



JAARVERSLAG 2017

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:	Pagina:
Inhoudsopgave	1
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	4
7. Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	7
8 Overleg met zorgkantoren, e.d.	10
9 De CCR en de Zuidwesterwebsite	10
10 Besturingsfilosofie, managementmodel/ route 2020	11
11 Tenslotte	11

1. Algemeen

Na splitsing in 2016 van de regio Zuid- Holland zuid in twee afzonderlijke regio's is de cliëntenraad (CR) in de voormalige regio Zuid- Holland zuid omgevormd tot CR voor de regio Voorne- Putten. De regio Hoeksche Waard/ Rotterdam is er in 2017 in geslaagd een eigen CR in te stellen. Ook in de regio West- Brabant is in 2017 een CR ingesteld. Deze CR heeft uitsluitend cliënten als leden. De overige CR'en hebben voornamelijk cliëntvertegenwoordigers als lid. In alle (sub)regio's zijn, behalve in de regio West- Brabant, ook 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.

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

Naast de regionale cliëntenraden is er een centrale cliëntenraad (CCR) actief binnen Zuidwester. In deze raad zijn de regionale CR'en met twee leden (cliëntvertegenwoordigers) vertegenwoordigd. In 2017 hebben de CR Hoeksche Waard/ Rotterdam en West- Brabant van deze mogelijkheid nog geen gebruik gemaakt.

Zoals in het jaarverslag 2016 al is verwoord, is in 2017 een projectmanager benoemd met als opdracht na te gaan hoe de medezeggenschap binnen Zuidwester beter gestalte kan krijgen. Deze heeft in 2017 o.m. onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen op wetgevend terrein m.b.t. de medezeggenschap. Ook is ze nagegaan tot welke vormen de medezeggenschap bij andere zorgaanbieders zich heeft ontwikkeld om cliënten meer mogelijkheden te bieden tot invloed op de medezeggenschap.

Alle raden hebben in 2017 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 2017 als volgt samengesteld:

voorzitter/ secretaris	dhr. A. van Vliet	
leden/cliëntvertegenwoordigers	dhr. W. Klepper	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. L. Molendijk	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. B. de Graaf	CR Voorne- Putten
	dhr. L. van Winkelhof	CR Voorne- Putten
	mevr. T. van Iwaarden	CR Zeeland

Zoals hiervoor al aangegeven, waren er 31 december 2017 er vacatures voor vertegenwoordigers van de CR Hoeksche Waard- Rotterdam en de CR West- Brabant. Beide CR'en hebben aangegeven nog even af te zien van de afvaardiging van leden naar de CCR omdat ze de aandacht eerst wilden richten op het werk van de CR binnen de eigen regio.

4. Overleg met cq binnen Zuidwester

In 2017 heeft de CCR zes maal reglementair vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was, conform de gemaakte afspraken, een delegatie van de Raad van Toezicht (RvT) aanwezig.

Verder was er een extra overleg van de CCR en de RvB over de jaarrekening 2016. Ook heeft een afzonderlijk overleg plaatsgevonden van de CCR met de RvB over de begroting en jaarplan 2018.

Daarnaast zijn er CCR- bijeenkomsten geweest over de herstructurering ondersteunende diensten, de nieuwe roostermethode in het kader van het capaciteit en roostermanagement en de stand van zaken van de projecten uit het programma route 2020.

Ook 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 mogelijke herstructurering van de medezeggenschap. Het onderwerp werd ingeleid door de eerder genoemde projectmanager en door de voorzitter van de CCR van Amarant. Daarnaast werd in deze bijeenkomst met een afvaardiging van de Raad van Toezicht, die ook was aangeschoven, gediscussieerd over het onderwerp Governance Code Zorg 2017 in samenhang met de cliëntenmedezeggenschap.

Evenals vorig jaar is er ook ditmaal weer een afzonderlijke bijeenkomst geweest van de CCR en de RvB waarin werd gesproken over het functioneren van de leden van de RvB, mede gezien vanuit de medezeggenschap. Daarnaast is in die bijeenkomst ook gesproken over een mogelijk herziening van de bestuurlijke organisatie in de top van Zuidwester. Zo'n herziening (van een tweehoofdige RvB naar een eenhoofdige) zou k kunnen omdat door de herstructurering van de ondersteunende diensten de RvB de mogelijkheid krijgt een aantal van zijn taken lager in de organisatie neer te leggen.

