



JAARVERSLAG 2020

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

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

1. Algemeen

Het was de bedoeling om in 2020 door te gaan met de verbetering van de cliëntenmedezeggenschap binnen Zuidwester waardoor de cliënten/ cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap zouden worden betrokken. Het gaat daarbij om verbetering van zowel de (informele) zeggenschap als de formele medezeggenschap, een en ander met inachtneming van de regels van de in 2020 in werking getreden Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (WMCZ 2018). Het Coronavirus gooide echter hier roet in het eten. Logisch was dat de aandacht bij Zuidwester en haar medewerkers in dit jaar vooral uitging naar de vraag hoe de zorg aan de cliënten overeind kon blijven en niet zozeer naar de verbetering van de medezeggenschap. Gelukkig heeft ook de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), die op de naleving van de nieuwe wet moet toezien, dit ingezien. Zorgaanbieders waar de medezeggenschap oude stijl behoorlijk functioneert, en dat is bij Zuidwester het geval, hebben wat meer tijd gekregen om de nieuwe regels in te voeren.

Voorlopig vindt de formele medezeggenschap dus nog plaats door de bestaande regionale cliëntenraden (CR'en) en de centrale cliëntenraad (CCR). Wel wordt door regio's bezien of zij het voorbeeld van de regio Goeree- Overflakke kunnen volgen. Hier is de samenwerking tussen CR, Onderdeelscommissie en Bewonersraad versterkt door, met inachtneming van hun eigen wettelijke bevoegdheden, samen het overleg te voeren met de regiomanager.

Er functioneerden in 2020 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. Op grond van het huidige reglement probeert iedere CR 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. Natuurlijk streven alle CR'en daarnaast naar regelmatig overleg met hun bewonersraden.

Die raden zijn in alle (sub)regio's actief., behalve in de regio West- Brabant,

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement, dat is afgeleid van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ). Dat reglement zal in de loop van 2021 worden gewijzigd waardoor dan wordt aangesloten bij de regels uit de WMCZ 2018.

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 2020 hebben de CR'en Hoeksche Waard/ Rotterdam en West- Brabant van deze mogelijkheid nog geen gebruik gemaakt. Maar hoewel de CR Hoeksche Waard/ Rotterdam nog niet formeel is vertegenwoordigd in de CCR, zijn in het verslagjaar wel enkele leden bij de CCR- vergaderingen aangesloten als een vorm van stage. Zij wilden zo bezien of het lidmaatschap van de CCR voor hen haalbaar zou zijn. Jammer genoeg heeft een van deze CR- leden door persoonlijke omstandigheden afscheid moeten nemen van de CR en sloot daardoor ook niet langer aan bij de CCR- vergaderingen.

Er is binnen de CCR ook plaats voor cliënten. Van die mogelijkheid is al enkele jaren geen gebruik gemaakt.

Alle raden hebben in 2020 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 overigens 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/ WMCZ 2018 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 c.q. WMCZ 2018 verplichte advies dan wel de instemming te vragen aan de CCR of de CR. Ook is de gang naar de commissie mogelijk als een zwaarwegend advies dan wel na 1 juli 2020 het niet geven van instemming 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 2020 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

Namens de CR Hoeksche Waard/ Rotterdam als "stagiaire": mevr. A. Kouwenhoven- van Oranje

Zoals hiervoor al aangegeven, waren er in de CCR op 31 december 2020 nog steeds open plaatsen voor vertegenwoordigers van de CR Hoeksche Waard- Rotterdam en de CR West-Brabant.

4. Overleg met c.q. binnen Zuidwester

In 2020 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. Een aantal van de vergaderingen kon door de Coronaproblemen niet fysiek plaatsvinden. Er werd dan telefonisch of via Teams vergaderd.

Verder waren er extra overleggen van de CCR over:

- de verhoging van de waskosten (waspakket 4) voor cliënten,
- de begroting en het jaarplan 2021,
- het strategisch vastgoedplan/ strategisch personeelsplan
- duurzame inzetbaarheid.

