

JAARVERSLAG 2013

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:	Pagina:
1. Algemeen	2
2. Commissie vertrouwenslieden	2
3 Samenstelling	2
4 Overleg	3
5 Besproken onderwerpen	3
6 Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	5
7 Deelname in commissies, werkgroepen, etc.	7
8 Functioneren van de centrale cliëntenraad	7
9 De CCR en de Zuidwesterwebsite	7
10 Tenslotte	8

1. Algemeen

Zuidwester heeft alle regio's cliëntenraden (CR'en) en bewonersraden, behalve in de regio West- Brabant.

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement, dat is afgeleid op de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen.

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 vertegenwoordigd. Naast die afvaardiging is ook in deze raad ruimte voor cliënten. Hieraan is in 2013 geen invulling gegeven. Opzet was dat een of twee cliënten uit de regio Zuid-Holland zuid in het verslagjaar zitting zou nemen in de CCR, ondersteund door de coach van de bewonersraad uit die regio. Dit conform de afspraak met de Raad van Bestuur (verder: RvB) m.b.t. de deelname van cliënten. Die afspraak houdt in dat jaarlijks een andere regio voor afvaardiging van een of twee cliënten zal zorgdragen. Voor 2014 zal worden gekozen voor deelname door een cliënt/ ervaringsdeskundige.

Alle raden hebben in 2013 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.

De regionale CR'en brengen zelfstandig een jaarverslag uit.

2. Commissie van vertrouwenslieden

De CCR en de CR'en van Zuidwester kunnen op grond van hun reglement in een aantal gevallen een beroep doen op de landelijke commissie van vertrouwenslieden, bijv. als de zorgaanbieder besluiten neemt zonder het advies te vragen aan de CCR of de CR'en of als een zwaarwegend advies 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 2013 als volgt samengesteld:

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

Op 31 december 2013 waren er vacatures voor vertegenwoordigers van de nog in te stellen CR West- Brabant.

Omdat er ook in 2013 binnen de CCR geen kandidaten beschikbaar waren voor de functies voorzitter en secretaris, is op verzoek van de raad dhr. van Vliet, voorheen lid van de CR Goeree- Overflakkee en tevens secretaris van de CCR, deze functies blijven vervullen.

4. Overleg

In 2013 heeft de CCR zes maal vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was een delegatie van de Raad van Toezicht (verder: RvT) aanwezig. Verder heeft de CCR een overleg gehad met de externe deskundige over het nieuwe besturings- en managementmodel.

Ook heeft gezamenlijk overleg plaatsgevonden van de CCR en de CR'en over o.m. de begroting 2014.

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 de heren Van Vliet en Klepper die optreden als het dagelijks bestuur (DB) van de CCR en de RvB.

Het DB heeft op verzoek van de RvT deelgenomen aan enkele ingelaste MT- vergaderingen m.b.t. de invulling van de vacatures die waren ontstaan door het vertrek van de voorzitter van de RvB en is een gesprek gevoerd met een extern bureau over de inhoud van de profielschets voor de aan te trekken leden van de RvB. In dit kader heeft het DB ook informeel contact gehad met het DB van de Ondernemingsraad.

Tenslotte is door de voltallige CCR gesproken met de kandidaten voor de ontstane vacatures.

Het DB heeft verder regelmatig overleg gehad met de controller van Zuidwester over de financiële situatie. Daarnaast heeft de voorzitter, soms vergezeld door een of meer CCR-leden, gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de afdeling O&O, de afdeling kwaliteit, de EAD en het ECZ over met name onderwerpen waarvoor het advies van de CCR was/ zou worden gevraagd. Namens de CCR heeft hij het symposium Art4All in Willemstad bijgewoond. Ook is hij met medewerkers van Zuidwester op werkbezoek geweest bij Cleanlease, de externe wasserij van Zuidwester in Hulst.

