



JAARVERSLAG 2016

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:**Pagina:**

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	5
7.	Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	7
8	Overleg met zorgkantoren, e.d.	8
9	De CCR en de Zuidwesterwebsite	8
10	Besturingsfilosofie, managementmodel/ route 2020	9
11	Tenslotte	9

1. Algemeen

Zuidwester is in de loop van 2016 over gegaan op een wat andere regio-indeling. Daarbij is de regio Zuid- Holland zuid gesplitst in twee afzonderlijke regio's: regio Hoeksche Waard- Rotterdam en regio Voorne- Putten. Dat heeft ook gevolgen gehad voor de medezeggenschap. De bestaande cliëntenraad (CR) in de voormalige regio Zuid- Holland zuid is omgevormd tot CR voor de regio Voorne- Putten. Voor de nieuwe regio Rotterdam- Putten is bij gebrek aan kandidaten nog geen cliëntenraad ingesteld. Ook in de regio West- Brabant is dat nog steeds niet gelukt. In alle regio's zijn, behalve in de regio West- Brabant, wel 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 de coach van de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij.

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

Naast de regionale cliëntenraden is er een centrale cliëntenraad (CCR) actief binnen Zuidwester. In deze raad zijn alle regionale CR'en met twee leden (cliëntvertegenwoordigers) vertegenwoordigd. Naast die afvaardiging is ook in deze raad ruimte voor twee cliënten. Van die ruimte is in 20126 geen gebruik gemaakt.

In 2017 zal opnieuw worden bezien of, en zo ja hoe, cliënten kunnen participeren in de CCR. Vanuit Route2020 en de aanpak van co-creatie en lerend verbeteren is met Zuidwester afgesproken of en zo ja hoe, kan worden overgegaan tot herstructurering van de medezeggenschap van cliënten. Aandachtspunten daarbij zijn het meer betrekken van participerende cliënten en verwanten in de medezeggenschap. Die medezeggenschap, zowel formeel als informeel, zal moeten passen in de nieuwe structuur van Zuidwester, een en ander met inachtneming van de driehoek. Bij CZ Zorgkantoor is hiervoor een ontwikkelplan ingediend bij de zorginkoop voor 2017.

Alle raden hebben in 2016 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.

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. 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'en 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 2016 als volgt samengesteld:

voorzitter/ secretaris	dhr. A. van Vliet	
leden/cliëntvertegenwoordigers	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 cq Voorne- Putten
dhr. L. van Winkelhof	CR Zuid- Holland zuid cq Voorne- Putten

Op 31 december 2016 waren er vacatures voor vertegenwoordigers van de nog in te stellen CR West- Brabant en CR Hoeksche Waard- Rotterdam.

4. Overleg met cq binnen Zuidwester

In 2016 heeft de CCR zes maal regulier vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was een delegatie van de Raad van Toezicht (RvT) aanwezig. Verder was er een extra overleg van de CCR en de RvB over de jaarrekening 2015. Ook heeft een afzonderlijk overleg plaatsgevonden van de CCR met de RvB over de begroting en jaarplan 2017. Voor dit overleg waren ook de leden van de CR'en uitgenodigd.

Daarnaast heeft in het verslagjaar opnieuw een themabijeenkomst plaatsgevonden van CCR en RvB. In deze bijeenkomst, zonder vaste agendapunten, is ditmaal uitgebreid aandacht besteed aan de dagbesteding.

In afwijking van voorgaande jaren, waarin door een delegatie van de CCR werd gesproken met de remuneratiecommissie van de RvT, is er ditmaal een afzonderlijke bijeenkomst geweest van de gehele CCR met de RvB waarin werd gesproken over het functioneren van de leden van de RvB, mede bezien vanuit de medezeggenschap.

Naast dat de CCR- leden op individuele basis hebben deelgenomen aan een van de kennis- en cultuurdagen voor de medewerkers van Zuidwester, georganiseerd in het kader van route 2020, heeft de CCR ook inhoudelijk meegewerkt aan deze dagen. Daarnaast is de CCR betrokken geweest bij de plannen voor de regionale kennis- en cultuurdagen die in de tweede helft van 2016 zouden plaatsvinden en waarvoor ook de cliëntvertegenwoordigers zouden worden uitgenodigd. Een en ander om op die manier te werken aan de versteviging van de driehoek binnen de zorg. Overigens is een aantal van die dagen doorgeschoven naar 2017.