Natuurlijk was de CCR ook vertegenwoordigd bij de afscheidsreceptie van de heer Waardenburg wegens zijn vertrek als voorzitter van de Raad van Bestuur van Zuidwester.

In het verslagjaar was opnieuw een themabijeenkomst gepland van de CCR met de RvB, nu met als onderwerp de uitwerking van de WMCZ 2018 binnen Zuidwester. Gelet op het karakter van deze bijeenkomst en het aantal deelnemers zou die bijeenkomst fysiek moeten plaatsvinden. Door de Corona perikelen was dat helaas niet mogelijk, zodat de bijeenkomst voorlopig is verschoven naar het voorjaar 2021 in de hoop dat het virus dat dan weer niet in de weg staat.

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.

De voorzitter is geïnterviewd in het kader van het jaarbericht 2019 en een onderzoek naar het gebruik van DVIE binnen Zuidwester.

In 2020 hebben opnieuw 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 zijn ook strategiesessies geweest. Ook hier was de CCR vertegenwoordigd.

Verder is door de CCR deelgenomen aan een duidingssessie: een onderzoek naar de stand van zaken met betrekking tot de zorginkoop in het sociaal domein in Zeeland.

De CCR was tevens vertegenwoordigd in een bijeenkomst waarin de stand van zaken met betrekking tot een mogelijke fusie met Gors werd besproken en in een sessie over het strategisch vastgoedplan en het strategisch personeelsplan.

Daarnaast is in 2020 het gebruikelijke kwartaaloverleg weer gestart tussen het DB van de CCR en de concerncontroller.

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 commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester
- Het Platform wetenschappelijk onderzoek
- De stuurgroep Cliënt/ Verwantportaal. Dat CVP geeft cliënten en verwanten de mogelijkheid tot raadpleging van rapportages, e.d.

Een vertegenwoordiging uit de CCR heeft deelgenomen aan door Zuidwester ingestelde adviescommissies t.b.v. het aantrekken van de bestuurder, de regiomanager ECZ, de concerncontroller en een lid voor de Raad van toezicht.

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

De CCR is aangesloten bij het LSR.

In 2020 is de CCR ook lid geworden van het Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG. Dit platform is een samenwerkingsverband van centrale cliëntenraden van een aantal zorginstellingen in de gehandicaptenzorg.

In 2020 heeft de CCR voor het eerst deelgenomen aan een vergadering van het Platform.

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/ WMCZ 2018 advies dan wel instemming aan de CCR was gevraagd, dan wel enkele onderwerpen waarvoor ten onrechte geen advies/ instemming was gevraagd.

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

- De RvT/ Governance code
Gesproken is over hoe de contacten tussen RvT en CCR, met inachtneming van de Governance Code, nog zouden kunnen worden verbeterd.
- Een rapport van Berenschot over een benchmark binnen Zuidwester m.b.t. de overheadkosten.

Over dit rapport en de mogelijke aanpak om de overheadkosten te verminderen zal nog apart worden gesproken.

