

## Kort verslag vergadering CCR dd. 25 januari 2016

Voor deze vergadering was er een volle agenda. Ook nu had de voorzitter een aantal mededelingen. Een selectie hier uit:

- Het "Ik- boekje" (een app waarmee informatie wordt verzameld over de manier waarop een jongere met een ernstige meervoudige beperking zich emotioneel uit) heeft de Jenneke van Veen- Verbeterprijs 2015 gewonnen. Op [www.vgn.nl](http://www.vgn.nl) is een krant te vinden waarin alle ingezonden projecten zijn opgenomen.
- 's Heeren Loo Zorggroep heeft onder de titel "Ik en de ander"; samen in gesprek over intimiteit een werkboek uitgebracht voor jongeren met een (licht) verstandelijke beperking over passende omgangsregels. Op de website van 's Heeren Loo is meer informatie te vinden. Het werkboek is te downloaden op [www.kennispleingehandicaptenzorg.nl](http://www.kennispleingehandicaptenzorg.nl).
- In het rapport "vernieuwing van de dagbesteding" beschrijft Movisie 45 vernieuwde projecten voor dagbesteding, zie [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl).
- Op [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl) is een informatief artikel te downloaden over de a.s. belastingaangifte en zorgkosten. Eind januari komt de informatie ook op [www.meerkosten.nl](http://www.meerkosten.nl).
- Het Zorginstituut start een onderzoek naar de positionering van behandeling in de Wlz. De voornaamste vraag daarbij is: onder welke voorwaarden en per wanneer kan het verzekerd pakket worden aangepast om het onderscheid tussen speciale behandeling en algemeen medische zorg bij de verschillende leveringsvormen te laten vallen. Zie [www.zorginstituut.nl](http://www.zorginstituut.nl).
- VG Platform Nood- Brabant is een derde fase ingegaan met betrekking tot de ziekenhuiszorg aan mensen met een verstandelijke beperking. In deze fase wordt nagegaan in hoeverre de al eerder ontwikkelde producten bekend zijn bij ziekenhuizen, zorginstellingen en cliëntvertegenwoordigers. De uitkomsten kunnen voor CZ aanleiding zijn de zorginkoop aan te passen. Zie o.m. [www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl). *N.a.v. dit bericht heeft de voorzitter Zorgbelang Zuid- Holland nogmaals gevraagd ook te proberen in Zuid-Holland dergelijke afspraken tot stand te brengen.*
- Op [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl) is een whitepaper te vinden over de mogelijkheden van domotica in de nacht zorg. Uit het onderzoek van Vilans blijkt dat domotica de werkdruk van nachtzorgmedewerkers kan verminderen en de privacy en veiligheid van bewoners kan vergroten.

Na de mededelingen werd aandacht besteed aan de ingekomen en uitgegane stukken. De voorzitter wees er op dat de CCR na de vorige vergadering een positief advies heeft uitgebracht m.b.t. de keuze voor een methodiek voor het cliëntervaringsonderzoek in 2016. De keuze is daarbij gevallen op twee methodieken: "Dit vind ik ervan 2,0" en, speciaal voor de EMB- cliënten, "dit vind ik ervan 2.0 – ik toon". Verder is een positief advies uitgebracht m.b.t. de invoering van een nieuw zorgplan. Wel wil de CCR het implementatieplan nog zien. De CCR heeft ook ingestemd met de benoeming van drie nieuwe leden voor de Raad van Toezicht.

Bij de ingekomen stukken was een verzoek van de afdeling Communicatie of de CCR mee wil werken aan de Zuidwesternieuwsbrief door daarvoor in iedere uitgave een bijdrage te leveren. De CCR heeft positief gereageerd op dat verzoek.

Nadat het verslag van 30 november was vastgesteld, was het jaarverslag van de CCR over 2015 aan de orde. Dhr. Waardenburg merkte namens de RvB ten aanzien van het jaarverslag op dat het een duidelijk verslag is waarin goed naar voren komt waar de

CCR allemaal bij betrokken is (geweest). Het jaarverslag zal op de website van Zuidwester worden geplaatst.

Het volgende agendapunt betrof de benoeming van een coördinator wetenschappelijk onderzoek en de instelling van platform wetenschappelijk onderzoek. Zuidwester is, met andere zorginstellingen, al jaren aangesloten bij Tranzo, het wetenschappelijk centrum voor zorg en welzijn van de Tilburg University. Tot nu toe heeft Zuidwester weinig gedaan met de resultaten van die aansluiting. Ook volgen regelmatig medewerkers opleidingen op kosten van Zuidwester zonder dat de instelling (en dus de cliënten) daar breed de vruchten van trekt. Met het nu gestarte project wordt geprobeerd daarin verandering te brengen. Op die manier kan wetenschappelijke kennis en onderzoek een meer prominente plaats krijgen binnen Zuidwester. Die kennis ontwikkelen, halen en delen helpt om de efficiency en productiviteit binnen Zuidwester te verhogen en de kwaliteit te verbeteren. Ook kan hierdoor weglekken van kennis mogelijk worden voorkomen en is het ook niet nodig steeds weer opnieuw het wiel uit te vinden. De CCR heeft zich achter het voorstel geschaard, maar wil wel duidelijk krijgen dat een en ander in het voordeel is van de cliënten. Het is daarom goed dat het project in het najaar geëvalueerd zal worden.

Hierna werd door de voorzitter en de manager van de stichting Bewindvoering en Beheer een overzicht gegeven over de ontwikkelingen binnen de stichting. Men is druk bezig met de voorbereiding naar de wettelijk voorgeschreven verzelfstandiging per 1 april a.s. zoals er al eerder in de CCR is meegedeeld.