De CCR is verder vertegenwoordigd geweest bij de opening van het Cruiffcourt in Middelharnis en de opening van de fototentoonstelling In Het Dok in Middelharnis. Ook was een vertegenwoordiging van de CCR aanwezig bij de jaarlijkse vergadering van de gezamenlijke bewonersraden. Daarnaast heeft een aantal CCR- leden referaatmiddagen bezocht die werden georganiseerd door het wetenschappelijk platform van Zuidwester.

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.

Ook heeft het DB het afscheid bijgewoond van enkele leden van de RvT. Het DB heeft verder overleg gehad met een vertegenwoordiging van de ervaringsdeskundigen en hun coach.

Verder heeft het DB periodiek overleg gehad met de afdeling Planning en Control van Zuidwester over de financiële situatie aan de hand van de managementrapportages.

Ook in 2016 heeft het DB deelgenomen aan het bestuurlijk overleg van Zuidwester met CZ Zorgkantoor over o.m. de zorginkoop 2016 en 2017. Ook zorgkantoor Achmea zou de CCR daarvoor uitnodigen, maar heeft aan die toezegging echter geen invulling gegeven.

Daarnaast heeft de voorzitter al dan niet vergezeld van een of meer CCR- leden, overleg gehad met:

- Een vertegenwoordiging van de RvT en RvB over de beloning van leden van de RvT;
- de afd. IT over de invoering van Quli;

- Zorgbelang Zuid- Holland over de zorgverlening in het algemeen en die binnen Zuidwester in het bijzonder. Daarbij is ook het onderwerp “ziekenhuisopname van verstandelijk beperkten” aan de orde geweest. Het Zorgbelang heeft toegezegd aan dat onderwerp aandacht te zullen gaan besteden;
- het bestuur van de stichting Beheer en Bewindvoering Zuidwester over de overgang naar een zelfstandige stichting voor bewindvoering en beheer.

De CCR was verder vertegenwoordigd op de zorginnovatiedag die CZ Zorgkantoor in 2016 organiseerde.

De voorzitter heeft daarnaast meegewerkt aan een mini- symposium van Zuidwester en enkele andere zorgaanbieders in Zuid- Holland over de driehoek in de zorg. Hij was, namens de CCR, ook aanwezig gedurende een deel van het werkbezoek van een delegatie van de VGN aan Zuidwester.

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 klachtencommissie voor cliënten,
- de projectgroep Zorgcentrale(R) en onderliggende werkgroepen
- de projectgroep “In voor mantelzorg”
- de Programmaraad
- de commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester
- het moreel beraad binnen Zuidwester
- het platform wetenschappelijk onderzoek
- de project- en klankbordgroep Proeftuinen VGN
- de klankbordgroep project “Gezond in beweging”
- de co- creatiegroep Mijn Plan/ Dat vind ik ervan
- de adviescommissies, ingesteld t.b.v. de selectie van regiomanagers, zorgmanagers en coaches in het kader van de reorganisatie als gevolg van route 2020
- de procedurecommissie, ingesteld om de procedures te bewaken m.b.t. de invulling van de nieuwe (management) functies als gevolg van de reorganisatie en de afwikkeling van de plaatsing van de boventalligen als gevolg van deze reorganisatie
- de adviescommissie, ingesteld voor de werving van een nieuwe controller
- de adviescommissie, ingesteld voor de werving van een klachtenfunctionaris
- de adviescommissie, ingesteld voor de werving van voorzitter en leden voor de samen met Ipse- de Bruggen in te stellen nieuwe klachtencommissie
- het tijdelijk werkzaam team Expertise centrum Zuidwester
- het tijdelijk werkzaam team ondersteunende diensten
- het tijdelijk werkzaam team plan- en flexbureau

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. In dat kader heeft de voorzitter meegewerkt aan een bijeenkomst over o.m. medezeggenschap.

6. 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, dan wel onderwerpen waarvoor ten onrechte geen advies was gevraagd.