- **Het cliënt/ verwantportaal (CVP)**
Over dit onderwerp is diverse keren gesproken. Daarbij kwam vooral de opstelling van de OR aan de orde m.b.t. het rapporteren door medewerkers. De OR was van oordeel dat alleen anoniem gerapporteerd zou kunnen worden. De CCR deelde dat standpunt niet en heeft er een en andermaal op gewezen, ook met het oog op een goed functionerende driehoek, dat anoniem rapporteren niet mogelijk zou moeten zijn. Door de opstelling van de OR is de uitrol van het project aanzienlijk vertraagd. Maar de CCR was blij met bestuurlijk besluit rondom het CVP waaronder het besluit het anoniem rapporteren door de medewerkers niet langer toe te staan, tenzij er sprake is van uitzonderlijke omstandigheden in de verhouding met de cliënt/ verwant. Na dit besluit is de uitrol van het CVP voortvarend opgepakt.
- **De Vakgroep dagbesteding**
De CCR is bijgepraat over een aantal ontwikkelingen binnen de dagbesteding. Zo is binnen de dagbesteding meer aandacht voor beroepsmatige en maatschappelijke betrokkenheid van de cliënten. Ook wordt binnen de vakgroep nagedacht over een andere invulling van de dagbesteding gedurende de 24 uur dat de cliënt bij Zuidwester verblijft. Aandacht blijft voor de behoefte van cliënten aan scholing, o.m. door gebruik te maken van de academie voor zelfstandigheid.
- **Het Wetenschappelijk Platform van Zuidwester**
M.b.t. dit platform werd iedere CCR vergadering een voortgangsrapportage gegeven. Ook werd door de voorzitter van het platform in een CCR- vergadering een toelichting gegeven op de stand van zaken van een aantal lopende (wetenschappelijke) onderzoeken binnen Zuidwester die via het Platform lopen.
- **Nieuws vanuit de regio's**
- **De bereikbaarheid van de medische dienst**
- **De huisartsenzorg voor cliënten van Zuidwester**
- **Meldingen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)**
- **Leefstijlcoaches binnen Zuidwester**
- **De stand van zaken m.b.t. een mogelijke fusie met Gors in Goes in het licht van de gesloten intentieovereenkomst over verdergaande samenwerking**
- **De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018**
Door de Coronaperikelen is de invoering van deze wet bij Zuidwester vertraagd. Gestreefd wordt nu een en ander voor 1 juli 2021 afgerond te hebben.
- **De uitvoering Wet zorg en dwang binnen Zuidwester**
- **De financiële maandrapportages**
- **Duurzame inzetbaarheid**
Doel van dit project is meer aandacht te hebben voor het werven van medewerkers, maar ook voor het behouden ervan (binden en boeien). Ook moet er meer aandacht zijn voor het terugdringen van het ziekteverzuim.
- **Het Jaarbericht 2019 Zuidwester**
- **Het Jaarrekening 2019 Zuidwester**
- **Het Jaarverslag 2019 van de CCR**
- **Het Jaarverslag 2019 Privacywetgeving**
- **Het Jaarverslag 2019 klachtencommissie**
- **De jaarevaluatie 2019 van BakenZ**
- **Het kwaliteitsrapport 2019**
Uit de discussie in de CCR- vergadering bleek dat de leden het een eerlijk en duidelijk rapport vonden, waarin de nog steeds bestaande tekortkomingen met betrekking tot de zorgverlening niet worden verbloemd. Gesproken werd ook over wat er beter zou moeten m.b.t. samenwerking en communicatie. Ook de andere punten uit het kwaliteitsrapport kwamen in de discussie uitgebreid aan de orde.
- **De voortgangsrapportages aan de RvT**

- Orgaandonatie/ donorregister en de gevolgen ervan voor verstandelijk gehandicapten
- Evaluatie herindeling bereikbaarheidsdiensten zorgmanagers regio's Zeeland, Goeree- Overflakkee en West- Brabant
- Pilot contractomvang
- Herijking strategisch vastgoedplan
- Corona(maatregelen)