Op individuele basis hebben leden van de CCR deelgenomen aan een van de kennis- en cultuurdagen voor de medewerkers van Zuidwester, georganiseerd in het kader van route 2020. Voor deze dagen waren ook de cliëntvertegenwoordigers uitgenodigd, maar die hebben maar mondjesmaat aan deze uitnodiging gehoor gegeven.

Overigens hebben ook in 2017, naast de overloop uit 2016, hier en daar ook regionale kennis- en cultuurdagen (Driehoeks overleggen) plaatsgevonden. Doel: het verstevigen van de driehoek binnen de zorg.

De CCR is vertegenwoordigd geweest bij het slaan van de eerste paal van Het Keeten in Middelharnis.

Ook was een vertegenwoordiging van de CCR aanwezig bij de jaarlijkse vergadering van de gezamenlijke bewonersraden.

Daarnaast hebben CCR- leden referaatmiddagen bezocht die werden georganiseerd door het wetenschappelijk platform van Zuidwester.

De CCR was ook vertegenwoordigd bij verschillende kick-offs van het programma Gezond in beweging en bij de kick-off van de (nieuwe) ondersteunende diensten.

Verder nam een aantal CCR- leden deel aan het zgn. ZeeBra- overleg (een samenwerkingsverband van zorgaanbieders in Zeeland en Brabant) over samen werken aan de kwaliteit binnen de zorgverlening.

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 in 2017 heeft het DB deelgenomen aan het bestuurlijk overleg van Zuidwester met CZ Zorgkantoor over o.m. de zorginkoop 2017 en 2018. Ook zorgkantoor Achmea zou de CCR daarvoor uitnodigen, maar heeft aan die toezegging echter geen invulling gegeven, mogelijk i.v.m. de pilot over een andere manier van zorgfinanciering in Rotterdam.

Verder was de voorzitter als lid van de Zuidwesterdelegatie aanwezig bij een in het kader van de VGN proeftuinen georganiseerde dag waarin de resultaten van de 24 zorgaanbieders, die aan die proeftuinen hebben deelgenomen, werden gepresenteerd. Tijdens die bijeenkomst hebben de delegaties van vier zorginstellingen, waaronder Zuidwester, hun kwaliteitsrapport kunnen presenteren aan de staatssecretaris van VWS. De voorzitter was ook bij een gesprek met vertegenwoordigers van de IGZ met Zuidwester over dat kwaliteitsrapport.

De voorzitter heeft de CCR vertegenwoordigd bij het uitreiken van Koninklijke Onderscheidingen aan de voorzitter en secretaris van de per 1 januari 2017 opgeheven klachtencommissie voor cliënten.

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 projectgroep Zorgcentrale(R) en onderliggende werkgroepen
- de Programmaraad
- de commissie Financiële Steun (CFS) voor cliënten van Zuidwester
- het platform wetenschappelijk onderzoek
- capaciteit en roostermanagement
- de co- creatiegroep Mijn Plan/ Dat vind ik ervan
- diverse adviescommissies, ingesteld t.b.v. de selectie van managers, coaches en andere functionarissen in het kader van de reorganisatie ondersteunende diensten
- de procedurecommissie, ingesteld om de procedures te bewaken m.b.t. de invulling van de nieuwe (management) functies als gevolg van de reorganisatie ondersteunende diensten
- klankbordgroep structuur ondersteunende diensten
- de werkgroep samenwerken met ziekenhuizen in Zuid- Holland zuid
- focusgroep herziening medezeggenschap
- TWT Triage en voorbehouden handelingen
- Bijeenkomsten over de marketingstrategie van Zuidwester
- Pilot Quili

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.

6. Besproken onderwerpen

In de vergaderingen met de RvB is gesproken over tal van onderwerpen. Dat betrof zowel algemene beleidsvraagstukken, maar ook veel 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 kwaliteitsrapport 2016, uitgebracht door Zuidwester als onderdeel van de Proeftuinen VGN
- De subsidieaanvragen bij het ZOF t.b.v. wetenschappelijk onderzoek door medewerkers van Zuidwester
- Capaciteit & roostermanagement
- jaarverslag 2016 van de centrale cliëntenraad
- De jaarrekening en het jaarbericht 2016 van Zuidwester
- Het jaarplan en de begroting 2018
- Structuur ondersteunende diensten
- Evaluatie verbetertraject communicatie EMB- cliënten
- Reactie ZW n.a.v. de Zemblarapportage over seksueel misbruik bij verstandelijk gehandicapten

De CCR heeft zijn waardering uitgesproken voor de directe reactie op deze uitzending door de RvB t.b.v. onder meer de cliëntvertegenwoordigers op de ZW-website.