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

- Het wetenschappelijk onderzoek
- De overgang van stichting Bewindvoering en Beheer Zuidwester naar stichting Bewindvoering en Beheer Zomerland en de daarbij behorende statuten
- Het verbeterplan communicatie medische dienst alsmede de evaluatie van dit plan *De werkgroep, die dit plan heeft uitgebracht, en die is ingesteld na een klacht n.a.v. de slechte communicatie rondom het overlijden van een EMB cliënt, heeft zich daarbij niet beperkt tot alleen de EMB cliënten, maar heeft de verbetering van de communicatie m.b.t. alle cliënten in haar studie betrokken*
- Het jaarverslag 2015 van de centrale cliëntenraad
- De jaarverslagen 2014 en 2015 van de klachtencommissie cliënten
- Het jaarverslag 2015 van de stichting Bewindvoering en Beheer Zuidwester
- De jaarrekening en het jaarbericht 2015 van Zuidwester
- De ontwikkelingen m.b.t. het klachtrecht voor cliënten en de gevolgen daarvan voor de klachtbehandeling binnen Zuidwester
- De stand van zaken van het project “zorgcentrale(r)” dat als doel heeft door inzet van technologie (domotica) de kwaliteit in de zorg te verbeteren
- De stand van zaken m.b.t. de projectgroep “in voor mantelzorg”
- Het terugdringen van gedragsmedicatie (antipsychotica) en andere medicijnen
- De resultaten van een cliënt tevredenheidsonderzoek door de vroegere controller van Zuidwester
- Het implementatieplan van het zorgplan “Mijn Plan”
- De invulling van regiomanagers, zorgmanagers en coaches
- Diverse vragen n.a.v. het bestuursbulletin
- De pilot zorgregisseur/ pb'er
- De wisseling van apotheek en het protocol medicijndistributie
- Het ziekteverzuim binnen Zuidwester
- Het projectplan “gezond in beweging”
- Het communicatiebeleid 2016-2017 alsmede de communicatievormen
- De bereikbaarheid van de medische dienst
- Het project GetGrip
- Het project ondersteuningslijnen
- De begroting/ jaarplan 2017
- De ontwikkelplannen 2016/ 2017 i.v.m. Inkoopafspraken zorginkoop 2016 en 2017 met de zorgkantoren
- De stand van zaken m.b.t. het verwanten-/ cliëntenportaal Quili
- De besteding van de dag
- De voortgang van route 2020
- De empowermenttraining voor cliënten door ervaringsdeskundigen
- Het visiedocument Eigenz

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gediscussieerd over de stand van zaken m.b.t. route 2020, de medezeggenschap en de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester.

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

Met betrekking tot veel van de hiervoor vermelde onderwerpen is 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 in dit kader 31 positieve adviezen uitgebracht.

De adviezen hadden betrekking op:

- De jaarrekening 2015 Zuidwester
- Het onderzoek van de Vrije Universiteit te Amsterdam naar pijnbeleving bij bepaalde cliëntgroepen *)
De CCR heeft ingestemd met het onderzoek, maar wel er op gewezen dat de cliëntvertegenwoordigers hierbij moeten worden betrokken
- De goedkeuring van de statutenwijziging van de stichting Bewindvoering en Beheer Zuidwester Zomerland *nadat door het stichtingsbestuur een aantal wijzigingsvoorstellen van de CCR waren overgenomen. Zo is bij enkele artikelen een adviesrecht opgenomen voor de CCR van de zorginstelling met de meeste cliënten bij de stichting.*
- Het zorgplan “Mijn Plan” en de cliëntervaringsonderzoeken “Dat vind ik ervan 2.0” en “Dat vind ik ervan 0.2- ik toon” *nadat alle vragen van de CCR naar tevredenheid waren beantwoord *)*
- Het TWT advies “werken in de driehoek” *)
De CCR miste bij de uitwerking van dit advies de inbreng van de cliënt/ cliëntvertegenwoordiger. Ook miste de CCR een paragraaf over de voorlichting richting cliënt/ cliëntvertegenwoordiger
- Het TWT advies “zelfverantwoordelijke teams” *)
- De pilot Special Care *)
De CCR heeft aangegeven pas na de toezending van de resultaten van de pilot met een definitief advies te willen komen
- Het toestemmingsformulier “gebruik video-opnames” *)
- De klachtenprocedure i.v.m. inwerkingtreding Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg *)
- Het beleid m.b.t. roken en brandveiligheid *nadat door de RvB een aantal aanvullende vragen van de CCR naar tevredenheid was beantwoord *)*.
- De Business Case Co- Sourcing ICT
- Het gewijzigd reglement commissie financiële steun *)
De CCR heeft bij dit advies gevraagd het reglement aan te vullen met de opmerking dat de financiële verantwoording van de commissie ook aan de CCR zal worden gezonden
- De profielschets van de aan te trekken klachtenfunctionaris *)
- Het memorandum “Ons werken”
De CCR heeft daarbij gevraagd om t.z.t. de uitkomsten van de geplande evaluatie toe te zenden
- De notitie over “Dienend leiderschap en Lean”
- Het geneesmiddelendistributie protocol *)
Toegezegd is door de RvB, voor dat het advies werd uitgebracht, dat de opmerkingen die de CCR heeft gemaakt zoveel mogelijk zullen worden verwerkt in een nieuwe versie van het protocol dat daarna ook aan de CCR zal worden toegezonden
- De verhoging van het huishoudgeld *)
De CCR heeft wel laten weten het niet eens te zijn met de opstelling van sommige woongroepen om uitgaven die t.l.v. het huishoudgeld horen te komen in rekening te brengen bij cliënten. Verder heeft de raad voorgesteld de betaling aan de woongroepen niet meer als voorschot te beschouwen, zodat herrekening in verband met meer of minder verpleegdagen achterwege kan blijven
- Het projectplan ondersteuningslijnen