Alles loopt redelijk volgens plan. Het bestuur gaat er vanuit dat SBB een zelfstandig bestaan kan hebben. De stichting blijft streven om zo goedkoop mogelijk te werken en daardoor te kunnen concurreren met commerciële bedrijven. Zoals het er nu naar uitziet kan dat o.m. doordat SBB naar alle waarschijnlijkheid niet onder de btw-heffing zal vallen. Maar voor bewindvoeringstaken moet de stichting zich wel houden aan de LOVCK-tarieven. Per 1 april bedragen die kosten € 1103,70. (LOVCK= Landelijk Overleg Vakinhoud Civiel en Kanton). Voor budgetbeheer (de andere poot van SBB) gelden, zoals bekend, lagere tarieven.

Mochten cliënten door de hoge tarieven van SBB in financiële problemen komen, dan kan de Commissie Financiële Steun Zuidwester hen mogelijk helpen. De aanvraag daarvoor moet dan gedaan worden door medewerkers van SBB.

N.a.v. vragen van de CCR gaf dhr. Van Dasler aan dat SBB alleen het geld van de onder bewind gestelden beheert. De cliëntrekeningen staan echter op naam van de cliënt.

Mocht SSB onverhoopt failliet gaan, dan heeft dat niet tot gevolg dat die bankrekeningen in het faillissement zouden vallen.

Een volgend agendapunt was het verbeterplan communicatie medische zorg. Het verbeterplan is tot stand gekomen na een klacht m.b.t. een EMB- cliënt over de miscommunicatie met de medische dienst, is uiteindelijk breder geworden dan oorspronkelijk het uitgangspunt was. Het gaat niet alleen over EMB- cliënten, maar omvat de hele zorgpopulatie van ZW en ook de hele behandeldienst. De CCR is content met dit plan, maar vroeg wel om voldoende aandacht zodat alle gemaakte afspraken in de praktijk ook worden nageleefd.

Volgens de RvB geeft het plan aan dat dit een eindverslag is van een toch breed gedragen proces waaraan leden van de CCR hebben meegedaan, maar ook een hele brede groep mensen uit de praktijk. De bewustwording en urgentiebesef dat er iets moest gebeuren, is er. Er is dan ook geen enkele behoefte aan een plan dat vervolgens

in de kast verdwijnt. ZW is, blijkt ook uit dit verbeterplan, bezig met scholing en kennisverbreding. Het plan kent bijv. praktische verbeterpunten zoals het gebruik van de outlook agenda en een format voor de mdo's. De nakoming van de afspraken zal worden geëvalueerd.

Ook het jaarverslag 2014 van de klachtencommissie cliënten stond op de agenda. Vanuit de CCR werd opgemerkt dat het verslag zeer laat is uitgebracht. Dhr. Waardenburg beaamde dit, maar stelde dat de KC het verslag in het begin van het jaar al gereed had, maar dat door omstandigheden het gesprek van de RvB pas laat in het jaar heeft plaats gevonden. Het KC jaarverslag 2015 zal eerder gedeeld kunnen worden met de stakeholders.

Uit het verslag blijkt dat er in 2014 in totaal 22 klachten zijn ontvangen waarvan de meeste konden worden afgedaan zonder formele uitspraak van de commissie. De klachten hadden vrijwel allemaal te maken met (mis)communicatie of bejegening.

Aansluitend op de behandeling van het jaarverslag gaf mevr. Deuze een toelichting op de ontwikkelingen met betrekking tot het klachtrecht en de klachtenprocedure. Per 1 januari 2016 is de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) in werking getreden en dan met name de kwaliteit artikelen uit die wet. Per 1 januari 2017 moet de instelling ook voldoen aan eisen die de wet stelt voor de behandeling van klachten. De wet spreekt daarbij over de verplichte aanstelling van een klachtenfunctionaris en de aansluiting bij een regionale of landelijke geschillencommissie.

Hoe een en ander binnen Zuidwester zal worden geregeld, is nog niet helemaal duidelijk, maar er wordt in overleg met de klachtencommissie wel nagegaan hoe de regels uit de nieuwe wet binnen ZW gestalte moeten krijgen.

Bij het agendapunt "Nieuws uit de programmaraad" werd duidelijk dat de projectgroep "In voor mantelzorg" in zijn huidige vorm per 1 januari is opgeheven. Maar Zuidwester blijft wel bezig met het onderwerp. Inmiddels zijn er een aantal zgn. pilot woningen die nagaan hoe de aandacht voor mantelzorg en de inschakeling van mantelzorgers bij de zorgverlening kan worden vergroot.

Vanuit die pilotwoningen wordt ook geprobeerd andere woningen enthousiast te maken voor mantelzorg.

Bij het agendapunt "mededelingen uit de RvB" gaf dhr. Waardenburg aan dat hij met toestemming van de RvT is toegetreden tot het bestuur van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN). Zijn benoeming zal in april worden geformaliseerd.

Tenslotte gaf mevr. Sprokkereef (tot voor kort controller bij Zuidwester) een presentatie van de resultaten van het door haar gehouden cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten met ZZZ 3, 4 en 6. De conclusie van haar onderzoek is dat cliënten meer tevreden zijn dan de cliëntvertegenwoordigers en dat de cliënten het minst tevreden zijn over de dagbesteding.

Dit onderzoek is een mooi voorbeeld van wat ZW wil bereiken met het platform wetenschappelijk onderzoek: De uitkomsten van een studie door een medewerker toetsen en zo mogelijk ook gebruiken in de praktijk. Zuidwester kan dan ook wat doen met de uitkomsten uit haar onderzoek die wetenschappelijk gevalideerd zijn.

Tot zover ditmaal, Aad van Vliet, voorzitter CCR