Zie ook onderdeel 7. Het onderwerp keerde regelmatig terug in de CCR-vergaderingen. Naast waardering voor de adequate aanpak was er ook wat kritiek en dan met name op de communicatie richting verwanten. Die liep niet altijd soepel omdat die via de (woningen in de) regio's moest gaan en niet alle regio's/ woningen op dit punt even vlot werkten. De CCR heeft er n.a.v. die toch soms gebrekkige communicatie op gewezen dat in deze gevallen voor centrale communicatie zou moeten worden gekozen. Zuidwester moet zorgen voor een goed centraal adressen- en e-mailbestand en zich daarbij niet verschuilen achter AVG- regels. Ook is gesproken over de lessen die uit de Corona aanpak zijn te trekken. De CCR heeft gevraagd de soms toch ook positieve effecten met bijv. de dagbesteding niet over boord te gooien.
- Klachtenregeling Cliënten Zuidwester/ klachtenregeling Wet zorg en dwang
- Protocol vermissing cliënten
- Stand van zaken projecten WOM (Water, Ontspanning en Mobiliteit) en MATP (Motor Activity training Program)
- De inhuur van PNIL'ers en de daaraan te stellen kwaliteitseisen
- Zeeland onbeperkt
- Gesprekken met zorgkantoren
- Plan van aanpak kwaliteitsrapport 2020

Gesproken is o.m. over de thema's voor het rapport, maar ook over het verzamelen van ervaringen van cliënten en cliëntvertegenwoordigers met de kwaliteit van de zorg
- Kennismaking met nieuwe concerncontroller
- Gebruik Signal i.p.v. Whatsapp
- Optimalisering ondersteunende diensten
- Het functioneren van de driehoek binnen Zuidwester
- Update Integraal Cliëntendossier (ICD)
- De eerste 100 dagen van de nieuwe bestuurder
- De begroting en jaarplan 2021
- De verhoging van de tarieven voor cliënten

Veel aandacht is daarbij besteed aan de verhoging van de tarieven voor de was en dan met name dat van pakket 4. Verhoging van het tarief voor dat pakket was noodzakelijk omdat Zuidwester al jaren lang geld hierop moet toeleggen.
- Herontwerp Triasweb
- Het niet doorgaan met de fusieplannen met Gors

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gesproken over de Corona aanpak, de ontwikkelingen binnen de medezeggenschap van cliënten en uiteraard over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester. Verder maakten de RvT- leden gebruik van de mogelijkheid mee te discussiëren over de onderwerpen op de agenda van deze vergaderingen.

7. Corona

In het verslagjaar is natuurlijk doorlopend aandacht besteed aan de uitbraak van Corona (COVID- 19). Door de Raad van Bestuur moesten tal van maatregelen worden getroffen om te proberen de pandemie bij Zuidwester binnen de perken te houden. Die maatregelen hadden zonder meer ook gevolgen voor de cliënten en hun verwanten. Bij het nemen van die maatregelen werd de medezeggenschap niet buiten spel gezet maar werd goed overleg

gevoerd met de CCR. Dat gebeurde door de bestuurder of namens hem, later haar, door de werkgroep Corona met de voorzitter van de CCR, zowel door telefonisch overleg maar ook door overleg via e-mail. Omdat het virus niet wachtte op een trage besluitvorming van de medezeggenschap, moest in alle gevallen snel worden geacteerd door de CCR. Soms was er daardoor geen tijd voor het gebruikelijke overleg binnen de raad, maar stemde de voorzitter namens de CCR in met de te nemen maatregelen. Natuurlijk werden in die gevallen de CCR-leden daarna door hem ingelicht.

Bij het instemmen met de te nemen maatregelen werden regelmatig ook aanbevelingen gedaan door de CCR die zoveel mogelijk door de zorgaanbieder in de maatregelen werden verwerkt.

Een en andermaal heeft de CCR richting bestuurder zijn waardering uitgesproken voor de zeer grote inzet van alle medewerkers om, ondanks de enorme druk die COVID-19 op hen legde, de zorgverlening zoveel mogelijk in stand te houden. De CCR heeft die waardering ook uitgesproken in een brief aan alle medewerkers. Die brief is geplaatst op de Zuidwestersite, in de Zuidwester Nieuwsbrief en op het Intranet.

In dit jaarverslag wil de CCR die waardering nogmaals onderstrepen en de hoop uitspreken dat door het beschikbaar komen van een vaccin in begin 2021 de pandemie ook binnen Zuidwester redelijk snel bedwongen kan worden, zodat de zorgverlening weer in wat rustiger vaarwater kan komen. Wel heeft de CCR aangegeven dat de raad graag de positieve punten uit de zorgverlening gedurende de pandemie wil behouden.