- De gewijzigde opzet van de pilot zorgregisseur/ Pb'er
- Het calamiteiten managementplan
- De begroting en het jaarplan 2017
- De schoonmaak binnen Zuidwester *)
- De gewijzigde Klachtenregelingen cliënten WLZ, - Jeugdwerk en - Zuidwester voor werk *)
- De profielen voor voorzitter en leden voor de nieuwe klachtencommissie *)
- De benoeming van voorzitter en leden voor de nieuwe klachten commissie *)
- De richtlijnen voor wetenschappelijk onderzoek binnen Zuidwester
Bij het advies is door de CCR gevraagd om master-of promotieonderzoeken van eigen medewerkers, conform de regeling voor externen, eveneens voor advies voor te leggen. Verder is gevraagd de richtlijn zodanig aan te passen dat voor alle onderzoeken waarbij niet- wilsbekwame cliënten zijn betrokken, de cliëntvertegenwoordiger vooraf om toestemming wordt gevraagd.
- Het communicatieplan en de leaflet m.b.t. de nieuwe klachtenprocedure als gevolg van de inwerkingtreding van de Wkkgz *)
- Het Intern en extern communicatiebeleid
- De ontwikkelplannen t.b.v. de zorginkoop 2017 bij CZ zorgkantoor
- De eindbeoordeling ontwikkelafspraken t.b.v. de zorginkoop 2016 bij Zorgkantoor Achmea
- De bijstelling van het privacyreglement van de stichting Zuidwester voor werk

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

Zoals hiervoor is opgemerkt, waren alle uitgebrachte adviezen positief, maar 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 de 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 advies gegeven onder het voorbehoud 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 onrechte geen advies was gevraagd of handelde over vragen van de CCR.

Die correspondentie betrof o.m.:

- Het beleidsstuk m.b.t. technologie, risicomanagement en PDCA
Naar het oordeel van de CCR was dit stuk ten onrechte alleen ter informatie toegezonden i.p.v. om advies .De CCR heeft verder gevraagd naar de aanwezigheid van de in het stuk genoemde noodplannen
- Vragen m.b.t. personeelskosten bij uitstapjes en vakanties van cliënten
- De afbouw van psychofarmaca
- De vergoedingen bij aanschaf van orthopedisch schoeisel door cliënten
- Informatie t.b.v. de systeembeoordeling door Zuidwester
- De notitie bereikbaarheid van de medische dienst *)

Ook voor dit stuk was ten onrechte geen advies gevraagd. De CCR had moeite met de bevoegdheid van de doktersassistente om zelfstandig te mogen beslissen of de cliënt door een arts of door een verpleegkundige moest worden gezien. Op voorstel van de CCR is het beleid aangepast: Bij verschil van mening moet te allen tijde de AVG worden geraadpleegd.

- Een onderzoek door een AVG i.o. naar gedragsproblemen en psychiatrie *)
- wisseling van apotheek *)

Uit het bestuursbulletin vernam de CCR dat Zuidwester van apotheek gewisseld was. Ondanks het verzwaarde adviesrecht was verzuimd m.b.t. deze wisseling het advies te vragen van de CCR. Na een uitgebreide discussie in de CCR- vergadering is besloten alsnog in te stemmen met de overgang naar een andere apotheek. Toegezegd is door de RvB dat ook aan de CCR de resultaten van de evaluatie m.b.t. deze overgang zullen worden verstrekt.