De CCR is vertegenwoordigd geweest bij de regionale informatiebijeenkomsten van de RvB voor cliëntvertegenwoordiger, de presentatie van het eindrapport van de projectgroep seksualiteit en de lancering van de app voor de emotiewijzer.

5. 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.

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

- Het cliënttevredenheidsonderzoek (pijler 2b) binnen Zuidwester.
 - *Tijdens deze bespreking heeft de CCR nogmaals naar voren gebracht dat er bij dit soort onderzoeken ook aandacht moet zijn voor meervoudig gehandicapt en/of laag niveau cliënten. De bespreking heeft er o.m. toe geleid dat Zuidwester in 2013 een programma van eisen heeft opgesteld voor de keuze van de onderzoeksmethode(n) die gebruikt zou(den) moeten worden. Namens de CCR is de voorzitter bij die werkgroep betrokken geweest.*
- De voortgang van het programma Zuidwester bruist!

- De problemen met de externe wasserij.
- De vooruitzichten Zuidwester in 2013, maar ook in de wat verdere toekomst.
 - *Daarbij is o.m. gesproken over de versterking van het eigen vermogen, de aansluiting bij het Waarborgfonds, de samenwerking met andere zorgaanbieders en het starten met een nieuw besturings- en managementmodel. Wat de jaren na 2013 betreft, zal Zuidwester ook volgens de CCR niet stil moeten blijven zitten maar zich terdege moeten voorbereiden op wat er op de zorg afkomt.*
- De keuze van onderwerpen voor de (regionale) informatiebijeenkomsten van de RvB voor cliëntvertegenwoordigers.
- Verbetertraject Seksualiteit.
 - *De CCR heeft de aandacht gevraagd van de RvB voor de uitvoering van de aanbevelingen die in het kader van dit project zijn gedaan.*
- De rapportage n.a.v. het tevredenheidonderzoek onder cliënten m.b.t. de cliëntvertrouwenspersoon.
- De jaarrekening 2012 van Zuidwester.
- De jaarverslagen 2012 van de centrale cliëntenraad, de Klachtencommissie en de cliëntvertrouwenspersoon.
- De herstructurering van het facilitair bedrijf.
 - *De CCR heeft daarbij gepleit het ook mogelijk te maken dat eigen cliënten bij het facilitair bedrijf in dienst kunnen treden.*
- Het verbetertraject ouder wordende cliënt.
- Voortgang project ZON!
- Het aantrekken van nieuwe bestuurders, noodzakelijk geworden door het vertrek van de voorzitter (en tevens enig lid) van de RvB en de tijdelijke invulling van de ontstane vacature door een waarnemingsteam.
 - *De CCR heeft in die discussies naar voren gebracht niet gelukkig te zijn met de keuze van de RvT om twee bestuurders te benoemen. De CCR meende dat volstaan kon worden met een eenhoofdige RvB, enerzijds omdat die beslissing zou passen bij de ontwikkelingen die er zijn met betrekking tot het nieuwe besturing- en managementmodel, anderzijds omdat er voldoende deskundigheid op financieel en economisch terrein aanwezig is binnen Zuidwester. Verder heeft de CCR aangegeven voorstander te zijn voor benoeming voor bepaalde tijd.*
- De kortingen op het zorgbudget door CZ Zorgkantoren.
- De uitvoeringsregeling en het protocol meldcode huiselijk geweld.
- Het investeringsvoorstel m.b.t. Cura WEB.
- De taken cq functieomschrijving van de cliënten/ervaringsdeskundigen.
 - *De CCR is van mening dat deze ervaringsdeskundigen, mogelijk bij gebrek aan goede coaching, in een aantal gevallen qua mogelijke taken overvraagd worden.*
- De vernieuwde website van Zuidwester.
 - *Afgesproken is dat de afdeling P.R./ Communicatie zal komen met een voorstel over een format voor de vermelding van informatie over CCR en CR'en op de site. De CCR en CR'en zullen zorgdragen voor het aanleveren van korte verslagen van hun vergaderingen voor plaatsing op de site.*
- De kaderbrief 2014.
- De tarieven 2014.
- Het meerjarenplan kernteam seksualiteit.
- De BOPZ/ M&M commissie.
- De MIC commissie.
- De geneesmiddelencommissie.
- Het Zwartboek (achter de façaden) van de stichting Klokkenluiders VG.
- De evaluatie van de nieuwe WA- verzekering voor cliënten.