- Project gezond in beweging
- Inzet zorgrobot in de zorgverlening
- Ontmoetingen in de driehoek

De voor 2016 geplande regionale bijeenkomsten “ontmoetingen in de driehoek” hebben voor een deel in 2017 plaatsgevonden. Een aantal deelnemers aan de bijeenkomsten vonden deze wat te vrijblijvend van aard. Zij hadden meer diepgang verwacht. De Driehoeks bijeenkomsten die waren voorzien voor 2017 hebben vrijwel niet plaatsgevonden.

- De Kennis & Cultuurdagen 2017 en 2018

Voor deze dagen waren ook de cliëntvertegenwoordigers uitgenodigd. Daarvan hebben maar weinig vertegenwoordigers gebruik gemaakt. Naar de mening van de CCR kwam dat enerzijds omdat er maar twee locaties voor de K&C dagen waren gekozen, anderzijds omdat de inhoud (keuze uit een aantal workshops) de cliëntvertegenwoordigers minder aansprak.

De kennis & cultuurdagen 2018 zullen door gaan op de in 2017 ingezette lijn. De voor 2018 te realiseren Driehoeks bijeenkomsten zullen deel gaan uitmaken van het reguliere proces.

- Samenwerking met Zeeuwse zorginstellingen, voornamelijk op het terrein van de medische zorgvoorziening, mogelijk uitgebreid met het delen van de expertise op het terrein van cliënten met GGZ- problemen.
- Onderzoek van de IGZ in de regio Voorne- Putten, waarbij door de inspectie fouten bij de medicatieverstrekking werden geconstateerd.
Zuidwester heeft actie ondernomen om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen.
- Het bestuurlijk overleg met CZ.
- 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
Die technologie wordt voornamelijk ingezet in de nachtzorg. De CCR heeft regelmatig met de RvB van gedachten gewisseld over deze ontwikkeling, waarbij er een en andermaal op is aangedrongen dat deze ontwikkeling niet ten koste mag gaan van de inzet van de nachtdienstmedewerkers. Technologie moet, en dat is overigens ook de mening van de RvB, alleen dienen ter ondersteuning. Een goed gebruik ervan is, ook volgens de CCR, in het belang van de cliënt die mogelijk daardoor een meer ongestoorde nachtrust kan krijgen. De CCR vond het een goede zaak dat de RvB n.a.v. uitzendingen van het programma Nieuwsuur over fatale ongelukken bij uitluisteren tijdens de nachtzorg snel en adequaat heeft gereageerd door o.m. op de Zuidwestersite aan te geven hoe de nachtdienst bij Zuidwester plaatsvindt..