8. 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 34 adviezen uitgebracht, dan wel ingestemd met concept-besluiten van de RvB en 4 adviezen op eigen initiatief van de CCR.

Veel adviesaanvragen dan wel verzoeken om instemming hadden betrekking op maatregelen i.v.m. met coronavirus, te weten:

- De aanscherping van de verlofregeling cliënten per 1 april 2020 *)
- De versoepeling van de verlofregeling n.a.v. het afwegingskader van de VGN van 29 april 2020*)
- De verruiming van de bezoek- en verlofregeling n.a.v. richtlijn VGN van 19 mei 2020*)
- De brief van 30 juni, bestemd voor verwanten, inzake vervoer, vakantie en evaluatie, tijdelijk vervoer *)
- De richtlijn vervoer per 1 juli *)
- De Routekaart bezoek- en verlofregeling per 6 juli *)
- De richtlijn vervoer per 6 juli *)
- Wijzigingsvoorstellen in de brief vervoer, vakantie en evaluatie en tijdelijk vervoer *)
- De herstart vrijetijdsbesteding van cliënten en de inzet vrijwilligers *)
- Maatwerk bij de herstart van de dagbesteding *)
- De versoepeling bezoekregeling cliëntvertegenwoordigers/ bezoekmogelijkheid vertrouwenspersonen *)
- De aanscherping per 21 juli van de Coronamaatregelen in Zeeland *)
- De richtlijn beleid bij coronaklachten van cliënten *)
- Het preventief dragen van mondmaskers door medewerkers en bezoekers *)
- Het aanpassen van de coronamaatregelen n.a.v. de persconferentie van 3 november
- Het aanscherpen van de bezoek- en verlofregeling voor de regio Goeree-Overflakkee *)
- De maatregelen i.v.m. de lockdown van 14 december *)

De overige adviesaanvragen/ verzoeken om instemming betroffen:

- De actualisering van de Algemene Voorwaarden Zuidwester
Volgens de CCR moesten deze voorwaarden wel nog aangevuld worden met de bepaling dat het zorgplan eigendom is van de cliënt.
- De herbenoeming van een lid van de RvT
- De intentieovereenkomst m.b.t. de samenwerking Zuidwester/ Gors
De CCR was positief over het streven naar meer structuur in de bestaande samenwerking, maar had grote aarzeling bij het uiteindelijke doel: fusie met Gors.
- De visie persoonlijk netwerk *)
De CCR onderstreepte in zijn advies de aandacht die in deze visie wordt gevraagd voor de driehoek.
- De bijstelling richtlijnen (wetenschappelijk) onderzoek binnen Zuidwester
De CCR heeft wel vragen gesteld over de kosten van deze onderzoeken.
- De jaarrekening 2019
Voor de jaarrekening was ten onrechte geen advies gevraagd.
- De opzet van het intern auditplan
De CCR heeft bij het uitgebrachte advies een lans gebroken om in voorkomende gevallen ook cliënten en/of verwanten bij de audits te betrekken. Verder heeft de CCR gevraagd de rapportages/ aanbevelingen van het auditteam ook aan de raad toe te zenden.
- Het geactualiseerd protocol Vermissing van cliënten *)
Het stuk was te onrechte niet voor instemming maar ter informatie aan de CCR gezonden.
- De zorg- en dienstverleningsovereenkomsten intra- en extramurale cliënten *)
- De conceptklachtenregelingen cliënten Zuidwester en cliënten Wzd *)
- De gewijzigde klachtenregeling cliënten n.a.v. opmerkingen CCR *)
- De procesbeschrijving Wzd, leertrajecten ondersteunend medewerker Wzd en medewerker Wzd *)
- De benoeming van Wzd- functionarissen *)
- De tarieven Zuidwester 2021 *)
- De verhoging van de kosten van waspakket 4 en het starten van een onderzoek naar de wenselijkheid van individuele facturering*)
- De profielschets voor een aan te trekken lid van de Raad van toezicht
Hiervoor was ten onrechte geen advies gevraagd.
- Het jaarplan en de begroting 2021
- De procesbeschrijvingen Wzd *)
- Het meewerken aan een onderzoek "seksueel misbruik bij LVG'ers *)
- De herpositionering van het Platform Wetenschappelijk Onderzoek
Hiervoor was ten onrechte geen advies gevraagd.
- De benoeming van een lid voor de Raad van Toezicht