- De enquête naar mondzorg door het ECZ

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

Verder heeft de CCR in 2016 opnieuw een brief doen uitgaan aan Zorgbelang Zuid- Holland en het regionaal Platform VG Zuid- Holland zuid om te komen tot mogelijke richtlijnen bij ziekenhuisopnames van cliënten. Daarbij is verwezen naar soortgelijke richtlijnen die inmiddels zijn ontwikkeld in Zeeland en West- Brabant.

Ook is schriftelijk gereageerd op het verzoek commentaar te geven op de concept vragenlijst voor een onderzoek in opdracht van het Sociaal en Cultureel Planbureau over de toegang tot de langdurige zorg.

8. Overleg met zorgkantoren e.d.

Het DB van de CCR is in 2016 wederom aangeschoven bij het bestuurlijk overleg van CZ Zorgkantoor met de RvB. Ook is het DB betrokken geweest bij het overleg met CZ Zorgkantoor en RvB over de zorginkoop 2017 en de voortgang van de ontwikkelplannen m.b.t de zorginkoop 2016.

Verder heeft CZ Zorgkantoor ook in 2016 een tweetal bijeenkomsten georganiseerd voor leden van (centrale) cliëntenraden binnen haar zorggebied. Door verschillende leden van de CCR is deelgenomen aan deze bijeenkomsten in respectievelijk West- Brabant, Zuid- Holland zuid en Zeeland. Tijdens deze bijeenkomsten werd o.m. gesproken over het ziekenhuisproject van Zorgbelang Brabant, de brief van de staatssecretaris “waardig leven met zorg” waarin zijn ideeën voor o.m. de zorgverlening voor de sector VG in de nabije toekomst worden ontvouwd, de veranderingen in de wetgeving, de zorginkoop 2017 en de plaats die de cliëntenmedezeggenschap volgens het zorgkantoor bij de zorgaanbieders zou moeten hebben.

Ook het zorgkantoor Achmea heeft in 2016 de CCR uitgenodigd voor een gezamenlijke bijeenkomst met andere cliëntenraden. Gelet op de onderwerpen die in dit overleg aan de orde zouden komen en die meer lagen op het terrein van bewonersraden cq cliëntenraden, uitsluitend bestaande uit cliënten, heeft de CCR afgezien van deelname.

9. CCR en de Zuidwesterwebsite

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester: www.zuidwester.org, onderdeel cliënt & verwant. 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 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'en.

In het verslagjaar is voor wat betreft de CCR tweemaal gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Dat betrof een vraag van iemand buiten Zuidwester die graag wilde chatten met cliënten van Zuidwester. Deze vraag is doorgezonden naar het Leercentrum. De andere vraag ging over de eigen bijdrage voor orthopedisch schoeisel. Deze vraag is doorgezonden naar de RvB.

Daarnaast zonden diverse cliëntvertegenwoordigers brieven aan de RvB en/ of (in afschrift aan) de CCR. Die brieven hadden betrekking op de reorganisatiewijziging binnen Zuidwester als gevolg van de keuze voor route 2020, de gevolgen voor cliënten van de verzelfstandiging van de stichting Bewindvoering en Beheer, de aanschaf van hoog-/ laagbedden en het niet doorgaan van dagbesteding (paardrijden).

10. Besturingsfilosofie en managementmodel Zuidwester/ route 2020

Ook in dit verslagjaar is opnieuw door de CCR veel aandacht besteed aan de uitvoering van route 2020. Route 2020 betreft een door de RvB uitgezet reorganisatietraject dat in 2020 moet zijn afgerond en dat er toe zal moeten leiden dat de geboden kwaliteit van zorg met sprongen omhoog gaat en Zuidwester bij cliënten en medewerkers minimaal een acht scoort.

Hoewel de CCR de mening van de RvB deelt dat er forse veranderingen nodig zijn om die hoognodige kwaliteitsslag te kunnen maken, heeft de raad ook naar voren gebracht zich zorgen te maken over de gevolgen van de reorganisatie waardoor er forse druk wordt gelegd op de medewerkers met alle gevolgen van dien (hoger ziekteverzuim, inschakeling van niet altijd gekwalificeerde flexwerkers, etc.).