- Het aftreedschema voor de leden van de RvT.
 - *Naar het oordeel van de CCR is het schema niet juist omdat vrijwel alle leden in 2016 zullen aftreden.*
- Het onderzoek naar een goede screeningsmethode voor het nagaan van ondervoeding bij mensen met een verstandelijke handicap.
 - *De CCR heeft er op aangedrongen dat het onderzoek in een of andere vorm wordt voortgezet omdat de uitkomsten ook voor de ZW- cliënten van groot belang zijn.*

In de vergaderingen waarbij ook leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. gediscussieerd over de kwaliteit van de zorg binnen Zuidwester (in dat kader kwam ook het eerder genoemde zwartboek aan de orde) en de ontwikkelingen voor de zorg door allerlei overheidsmaatregelen en de gevolgen daarvan voor het meerjarenbeleidsplan van Zuidwester. Verder is gesproken over de jaarrekening 2012 (met name ook over het forse positieve resultaat dat volgens de RvT nodig was om het vermogen van Zuidwester weer op peil te krijgen), de lopende zaken waarmee de RvT zich bezig houdt, de samenwerkingsplannen met andere zorgorganisaties en de toekomstige richting van de organisatie van Zuidwester. Ook is uitgebreid gesproken over de vervulling van de vacatures die zijn ontstaan binnen de RvB door het vertrek van de voorzitter van die raad alsmede over het aftreedschema van de RvT.

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

Met betrekking tot veel van de hiervoor vermelde onderwerpen is door de CCR na discussie in het overleg met de RvB een advies uitgebracht.

De uitgebrachte adviezen waren op zich positief. Wel zijn sommige adviesaanvragen in eerste instantie aangehouden, bij voorbeeld omdat er eerst via de CCR- leden informatie over de aanvraag werd ingewonnen bij de regionale CR'en. In andere gevallen werden door de CCR (schriftelijk, maar ook wel mondeling in een CCR- vergadering) vragen ter verduidelijking van de adviesaanvraag gesteld alvorens tot advisering werd overgegaan. Bij andere adviesaanvragen werd het advies door de CCR gegeven onder het voorbehoud dat de RvB tegemoet zou komen aan de opmerkingen die de CCR bij dat advies had gemaakt. N.a.v. die vragen/ opmerkingen werd in de regel het voor advies voorgelegde stuk aangepast door de zorgaanbieder. Soms werd een aanvullende toelichting gegeven of werd door de RvB later (schriftelijk) aangegeven dat met de opmerkingen rekening zou worden gehouden.

De schriftelijke adviezen hadden betrekking op:

- De jaarrekening 2012.
 - *De CCR had moeite met de keuze van de RvB/ RvT in 2012 een zo hoog mogelijk resultaat te behalen om op die manier het eigen vermogen weer snel op peil te brengen. Daardoor zou misschien al in 2013 een verzoek om borging kunnen worden gedaan bij het Waarborgfonds. De CCR heeft verder aangegeven dat in 2013 e.v. ingezet zou moeten worden op het behalen van een lager resultaat waardoor er meer ruimte komt om te investeren in de daadwerkelijke zorg.*
- Het beleid en uitvoeringsregeling meldcode en protocol huiselijk geweld.
- De tarieven 2014 voor met name de administratie- en waskosten.
 - *De meerderheid van de CCR heeft ingestemd met de voorgestelde verhogingen van deze kosten die immers niet uit de AWBZ kunnen worden voldaan. Wel is gevraagd m.b.t. de waskosten na te gaan of er alternatieven kunnen worden gekozen, zoals het zelf wassen op de woning*
- De adviesaanvraag m.b.t. de handleiding PRI (prospectieve risico-inventarisatie).
 - *De CCR heeft deze adviesaanvraag, hoewel de raad zeker niet afwijzend staat tegenover een dergelijke inventarisatie, aangehouden in afwachting van het beantwoorden door de RvB van een aantal vragen.*

