de MIM- beleidsnotitie
- De systeembeoordeling door de kwaliteitsfunctionaris van Zuidwester
- Vragen over het belang van communicatie zoals de CCR dat ziet
- Opvatting van de CCR over een nieuwe naam voor de afdeling ondersteunende zorg
  - de CCR heeft laten weten geen enkele noodzaak te zien de naam te wijzigen. De RvB heeft daarop aangegeven de opvatting van de CCR niet te volgen: de veranderingen m.b.t. de extramurale zorg per 1 januari 2015 zijn volgens de RvB voldoende reden op zich om tot naamswijziging over te gaan
- De conceptbrief voor cliëntvertegenwoordigers over de wijzigingen in de zorg per 1 januari 2015 en de animatie over hetzelfde onderwerp voor cliënten
- De wijziging in de bestuurssamenstelling van de stichting Bewindvoering en Beheer
- Het onderzoek "Kwaliteit van leven" onder cliënten met ZZP 3 en 4 over hun mening m.b.t. zorg en ondersteuning door Zuidwester

## **7. Deelname in commissies, werkgroepen, etc.**

Ook in dit verslagjaar maakten leden van de CCR deel uit van verschillende project- en werkgroepen en commissies van Zuidwester. Het gaat hierbij onder meer om:

- de klachtencommissie voor cliënten,
- de werkgroep “keuze kwaliteitsinstrument t.b.v. cliëntervaringsonderzoeken”
- projectgroep Zorgcentrale(R) en onderliggende werkgroepen
- projectgroep “In voor Beter, Leven in Vrijheid”
- de Programmaraad
- Commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester

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

De CCR is aangesloten bij het Platform VG Zuid-Holland zuid.

Leden van de CCR hebben met medewerkers van Zuidwester een werkbezoek gebracht aan Cleanlease, de externe wasserij van Zuidwester.

Daarnaast is het DB mee geweest op werkbezoek bij de JP v d Bentstichting.

Ook hebben leden van de CCR deelgenomen aan symposia over het wetsontwerp Zorg en Dwang en “40 jaar na Dennendal”.

Diverse leden zijn aanwezig geweest bij voorlichtingsbijeenkomsten over de veranderingen in de zorg, bijeenkomsten die werden georganiseerd door het zorgkantoor Achmea dan wel cliëntenorganisaties.

Een lid van de CCR is aanwezig geweest bij de presentatie van de “Richtlijnen voor ziekenhuiszorg” van het Klaverblad te Zeeland. Aan de totstandkoming van deze richtlijnen heeft de CR Zeeland van Zuidwester meegewerkt. *De CCR heeft de RvB gevraagd na te gaan of dergelijke richtlijnen ook mogelijk zijn voor de andere regio's van Zuidwester*

## **8. CCR en de Zuidwesterwebsite**

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester: [www.zuidwester.org/cliëntenraad](http://www.zuidwester.org/cliëntenraad). Op deze plaats is de samenstelling van de CCR en de CR'en terug te vinden. Ook worden er korte verslagen geplaatst van de vergaderingen met de Raad van Bestuur cq regiodirecteur, 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'en.

In het verslagjaar is voor wat betreft de CCR geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wel is door een cliëntvertegenwoordiger de aandacht van de CCR gevraagd voor het zwartboek over misstanden in de verstandelijk gehandicaptenzorg (Achter de façade II) van de stichting Klokkeluiders VG.

## **9. Tenslotte**

Door de CCR- leden is in dit verslagjaar m.b.t. de medezeggenschap weer het nodige werk verzet ten behoeve van de cliënten. Gelet op de resultaten op een aantal punten meent de CCR dat zijn inzet niet vergeefs geweest.

De CCR kreeg in dit verslagjaar te maken met een nieuwe RvB. De manier waarop deze RvB aan het werk is gegaan, geeft de CCR vertrouwen dat de toekomst van Zuidwester, ondanks de vele wijzigingen m.b.t. de (wet- en regelgeving voor de) zorgverlening per 1 januari 2015, bij hen in goede handen is.

Overigens houdt de bestuurswisseling niet in dat de CCR nu op zijn lauweren kan gaan rusten. De raad zal voortdurend alert moeten blijven in het belang van de cliënten. Een goed functionerende medezeggenschap is daarnaast ook in het belang van Zuidwester die als zorgaanbieder staat voor verbetering van de kwaliteit van bestaan van die cliënten en die er naar wil streven uiterlijk 2020 te behoren tot de zgn. top 20 zorginstellingen. Een (positief) kritisch ingesteld medezeggenschapsorgaan kan daaraan zeker bijdragen.

Dat alert zijn, houdt ook in dat de CCR blijft volgen of door de zorgaanbieder (tijdig) wordt voldaan aan de uitgangspunten van de WMCZ en dat niet verzuimd wordt in daarvoor in aanmerking komende gevallen advies te vragen aan de CCR of deze te informeren over op handen zijnde ontwikkelingen. Het toezenden van het tweewekelijkse Bestuursbulletin met daarin informatie uit de bestuursvergadering van de RvB stelt de CCR in dit kader op prijs.

De CCR hecht er aan om ook in dit jaarverslag nogmaals op te merken dat het waarnemingsteam, dat de taken van de RvB na het vertrek van de vorige bestuurder tijdelijk heeft waargenomen, gedurende die tijd niet “op de winkel heeft gepast”, maar, voor zover de CCR dat kan beoordelen, de werkzaamheden van de RvB goed heeft doorgezet. Daarbij is ook steeds op een juiste manier invulling gegeven aan de medezeggenschap.