Ook heeft de raad er regelmatig op gewezen dat de kwaliteitsverbetering niet pas in 2020, maar voor een deel ook al in eerdere jaren, dus ook in 2016, zichtbaar moet zijn. Maar de CCR ziet die verbetering nog te weinig.

11. Tenslotte

Uit al het vorenstaande blijkt dat door de CCR-leden in dit verslagjaar m.b.t. de medezeggenschap veel werk is verzet ten behoeve van de cliënten. Gelet op de resultaten op een aantal punten meent de CCR dat de inzet van de leden niet vergeefs is geweest, al blijft het altijd moeilijk de positieve resultaten te kwantificeren. .

Toch zal de CCR voortdurend alert moeten blijven op wat er speelt binnen de zorgverlening in het algemeen en binnen Zuidwester in het bijzonder. Een goed functionerende medezeggenschap hierbij is niet alleen van het belang voor de Zuidwestercliënten maar ook voor de zorgaanbieder Zuidwester. Een (positief) kritisch ingesteld CCR kan er mede voor zorgen dat op de juiste wijze invulling wordt gegeven aan het streven van de RvB uiterlijk 2020 te behoren tot de zgn. top 20 zorginstellingen.

Dat alert zijn, houdt ook in dat de CCR zal blijven volgen of door de RvB (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 tweewekelijkse Bestuursbulletin met daarin informatie uit de bestuursvergadering van de RvB, de publicaties op Intranet en de wekelijkse nieuwsbrief voor medewerkers helpen de CCR daarbij.

Mede door deze gremia ontdekte de CCR dat in het verslagjaar in enkele gevallen ten onrechte geen advies werd gevraagd (zie onderdeel 7). Ook werd de CCR, ondanks de daarover gemaakte afspraken, niet betrokken bij een aantal tijdelijk werkzame teams.

Hoewel de CCR er van overtuigd was dat in deze gevallen geen sprake was van bewust passeren, was er binnen de raad toch wel sprake van een lichte teleurstelling. Ondanks het vorenstaande wil de CCR opmerken dat ook in 2016 door de RvB op een juiste manier invulling gegeven aan de medezeggenschap. De CCR ziet dan ook met vertrouwen de toekomst van Zuidwester onder deze leiding tegemoet. Dat vertrouwen is ook naar voren gebracht in het overleg dat de CCR met de RvB had t.b.v. de remuneratiecommissie van de RvT.

Wat die toekomst betreft:

De CCR is er van overtuigd dat er ook in 2017 het nodige werk voor de raad wacht. In dat jaar zullen immers forse stappen moeten worden gezet op de route 2020 wil het beoogde resultaat (een top twintig instelling in 2020) bereikt kunnen worden.

Met behulp van zelfverantwoordelijke teams, ondersteund door capaciteit- en roostermanagement, zal er meer aandacht moeten zijn voor de cliënt om zo te kunnen voldoen aan zijn/ haar wensen die bij de bespreking van Mijn Plan en uit het cliënttevredenheidsonderzoek "Dat vind ik er van" naar voren komen. Ook zal een en ander moeten leiden tot meer vaste medewerkers op de groepen. Deze punten zullen dan ook hoog op de CCR- agenda blijven staan.

Verder zal er ook in 2017 gewerkt moeten worden aan de versteviging van de driehoek. Met veel belangstelling wacht de CCR de resultaten af van de pilot zorgregisseur/ pb'er af. Uit deze pilot zou naar voren moeten komen wie van deze twee het beste de regie kan voren over de uitvoering van Mijn Plan en de inzet van de driehoek.

In 2017 zal ook een lang gekoesterde wens van de CCR in vervulling gaan: de komst van het cliënten-/ verwantenplatform Quili waardoor ook aan cliëntvertegenwoordigers de mogelijkheid wordt geboden de nakoming van de afspraken in Mijn plan te volgen. De raad meent dat ook door dit platform de driehoek nog meer tot zijn recht kan komen.

En, zoals ook in het onderdeel "Algemeen" is aangegeven, zal er in 2017 aandacht worden besteed aan de vraag hoe cliënten en cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap zouden kunnen betrokken en voor welke vormen dan het beste zou moeten worden gekozen.