

## Kort verslag vergadering CCR dd. 25 juli 2016

Zoals gebruikelijk begon de voorzitter met een aantal mededelingen:

- Op 5 juli heeft een extra overleg van de CCR plaatsgevonden met Zuidwester over de zorginkoop 2017. Het is een eis van de zorgkantoren dat de cliëntenraden bij de zorginkoop worden berokken.
- Namens de CCR is deelgenomen aan de selectieprocedure voor een aan te trekken controller als vervanger van mevr. Sprokkereef die vorig jaar bij ZW is vertrokken.
- Een vertegenwoordiging van de CCR heeft een gesprek gehad met de voorzitters van de RvT en RvB over een artikel in de Zeeuwse pers over de verhoogde vergoeding in 2015 aan de toenmalige voorzitter van de RvT. Die vergoeding mocht worden verhoogd omdat de normen voor vergoedingen fors zijn opgetrokken per 1 januari 2015. De minister is van oordeel dat er recht op een verhoging is, omdat het werk in de RvT veel meer tijd vergt en een grotere verantwoording heeft dan voorheen. Daaraan gekoppeld is ook een persoonlijke aansprakelijkheid als het fout gaat met de zorginstelling. De hogere vergoeding had echter niets met deze wetwijziging te maken, maar met het feit dat de toenmalige voorzitter in 2015 veel extra werkzaamheden heeft moeten verrichten omdat de toenmalige bestuurder plotseling terug trad en de RvT, mede op advies van de CCR, niet koos voor een interim bestuurder. Voor dat extra werk is hij tot het nieuwe maximum van de vergoeding beloond.
- 's Heeren Loo lanceert een expertisecentrum EMB in samenwerking met de universiteit Groningen ([www.kennispleingehandicaptenzorg.nl](http://www.kennispleingehandicaptenzorg.nl))
- Op [www.zorgvoorbeter.nl](http://www.zorgvoorbeter.nl) is een digitale kennisbundel te vinden over samenspel met mantelzorgers. De mantelzorgers zullen ook binnen Zuidwester en belangrijkere rol (moeten) gaan spelen binnen de zorgverlening.
- Het expertisecentrum mantelzorg heeft een werkboek uitgebracht met allerlei tools, etc. om de samenwerking met mantelzorgers te versterken: verder in samenwerking ([www.expertisecentrummantelzorg.nl](http://www.expertisecentrummantelzorg.nl)).
- Op [www.resultateninvoorzorg.nl/technologie-2](http://www.resultateninvoorzorg.nl/technologie-2) zijn verhalen, tips en tools te vinden over technologie in de zorg. In de bundel is ook Zuidwester opgenomen met het project over de nachtzorg.
- Staatssecretaris van Rijn start met pilot over persoonsvolgende bekostiging ([www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)). Zuidwester heeft daarmee te maken voor de cliënten in Rotterdam.
- De VGN stelt een geschillencommissie gehandicaptenzorg in. In september hoopt de VGN met meer informatie te komen, o.m. m.b.t. de kosten voor de zorgaanbieders ([www.vgn.nl](http://www.vgn.nl))
- Op [www.vgn.nl](http://www.vgn.nl) is een analyse van het inkoopbeleid 2017 te vinden.
- De inspectie heeft de mondzorg in de gehandicaptenzorg in kaart gebracht. Die is niet overal op orde. Er moet dan ook een tandje bijgezet worden ([www.vgn.nl](http://www.vgn.nl))

Vervolgens kwamen de ingekomen en uitgegane stukken aan de orde: nieuwsbrieven, verslagen van het bestuursoverleg, verzuimgrafieken, managementinformatie, maar ook om diverse adviesaanvragen door de RvB of stukken die door de RvB ter informatie aan de CCR zijn gezonden. Zo werden er adviesaanvragen ontvangen m.b.t. de functieomschrijving voor een aan te stellen klachtenfunctionaris (zo'n persoon is verplicht per 1 januari 2017), een andere wijze van werken door de gedragsdeskundigen (vastgelegd in het memo Ons werken), het geneesmiddelendistributieprotocol, dienend leiderschap en lean en de conceptnotitie m.b.t. de zorginkoop 2017. Ter informatie kwam onder meer het visiedocument van de afd. Eigenz, het communicatiebeleid en een notitie over capaciteitsmanagement en roosterplanning. De uitgegane stukken waren positieve adviezen m.b.t. de functie van de klachtenfunctionaris, het memo Ons werken, dienend leiderschap en lean en de reactie van de CCR op de notitie over de zorginkoop 2017.