- Rapportage TWT transitie ECZ
- De pilot zorgregisseur/ pb'er
- Het ziekteverzuim binnen Zuidwester
- Het project GetGrip (de emotie-app)
- *De CCR heeft zijn grote waardering uitgesproken voor de inzet van de twee ECZ therapeuten die dit project succesvol hebben ontwikkeld.*
- De stand van zaken m.b.t. het verwanten-/ cliëntenportaal Quili
- De besteding van de dag, stand van zaken werkgroep dagbesteding
Met de werkgroep dagbesteding is afgesproken dat de CCR op een aantal locaties zal worden rondgeleid om te zien wat er op het gebied van de dagbesteding inmiddels is verbeterd. Door een te druk programma van de CCR zijn deze rondleidingen verschoven naar 2018.
- De voortgangsrapportages van route 2020
In een afzonderlijke bijeenkomst heeft de CCR zich ook laten bijpraten over de stand van zaken van hun project door de projectmanagers
- De jaarverslagen 2016 van de klachtencommissie voor cliënten van Zuidwester en van Zuidwester voor werk
- Jaarverslag 2016 cliëntenvertrouwenspersonen
- Brandpreventie binnen Zuidwester
- De inschaling van zorgmanagers
- De omvang van de overhead in verhouding met te benoemen projectmanagers
- Diverse onderwerpen m.b.t. het Expertisecentrum Zuidwester, waaronder:
 - evaluatie nieuwe apotheker
De evaluatie is een continu proces. Daaruit blijkt dat de samenwerking veelbelovend is. Er worden goede stappen gezet m.b.t. medicatieveiligheid en distributie. Op verzoek van de CCR heeft er een overleg plaatsgevonden met de apotheker.
 - het protocol medicijndistributie
Dit protocol is gewijzigd, o.m. naar aanleiding van een aantal opmerkingen van de CCR, zie ook bij onderdeel 7 (uitgebrachte adviezen)
 - jaarverslag 2016 geneesmiddelencommissie
De CCR heeft een aantal vraagtekens gezet bij de rapportage van de commissie. Zo vond de raad het eigenlijk onverteerbaar dat de werkdruk binnen Zuidwester er toe heeft geleid dat er te weinig aandacht is voor het bespreekbaar maken van medicatiefouten. Ook het werk van de aandachtsfunctionarissen liet in het verslagjaar naar de mening van de raad te wensen over.
 - plan van aanpak m.b.t. de behandelindicaties
Dat plan is opgesteld n.a.v. vragen van het zorgkantoor over het aantal behandelingen door Zuidwester. De CCR is van oordeel dat er geen aanleiding is het aantal behandelingen binnen ZW terug te brengen.
 - aanpak infectiepreventie
 - vragenlijst EMB
 - vakgroep muziektherapie
 - afbouw psychofarmaca en andere medicijnen
 - Aanpassing Trias web
Mede n.a.v. opmerkingen van de CCR zal bij de aanpassingen ook rekening worden gehouden met de vraag hoe cliëntvertegenwoordigers worden ingelicht over gemaakte medicatiefouten
 - contacten met ziekenhuizen in Zuid- Holland zuid
Om te komen tot een verbetering van die contacten is een werkgroep ingesteld waarin ook de CCR is vertegenwoordigd.
- Kosten pedicure
De vraag van de CCR n.a.v. een ontvangen brief van een cliëntvertegenwoordiger: wanneer komen deze kosten t.l.v. Zuidwester, wanneer t.l.v. de cliënt. Een en ander zal worden verduidelijkt in de bijstelling van de Zuidwesterbrochure "Wlz: wie betaalt wat". Deze bij te stellen brochure komt t.z.t. nog voor advies naar de CCR.

- Het in rekening brengen van kosten van behandeling van ingeschakelde derden ten laste van de ziektekostenverzekering van de cliënt
Deze kosten worden in de regel vergoed vanuit de Wlz. De rekening moet dan naar Zuidwester omdat die anders ten laste gaat van het eigen risico van de cliënten.
- Marketing & communicatie
Gesproken werd over het quitclaimformulier, social media en cliënten en de nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordigers
Zie voor het quitclaimformulier onder pt. 7. M.b.t. social media heeft de CCR zijn bezorgdheid uitgesproken over wat cliënten daarop kunnen plaats. Maar geconcludeerd is dat daar weinig tegen te doen is. Wat de nieuwsbrief betrof, heeft de CCR ingestemd om deze, mede uit kosten oogpunt, zoveel mogelijk elektronisch te versturen. M&C zal nagaan of, nu cliëntvertegenwoordigers slecht reageren op de vraag om het e-mailadres, deze adressen via de zorgplanbespreking verzameld kunnen worden.
- Herziening intakeprocedure door Match4Care.
- Inbedding Zuidwester voor werk in de regio's
- Het steekincident met dodelijke afloop bij de Zeeuwse instelling Emergis
Dit incident kreeg extra aandacht binnen de CCR omdat in de regio Zeeland in Goes huisvesting voor Zuidwestercliënten wordt gerealiseerd in een complex waarin ook psychiatrische cliënten worden gehuisvest. Verwezen wordt naar wat de RvB daarover heeft geschreven in de nieuwsbrief voor cliëntvertegenwoordigers van december 2017.

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gesproken over de ontwikkelingen binnen de medezeggenschap van cliënten en uiteraard over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester.