- De adviesaanvraag m.b.t. verlenging van de klachtenregeling voor cliënten.
- *Zeker gelet op de ontwikkelingen m.b.t. het klachtrecht lijkt de CCR aanpassing van de regeling op dit moment niet opportuun.*
- De adviesaanvraag m.b.t. benoeming van twee nieuwe leden voor de Raad van Bestuur.
- *De CCR heeft een positief advies uitgebracht dat overigens niet werd gedragen door alle leden. Hoewel de raad voorstander was van een eenhoofdige RvB is de meerderheid toch overstag gegaan omdat is toegezegd dat de vacature die binnen Zuidwester zal ontstaan door de benoeming van een van de leden, vooralsnog niet zal worden opgevuld. Verder heeft de CCR bij zijn advies nogmaals aangedrongen op het aangaan van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd.*
- De begroting 2014.
- Adviesaanvraag m.b.t. de splitsing van Stichting Beheer Zorgvastgoed (SBZ) in SBZ I en SBZ II en opheffing daarna van SBZ I.

Andere CCR- correspondentie met de RvB had betrekking op onderwerpen waarvoor geen advies was gevraagd of waarvoor vragen van cliëntvertegenwoordigers waren ontvangen.

Dat betroffen o.m.:

- Vragen over de bezoldiging van de voorzitter van de RvB.
- Vragen over de beloning van de leden van de RvT.
- Het beleid voor de inzet en begeleiding van vrijwilligers.
- *Het betrof hier een aanpassing van een bestaande beleidsnotitie. Die eerdere notitie was echter niet voor advies aan de CCR voorgelegd. Bij het advies heeft de CCR een aantal opmerkingen gemaakt, o.m. over de positie van de wettelijke vertegenwoordiger. De beleidsnotitie is n.a.v. de opmerkingen van de CCR aangepast.*
- De jaarlijkse vergadering van de gezamenlijke bewonersraden.
- De instemming van de CCR met de aanvraag van Zuidwester aan het zorgkantoor voor een prijsopslag voor innovatieprojecten.
- Het eenzijdig vaststellen door de RvT van de profielschetsen voor de aan te trekken leden van de RvB.
- *De CCR was van oordeel dat ten onrechte niet om advies was gevraagd voor deze profielschetsen.*
- De keuze van de RvB voor een Endorsed Merkenrecht binnen Zuidwester.
- Het investeringsvoorstel m.b.t. Cura- web.
- *Op zich stond de CCR wel positief tegenover deze investering, maar de raad miste de adviesaanvraag. Dit met name ook omdat de investering moet leiden tot een verwantenportaal dat het onder meer mogelijk moet maken voor cliënten/cliëntvertegenwoordigers om online de nakoming van de in het zorgplan afgesproken doelen te volgen.*
- De benoeming van een ervaringsdeskundige in de CCR.
- Het niet aan de CCR verstrekken van de eindrapportage van het project facilitair bedrijf.
- Het achterwege blijven van een adviesaanvraag voor de keuze van Zuidwester om mee te doen aan het Panel Samen Leven.

De CCR heeft verder zijn ongerustheid uitgesproken m.b.t. het achterwege blijven van de jaarverslagen 2012 van de M&M- commissie en de MIC- commissie. Beide commissies bleken in 2012 niet te hebben gefunctioneerd. Daardoor zijn er geen verslagen uitgebracht. De CCR vond het niet functioneren van de commissies absoluut niet in het belang van de cliënten.