*) M.b.t. tot deze adviezen had de CCR verzwamd adviesrecht dan wel instemmingsrecht

De uitgebrachte adviezen met betrekking tot de conceptbesluiten waren uiteindelijk allemaal positief. Bij conceptbesluiten waarvoor om instemming was gevraagd werd die instemming gegeven.

Overigens hield dit niet in dat de CCR de besluiten slaafs volgde. Zo werden bij sommige adviesaanvragen/ instemmingsverzoeken 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/ verzoeken om instemming alvorens daar op te reageren 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/ instemmingsverzoeken werd het positieve advies/ de instemming gegeven in het vertrouwen dat de RvB tegemoet zou komen aan de opmerkingen die de CCR bij dat advies/ de instemming had gemaakt dan wel gemotiveerd zou aangeven waarom de vragen/ opmerkingen niet tot wijzigingen zouden leiden. Deze weg werd met name gevolgd bij de adviesaanvragen/ instemmingsverzoeken m.b.t. conceptbesluiten die verband hielden met de Coronacrisis omdat hierbij haast moest worden betracht.

Naar aanleiding van de uitgebrachte adviezen/ instemmingen 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 en werden besluiten/ beleidsstukken bijgesteld.

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 (deze besluiten zijn in de lijst hiervoor opgenomen) of handelde over vragen van de RvB aan de CCR en vice versa. Daarnaast waren er ook vragen van cliëntvertegenwoordigers. Ook was er veel e-mailverkeer tussen de CCR- leden over tal van hiervoor genoemde onderwerpen.

Die overige correspondentie betrof o.m.:

- De toezending aan RvB van het jaarverslag 2019 van de CCR
- Een vraag van een derde over kosten van professionele bewindvoerders en mentoren en de keuze van Zuidwester om niet meer zelf als bewindvoerder voor cliënten op te treden
- Vragen van een cliëntvertegenwoordiger over het donorregister
- De CCR- tekst in het Kwaliteitsrapport 2019
- Een vraag aan de afd. marketing & communicatie voor het plaatsen in de nieuwsbrief, op intranet en internet van een bedankje namens de CCR aan de medewerkers
- Vragen van een cliëntvertegenwoordiger over het negeren van de adviezen van de VGN over de verlofregeling
- Meedenken door CCR met betrekking tot een te nemen besluit m.b.t. de vrijetijdsbesteding van cliënten en de inzet van vrijwilligers in het kader van de Coronaperikelen
- Een vraag van een cliëntvertegenwoordiger over de waskosten
- Een klacht van een cliëntvertegenwoordiger over de voorgenomen benoeming van een medewerker die afkomstig was van een andere zorgaanbieder/ locatie waar aantoonbaar corona heerste/ het gebrek aan communicatie van de zorgmanager
- Vragen aan RvB om het anoniem rapporteren in het cliënt/verwanten portaal te laten vervallen
- Vragen aan de RvB over de extra nieuwsbrief m.b.t. de voortgang van de samenwerking met Gors waarvan de inhoud niet vooraf was gedeeld met de CCR
- Het onderschrijven via het Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG van het bezwaar van de VGN tegen de voorgenomen tariefkorting door zorgkantoren
- Antwoorden van de CR op vragen van het LPC over de medezeggenschap in crisistijd
- De aansluiting van de CCR bij het Landelijk Platform Cliëntmedezeggenschap VG
- De korting op schoonmaakkosten
- De communicatie over de aangepaste klachtenregelingen
- Vragen over de manier van raadplegen van cliëntvertegenwoordigers m.b.t. het kwaliteitsrapport 2020
- De definitie van kwetsbare cliënten
- Een reactie van de CCR op informatie over optimalisering O.D.
- De vragenlijst risicomangement