Tijdens de eerder genoemde themavergadering is met de RvT vertegenwoordigers uitgebreid gesproken over de per 1 januari 2017 vernieuwde Governance code Zorg, waarin ook nadrukkelijk een plaats is ingeruimd voor (overleg met) de medezeggenschap.

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

Ook dit verslagjaar is met betrekking tot veel 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 31 positieve adviezen uitgebracht.

De adviezen hadden betrekking op:

- De benoeming van een lid klachtencommissie Ipse- De Bruggen/ Zuidwester *)
- De marketingstrategie van Eigenz
- De marketingstrategie van ZW
- Subsidievoorstellen aan het ZOF
Helaas werden twee van drie voorstellen door het ZOF afgewezen. Wel kon voor een van deze voorstellen bij de volgende ronde een aangepast voorstel worden gedaan.
- De wijziging mandatering ondertekenen Zorg- en dienstverleningsovereenkomsten *)
- De jaarrekening 2016 Zuidwester
- Proces en formats waspakketten *)
- Privacyreglement Zuidwester voor werk
Het reglement was al eerder voorgelegd aan de CCR, maar is na vragen en opmerkingen van de CCR aangepast.
- Aangepaste regeling vakantiebegeleiding *)
- Hoofd- en onderaannemingsovereenkomsten m.b.t. Wlz, WMO en Jeugdwet
- Richtlijnen social media voor medewerkers

De CCR zag dit soort richtlijnen in een of andere vorm ook graag voor cliënten. Voor die doelgroep gelden deze richtlijnen immers niet. Maar toch loopt zowel Zuidwester als de cliënt hier risico's. De CCR stelt dan ook voor, voor zover dat nog niet gebeurt, dat in het kader van de zorgplanbespreking met cliënten, die dit aangaan, duidelijke afspraken worden gemaakt over het gebruik van social media, passend bij het Zuidwesterbeleid.

- Voorgenomen acties uit het TWT Transitie ECZ *)
De CCR heeft aangedrongen in zijn advies op voortvarendheid bij de uitvoering van de acties die in de rapportage zijn beschreven
- Gedragscode Zuidwester
- Plaatsing videocamera in de centrale hal van de Meerpaal in Middelharnis *)
- Herbenoeming voorzitter Raad van Toezicht
- Wijziging van het proces m.b.t. de facturering bij de afname van particuliere en/ of PGB diensten *)
- Nieuw ontwerp ondersteunende diensten
- Tweede versie Geneesmiddelendistributieprotocol *)
De CCR heeft een positief advies uitgebracht en met tevredenheid geconstateerd dat in deze versie zijn opmerkingen t.a.v. de vorige versie vrijwel allemaal zijn overgenomen. Toch had de CCR ook nu nog , maar had wel wat opmerkingen, o.m. over de positie van de cliëntvertegenwoordiger in samenhang met de WGBO en het omgaan met medicatiefouten
- Tarieven PGB en Particulieren *)
- Uitwisselen van medische gegevens *)
- Roostermethode
M.b.t. deze adviesaanvraag heeft de CCR laten weten wel in te kunnen stemmen met de richting die met deze methode als uitvloeisel van het Capaciteit & roostermanagement (C&R) wordt ingeslagen, maar het nog te vroeg te vinden een advies uit te brengen omdat de wijze van invoeren van het R&C nog wordt bijgesteld.
- Samenwerkingsovereenkomst Zuidwester voor werk en onderaannemers
- Protocol vermissing *)
M.b.t. dit protocol heeft de CCR in eerste instantie een negatief advies uitgebracht. De raad vond het uitgangspunt: "de cliënt mag zelf beslissen waar en wanneer hij verblijft" te algemeen gesteld en zeker niet gelden voor alle cliënten. Na aanpassing van het protocol is alsnog een positief advies uitgebracht..
- Aangepast subsidievoorstel aan het ZOF m.b.t. het praktijkgerichte onderzoek BEM-lijst (Beoordelen van Eigen beheer Medicijnen)
- Crisiscommunicatieplan *)
- Verhoging huishoudgeld voor 2018 *)
- Procedure van intake tot exit (zorgbemiddeling) door Match4Care en naamswijziging Match4Care in Zuidwesterzorgadvies *)
- Jaarplan en begroting 2018
- Inbedding Zuidwester voor werk in de Zuidwesterregio's
- Standpunt met betrekking tot afwezigheidsdagen cliënten: feestdagen gelijkstellen met weekenden
- Benoeming concerncontroller

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

Zoals hiervoor is opgemerkt, waren nagenoeg alle uitgebrachte adviezen uiteindelijk positief. Wel 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 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 werd het positieve advies gegeven in het vertrouwen 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 onrecht geen advies was gevraagd of handelde over vragen van de RvB aan de CCR.