De CCR heeft in het verslagjaar ook de aandacht gevraagd van de staatssecretaris van VWS en de leden van de Vaste Commissie voor VWS van de Twee Kamer over de kortingen

op het zorgbudget door de zorgkantoren, in het bijzonder door CZ Zorgkantoren. Met die kortingen lopen de zorgkantoren vooruit op het door de overheid vastgestelde beleid en de door de brancheorganisaties met het ZN gemaakte afspraken. Met name het laten vervallen van de zgn. kindtoeslag door CZ Zorgkantoren brengt de zorgverlening aan kinderen binnen Zuidwester ernstig in gevaar.

De reacties op de brief van de CCR van zowel de staatssecretaris als de Vaste Commissie waren zeer teleurstellend.

7. Deelname in commissies, werkgroepen, etc.

Ook in dit verslagjaar maakten cliëntvertegenwoordigers namens de CCR deel uit van verschillende werkgroepen en commissies van Zuidwester. Het gaat hierbij onder meer om:

- de klachtencommissie voor cliënten,
- commissie voor het aantrekken van een externe cliëntvertrouwenspersoon
- de werkgroep voeding
- de werkgroep ervaringsinstrumenten vanuit pijler 2b van het kwaliteitskader gehandicaptenzorg

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

De CCR is aangesloten bij het Platform VG Zuid-Holland zuid.

8. Functioneren van de centrale cliëntenraad

Aan de hand van een aantal vragen hebben de leden aangegeven hoe zij het functioneren van de CCR in het algemeen en van zichzelf als lid van de CCR zagen. De leden zijn van mening dat de medezeggenschap over het algemeen serieus wordt genomen door de RvB. Er is volgens hen sprake van een goede, serieuze en (positief) kritische medezeggenschap die goed gefocust is op de belangenbehartiging van de Zuidwester cliënten. Gemeend wordt dat de CCR, zoals die nu functioneert, wel degelijk het verschil maakt voor de cliënten. De leden zijn wel van oordeel dat de medezeggenschap te weinig leeft bij de achterban (de cliëntvertegenwoordigers). Het blijft daardoor moeilijk om geschikte kandidaten te vinden voor vernieuwing van de Raad. Door wellicht in de toekomst met portefeuilles te gaan werken, kan de raad mogelijk nog beter gaan functioneren. De nu gedane evaluatie ziet de CCR als nulmeting. Opzet is de evaluatie regelmatig te herhalen.

9. CCR en de Zuidwesterwebsite

De cliëntmedezeggenschap heeft een eigen plaats op de website van Zuidwester onder de rubriek "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 regiodirecteur, 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 geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

10. Tenslotte

Door de CCR- leden is in dit verslagjaar m.b.t. de medezeggenschap weer het nodige werk verzet ten behoeve van de cliënten. Gelet op de resultaten op een aantal punten is de inspanning van de CCR daarbij niet vergeefs geweest. De CCR zal echter voortdurend alert moeten blijven in het belang van de cliënten waarvoor de raad er is. Maar een goed functionerende medezeggenschap is ook in het belang van Zuidwester die als zorgaanbieder zegt te staan voor verbetering van de kwaliteit van bestaan van die cliënten. Een (positief) kritisch ingesteld medezeggenschapsorgaan kan bijdragen aan die kwaliteitsverbetering.

Zoals ook is gebleken uit de door de CCR gehouden evaluatie naar het eigen functioneren (zie onderdeel 8) mag worden geconstateerd dat de Raad van Bestuur de medezeggenschap serieus neemt, hoewel het toch nog steeds voor komt dat de CCR niet (tijdig) om advies wordt gevraagd of niet (tijdig) wordt ingelicht over, ook voor de medezeggenschap, van belangzijnde onderwerpen.

De CCR hecht er aan in dit jaarverslag op te merken dat het waarnemingsteam, dat de taken van de RvB tijdelijk heeft waargenomen, gedurende die tijd niet "op de winkel heeft gepast, maar, voor zover de CCR dat kan beoordelen, de werkzaamheden van de RvB goed heeft doorgezet. Daarbij is ook op een juiste manier invulling gegeven aan de medezeggenschap.