9. Overleg met zorgkantoren

Ook in 2020 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 2021. Ook waren er strategiesessies met de zorgkantoren. Het doel van deze sessies was met name voor de zorgkantoren het in kaart brengen van de regio's. Tijdens de gesprekken werd o.m. gesproken over de verwachte groei in de zorg in de komende jaren. In die gesprekken kwam tevens de wens van de zorgkantoren naar voren meer in te steken op cliënten met Volledig pakket thuis (VPT) omdat op die manier met hetzelfde zorgbudget aan meer cliënten zorg kan worden verleend.

De CCR heeft dit jaar verstek laten gaan bij de (digitale) bijeenkomsten van CZ Zorgkantoor waarin o.m. werd gesproken over de medezeggenschap in Coronatijd.

10. CCR en de Zuidwesterwebsite/ communicatie met de achterban

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester: 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.

Door de achterban kunnen natuurlijk ook altijd vragen worden gesteld aan de CCR. Daar werd in 2020 spaarzaam gebruik van gemaakt. Het betroffen in totaal 8 vragen, gesteld aan de CCR c.q. CCR- leden, verband houdend met :

- de coronamaatregelen
- de waskosten
- de kwaliteit van de rapportage in het CVP
- de wijze van de cliëntvertegenwoordigersraadpleging voor het kwaliteitsrapport 2020

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.

In het verslagjaar konden door de Coronamaatregelen door de cliëntenraden geen bijeenkomsten worden georganiseerd waar cliënten/ cliëntvertegenwoordigers hun mening konden geven over een aantal thema's waarover in het kwaliteitsrapport 2020 zal worden gerapporteerd. In plaats daarvan is besloten tot het toezenden van een brief (via de regio's) aan de cliëntvertegenwoordigers met daarin een verwijzing naar een (volgens de CCR te moeilijk) internetadres waar een in te vullen digitale vragenlijst over deze thema's was te vinden. Voor zover er bij de regio's e-mailadressen van cliëntvertegenwoordigers bekend waren, werd via de mail eenzelfde brief met een eenvoudiger link naar de vragenlijst toegezonden. Het geheel leverde een vrij lage respons op. De CCR heeft daarom aangedrongen in het vervolg over te gaan tot centrale verzending van dit soort brieven vanuit van een goed (digitaal) adressenbestand.

11. Besturingsfilosofie en managementmodel Zuidwester/ route 2020

In dit verslagjaar stond de uitvoering van het programma Route 2020 op een laag pitje. Dat programma zou ertoe moeten leiden dat Zuidwester bij cliënten en medewerkers minimaal een acht scoort. Opzet was dit jaar het programma te evalueren, maar door de bestuurswisseling en de Coronaperikelen is dat niet gelukt. Wel volgde de CCR de ontwikkelingen m.b.t. de projecten uit dit programma. Dat gebeurde o.m. door kennisneming

c.q. bespreking van de voortgangsrapportages aan de Raad van Toezicht die ook ter informatie aan de CCR worden toegezonden.