Die correspondentie betrof o.m.:

- De aanbieding van het jaarverslag 2016 van de CCR
- Commentaar van de CCR op de tekst van de leaflet klachtenregelingen *)
- Instelling van een Tijdelijk Werkzaam Team triage en voorbehouden handelingen *)
Naar de mening van de CCR was hier ten onrechte niet om advies gevraagd. De CCR kon wel instemmen met de instelling.
- Opmerkingen bij de eindbeoordeling ontwikkelplannen zorginkoop 2016 bij Achmea *)
- Opmerkingen aan de RvB over de klachtenregeling Zuidwester voor werk *)
- Instelling van één Plan- en Flexbureau
- Functieomschrijving ZW- medewerker sociaal domein
- Aanpassing regeling vrijwilligerswerk *)
Het betrof alleen tekstuele wijzigingen die geen wezenlijke inhoudelijke veranderingen van de regeling betroffen. De CCR heeft derhalve volstaan met het stuk ter informatie toe te laten sturen.
- Opmerkingen over de door Marketing & Communicatie ingevoerde "jij" stijl in de vernieuwde huisstijl
De CCR heeft daarbij o.m. opgemerkt dat in persoonlijke communicatie met cliëntvertegenwoordigers, ook als het algemene brieven betreft, de "U- vorm "niet zou misstaan.
- De uitval van geplande behandelingen
- Het door Marketing & Communicatie ingevoerde quitclaimformulier fotografie *)
De CCR was van oordeel dat voor dit formulier ten onrechte geen advies was gevraagd. De raad heeft voorgesteld het formulier te wijzigen. Het formulier bood o.m. geen ruimte voor een gedeeltelijke toestemming voor het gebruik van foto's en video-opnamen. Nadat dit formulier rekening houdend met de opmerkingen van de CCR was aangepast, is alsnog een positief advies uitgebracht.
- Opmerkingen m.b.t. evaluatie besturingsfilosofie en managementmodel
- Reactie naar Raad van Toezicht n.a.v. de door de CCR brief waarin het besluit werd meegedeeld over de toekomstige topstructuur van Zuidwester per 1 september 2018
De CCR heeft laten weten positief te staan tot het op termijn overgaan naar een eenhoofdige Raad van Bestuur, maar het nu nog te vroeg te vinden voor een definitief besluit. De raad heeft gevraagd aan de RvT informatie te ontvangen over de randvoorwaarden die bij de besluitvorming een rol spelen.

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

8. Overleg met zorgkantoren e.d.

Het DB van de CCR is in 2017 tweemaal aangeschoven bij het bestuurlijk overleg van CZ Zorgkantoor met de RvB. In het eerste overleg gaf het zorgkantoor aan te kunnen instemmen met het Kwaliteitsrapport 2016 en de opzet voor het rapport over 2017. Verder is er gesproken over de kwaliteit van de zorg. Ook is het onderwerp “behandelen” aan de orde geweest. CZ had moeite met het aantal behandelingen binnen Zuidwester. Het zorgkantoor zag dat aantal graag teruggebracht. In een later overleg is CZ Zorgkantoor vooralsnog op dat standpunt teruggekomen, o.m. in afwachting van regelgeving die mogelijk komt n.a.v. het standpunt van het Zorginstituut over behandelen. In beide overleggen heeft de CCR gesteld dat z.i. geen overtollige behandelingen door ZW plaatsvinden. De CCR heeft dan ook laten weten negatief tegenover een mogelijke afbouw te staan.

De voorzitter heeft deelgenomen aan een door CZ Zorgkantoor georganiseerd overleg met voorzitters van een vijftal CCR'en uit het werkgebied van CZ Zorgkantoor. Ook hier is gesproken over de kwaliteit van de zorg en over wat CZ Zorgkantoor aan de orde zou kunnen stellen in het jaarlijkse overleg met CR'en en CCR'en.