Op de agenda stond vervolgens een toelichting van de nieuw apotheker van Zuidwester (de zorgapothek) en de directeur ECZ op het voor advies toegezonden geneesmiddelendistributieprotocol. De CCR had namelijk een aantal vragen en opmerkingen gemaakt bij dit protocol. Het protocol is van groot belang om de medewerkers te ondersteunen bij het op de juiste wijze toedienen van medicijnen. In de toelichting werd op veel van die vragen ingegaan. De nieuwe apotheker is voortvarend te werk gegaan. Zo zijn alle woningen bezocht om in kaart te kunnen brengen hoe het was gesteld met de medicijnverstrekking. Daarbij is geconstateerd dat de medewerkers erg betrokken zijn, maar dat er hiaten zaten in de uniformiteit. Vervolgens hebben alle medewerkers scholing gehad m.b.t. het medicijngebruik. Het protocol moet dan ook in feite worden gezien als een naslagwerk, maar de inleiders zijn het eens met de CCR dat de tekst dan wel, juist moet zijn. Toegezegd wordt dat alle opmerkingen zullen worden bezien door de geneesmiddelencommissie van Zuidwester en worden verwerkt in de volgende versie.

Een en ander was zo verhelderend dat de CCR, na de toezegging te hebben verkregen dat rekening houdend met de opmerkingen het protocol zal worden aangepast, een positief advies zal uitbrengen.

Een andere toelichting werd gegeven door de manager marketing en communicatie. Die toelichting had betrekking op het vernieuwde communicatiebeleid van Zuidwester. Dat communicatiebeleid heeft verschillende functies:

- Een communicatieve vertaling van de doelen en ambities van Zuidwester
- Het bijdragen aan een bewuste en planmatige inzet van communicatiemiddelen op basis van imago- en marketingdoelstellingen
- Het geven van inzicht in de rolverdeling binnen de organisatie.

Het beleidsplan onderkent daarbij drie communicatiespecialismen:

- Externe communicatie waarbij imago van het merk Zuidwester centraal staat
- Marketingcommunicatie om de doelstellingen in de markt te ondersteunen
- Interne communicatie met medewerkers op alle niveaus binnen Zuidwester

Uit zowel het beleidsstuk als de toelichting bleek dat communicatie een steeds belangrijkere rol binnen Zuidwester zal moeten gaan spelen. Niet alleen is het van belang dat zittende cliënten en hun vertegenwoordigers en de medewerkers weten waar Zuidwester mee bezig is, maar ook voor het aantrekken van nieuwe cliënten is goede communicatie van groot belang. Op grond van wat over Zuidwester naar buiten komt, zullen zij immers vaak besluiten al dan niet voor Zuidwester te kiezen. En gelet op de lege plekken die ontstaan, heeft Zuidwester die nieuwe cliënten hard nodig, want lege plekken worden niet gefinancierd door het zorgkantoor. Als er dus in een woning gaten vallen, komt er minder budget beschikbaar en zal dat ook consequenties hebben voor de personele bezetting.

Het is ook belangrijk dat ook m.b.t. communicatie er sprake is van uniformiteit binnen Zuidwester. Weliswaar hebben de regio's ruimte voor een eigen regionaal communicatiebeleid, maar ze dienen daarbij wel de door de afdeling marketing en communicatie opgestelde regels te volgen. De regiefunctie blijft bij deze afdeling.

Tot zover ditmaal, Aad van Vliet