12. Tenslotte

De CCR heeft ondanks alle Coronaperikelen zeker niet stil gezeten. Het medezeggenschapswerk ging gewoon door. Ook heeft de medezeggenschap niet geleden onder de wisselingen in het verslagjaar binnen de Raad van Bestuur. Zoals in het jaarverslag van 2019 al was aangegeven, is in het voorjaar van 2020 dhr. H. Waardenburg afgetreden als bestuurder bij Zuidwester. Op zijn afscheidsreceptie heeft de CCR zijn dank uitgesproken voor de 6 jaar dat dhr. Waardenburg voorzitter van de RvB is geweest. Hij heeft in die tijd Zuidwester weer op de kaart gezet en een frisse wind door de organisatie laten waaien. Jammer dat het hem niet gegeven was Route 2020 af te ronden, maar dat heeft niet aan hem gelegen. Ook voor de medezeggenschap had hij veel aandacht. Het was daarom voor de CCR een plezier om met hem samen te werken.

Omdat in het najaar van 2019 tijdelijk een tweede bestuurder (dhr. M. C. M. Bindels) was benoemd, was de continuïteit op bestuurlijk niveau binnen Zuidwester gewaarborgd. Ook met deze tijdelijke bestuurder kon door de CCR goed worden samengewerkt. De CCR heeft overigens grote waardering voor het optreden van de heer Bindels als bestuurder van wie met name door de Coronacrisis veel meer tijd werd gevraagd dan oorspronkelijk door hem gepland.

In de loop van 2020 is mevr. A. Koevoets in de plaats van dhr. Waardenburg benoemd als bestuurder bij Zuidwester. Natuurlijk was het voor beide partijen even wennen aan elkaar, maar gesteld kan worden dat de samenwerking tussen de RvB en de CCR op de bestaande voet kon doorgaan. De open sfeer waarin over en weer het vertrouwen leeft dat men samen voor hetzelfde doel gaat, elk vanuit de eigen opdracht, is gebleven. En dat doel is kwalitatief goede zorg voor de Zuidwester-cliënten.

Natuurlijk komt, zoals ook in jaarverslag 2019 werd gesteld, 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 in het verslagjaar enkele keren werd gepasseerd. Daarbij was volgens de CCR overigens geen opzet in het spel, maar ook hier speelde Corona het vragen van advies/ instemming soms parten. Duidelijk is wel dat de raad steeds alert moet zijn en blijven op het door de RvB (en de Zuidwestermedewerkers) volgen van de medezeggenschapsspelregels.

Door als CCR al in het voortraject te worden betrokken bij mogelijke ontwikkelingen binnen Zuidwester wordt zowel de informatieverstrekking aan de CCR als een vlotte besluitvorming bevorderd. De bestuurder heeft laten weten deze werkwijze, die in het verleden regelmatig werd gevolgd, graag te willen continueren.

Wat de toekomst betreft:

In 2021 zal er, zoals hiervoor opgemerkt, in een of andere vorm een vervolg moeten komen van het programma Route 2020. Het beoogde resultaat (de 8 +) is immers nog niet bereikt. De CCR herhaalt verder dat in 2021 zeker nog gewerkt zal moeten worden aan de versteviging van de driehoek omdat die nog steeds niet overal goed uit de verf is gekomen. En, zoals ook in het onderdeel "Algemeen" is aangegeven, zullen er in 2021 de nodige stappen moeten worden gezet m.b.t. de uitrol van de bepalingen uit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018. Daarbij zal het onder meer ook gaan om de samenstelling van de CCR en regionale CR'en. Het blijft erg moeilijk om mensen bereid te vinden in een van deze organen plaats te nemen.

Ook de bestuurder ziet het belang van een stevig medezeggenschapsorgaan en heeft voor het aantrekken van nieuwe leden de hulp toegezegd van de expert recruitment van de afdeling HR en de deskundigheid van de afdeling Marketing & Communicatie van Zuidwester. Verder zal er veel aandacht moeten worden besteed aan de vraag hoe cliënten

en cliëntvertegenwoordigers meer bij de medezeggenschap kunnen worden betrokken. Dat is immers mede een eis van de WMCZ 2018.
Al met al: ook in 2021 zal weer het nodige worden gevraagd van de medezeggenschap.