Verder heeft CZ Zorgkantoor ook in 2017 weer bijeenkomsten georganiseerd voor leden van (centrale) cliëntenraden binnen haar zorggebied waaraan door verschillende leden van de CCR is deelgenomen in respectievelijk Zuid- Holland zuid en Zeeland. Tijdens deze bijeenkomsten werd o.m. gesproken over de ervaringsdeskundigheid, toekomstig bestendig contact tussen CR'en CZ zorgkantoor en wat zorgkantoren en zorgaanbieders met elkaar afspreken.

Ook het zorgkantoor Achmea heeft in 2017 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. De uitnodiging is doorgezonden naar de regiomanager Hoeksche Waard- Rotterdam die zorg inkoop bij dit zorgkantoor.

9. CCR en de Zuidwesterwebsite

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester: www.zuidwester.org, onder het kopje “Over ons”. 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.

In het verslagjaar is voor wat betreft de CCR geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Wel werd een contactformulier ontvangen via de CR Goeree- Overflakkee. Het ging hier over het al dan niet terecht in rekening brengen van de kosten van een pedicure. De CCR heeft dit onderwerp aan de orde gesteld in het overleg met de RvB waarbij ook de manager ECZ aanwezig was. Het beleid op dit punt zal in overeenstemming worden gebracht, zo dit nog niet is gebeurd met de uitleg van de Wlz en worden opgenomen in de bij te stellen Zuidwester brochure “Wlz: wie betaalt wat”.

Verder zonden diverse cliëntvertegenwoordigers brieven aan de RvB en/ of (in afschrift aan) de CCR. Die brieven hadden betrekking op de door de stichting SBB Zomerland in rekening gebrachte kosten voor bewindvoering (die kosten zijn weliswaar hoog, maar volgens de CCR terecht omdat de stichting SBB Zomerland zich moet houden aan de tarieven vastgesteld door het Landelijk overleg Voorzitters Civiele en Kantonsectoren), de mogelijkheid van individueel afrekenen van de waskosten i.p.v. een vast bedrag per maand voor een

waspakket (die mogelijkheid zal door Zuidwester worden onderzocht), de volgens adressant overbodige Kennis & Cultuurdagen omdat deze volgens hem niets veranderen aan de kwaliteit van de zorg en de gebrekkige communicatie van Zuidwester bij fouten bij het toedienen van medicijnen.

10. Besturingsfilosofie en managementmodel Zuidwester/ route 2020

Natuurlijk is 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, passend in de nieuwe besturingsfilosofie en management model dat in 2020 moet zijn afgerond en dat er toe zal moeten leiden dat Zuidwester bij cliënten en medewerkers minimaal een acht scoort. Logisch dat de CCR de ontwikkelingen op dit terrein zeer nauwgezet volgt. Dat gebeurt o.m. door kennisneming van de voortgangsrapportages, discussies over het onderwerp in de CCR- vergaderingen, de publicaties op intranet en in het bestuursbulletin en door deelname in de programmaraad. Ook heeft de CCR een aparte vergadering aan het onderwerp gewijd waarin de programmamanager en de projectmanagers een toelichting gaven op de voortgang van projecten.

Ook de uitwerking van de besturingsfilosofie en managementmodel kon op veel belangstelling rekenen van de CCR. Veel tijd heeft de CCR besteed aan de in 2017 uitgebrachte evaluatie van de besturingsfilosofie en management model, waarbij de raad zijn waardering heeft uitgesproken voor de vorm waarin de evaluatie heeft plaats gevonden. Hoewel de raad zich herkende in de gemaakte opmerkingen tijdens de evaluatie. staat de CCR nog steeds achter de besluiten die in het kader van de besturingsfilosofie en managementmodel zijn genomen door de Raad van Bestuur. Maar het is volgens de CCR ook zinvol om aan de hand van deze evaluatie- uitkomst te bezien waar bijstelling van een en ander noodzakelijk of gewenst is. Er zal voor moeten worden gewaakt dat de aanpak op weg naar 2020 door de veelheid van programma's. projecten, e.d. niet leidt tot een hoog ziekteverzuim en (te) weinig energie bij de medewerkers die noodzakelijk zijn om de omslag te doen slagen.

N.a.v. de evaluatie heeft de CCR wat opmerkingen gemaakt. Dat betrof o.m.:

- niet weer overgaan tot wijziging van de missie.
- het begrip Lean nog duidelijker uitleggen
- bij de visie op zorg het belang van de dialoog in de driehoek benadrukken. Met Mijn Plan en "Dat vind ik er van" beschikt Zuidwester over goede instrumenten om de zorg te laten aansluiten bij de vragen van de cliënt en zo de discussie in de driehoek te voeren, maar in de praktijk doen zich daarbij nog veel problemen voor.

11. Tenslotte .

Uit al het vorenstaande kan worden afgeleid dat ook 2017 voor de CCR- leden weer een enerverend jaar is geweest, waarin veel werk is verzet. Daarbij is op een goede manier samen gewerkt met de RvB in de vorm van medezeggenschap zoals deze volgens de CCR is bedoeld door de wetgever. CCR en RvB kunnen het met elkaar oneens zijn, zonder tegenover elkaar te komen staan. Er is sprake van een open sfeer waarin over en weer het vertrouwen leeft dat men samen voor het zelfde doel gaat, elk vanuit de eigen taakopdracht. En dat doel is kwalitatief goede zorg voor de ZW- cliënten.

Bij een goed werkende medezeggenschap past goede informatie. Die informatie krijgt de raad. Niet alleen formeel, maar vaak ook informeel in een voortraject. De CCR is betrokken bij veel projecten om zo een goede besluitvorming door de raad mogelijk te maken. Mede daardoor wordt de CCR niet overvallen met voorgenomen besluiten. Die voorgenomen besluiten zijn over het algemeen goed uitgewerkt en duidelijk. Daarnaast worden veel van de

belangrijkste voorstellen waarover de CCR een advies moet geven, nader toegelicht in een CCR- vergadering.

De ervaring leert ook dat de RvB, zoals ook bij punt 7 is aangegeven, positief omgaat met de adviezen van de CCR en de eventuele wijzigingsvoorstellen die de raad daarbij voorstelt. Deze worden in de regel overgenomen en verwerkt in de uiteindelijke besluiten. Gesteld kan worden dat de CCR zeker invloed heeft op het door ZW gevoerde beleid.

Natuurlijk is ook in 2017 voorgekomen dat incidenteel niet de juiste weg is gekozen en dat de CCR overvallen werd met besluiten die voor advies hadden moeten worden voorgelegd. Maar de CCR heeft daarbij niet ervaren dat dit gebeurde om de raad buiten spel te zetten. De CCR ziet dan ook met vertrouwen de samenwerking met en de toekomst van Zuidwester onder deze leiding tegemoet.

Wat die toekomst betreft:

De CCR is er van overtuigd dat er ook in 2018 het nodige werk voor de raad wacht. In dat jaar zullen immers ook weer forse stappen moeten worden gezet op de route 2020 wil het beoogde resultaat (een top twintig instelling in 2020) bereikt kunnen worden. Maar het is goed dat de RvB ook oog heeft voor de gevolgen van alle veranderingen voor de medewerkers. Een hoge werkdruk als gevolg daarvan kan immers leiden tot een negatieve invloed op de kwaliteit van de zorgverlening.

De onderwerpen “zelforganiserende teams”, “capaciteit en roostermanagement”, “Mijn Plan” en “Dat vind ik er van” zullen dan ook hoog op de CCR- agenda blijven staan.

Verder zal er ook in 2018 nog meer gewerkt moeten worden aan de versterking 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 voeren over de uitvoering van Mijn Plan en de inzet van de driehoek.

De CCR betreurt het dat in 2017 niet tegemoet kon worden gekomen aan de lang gekoesterde wens van de CCR: de komst van een cliënten-/ verwantenplatform waardoor ook aan cliëntvertegenwoordigers de mogelijkheid wordt geboden o.m. de dagelijkse rapportages en de nakoming van de afspraken in Mijn plan te volgen. Hopelijk lukt dit in 2018 wel. Overigens kunnen wel de leden van de CCR, door deelname in de pilot, al een aantal gegevens raadplegen. De raad meent dat door een platform, toegankelijk voor alle cliëntvertegenwoordigers, de driehoek nog meer tot zijn recht kan komen.

En, zoals ook in het onderdeel “Algemeen” is aangegeven, zal er in 2018 volop 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.