

# JAARVERSLAG 2010

## CENTRALE CLIËNTENRAAD

## STICHTING ZUIDWESTER

Inhoudsopgave:	Pagina:
1. Algemeen	2
2. Commissie vertrouwenslieden	2
3. Centrale cliëntenraad	2
3.1 Samenstelling	2
3.2 Kwaliteit van bestaan	3
3.3 Overleg	3
3.4 Besproken onderwerpen	4
3.5 Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	4
3.6 Deelname in commissies, werkgroepen, etc.	6
4. Meldpunt CCR	6
5. Cliëntmedezeggenschap	7
6. Tenslotte	7

## **1. Algemeen**

Met betrekking tot de cliëntenmedezeggenschap zijn in 2010 in alle regio's, behoudens in de regio West- Brabant, cliëntenraden (CR'en) actief. In West- Brabant is het moeilijk om cliënten/ cliëntvertegenwoordigers te interesseren voor het medezeggenschapswerk. Nadat eind 2009 alle leden op een na hun werkzaamheden voor de raad aldaar hadden beëindigd, stapte het laatst overgebleven lid in april 2010 op. De regiodirecteur is overigens wel bezig opnieuw een bezetting voor de raad te vinden.

Alle CR'en werken volgens hetzelfde reglement. Alleen het huishoudelijk reglement, waarin o.m. de vergadertijden zijn vastgelegd, kan onderling verschillen. Zie verder onderdeel 5.

Op grond van het reglement streeft iedere CR ernaar behalve cliëntvertegenwoordigers ook cliënten in de raad op te nemen. Deze zijn in de regel afkomstig uit de regionale bewonersraad. Als begeleiding van de cliënten woont de coach van de bewonersraad als adviseur namens de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij. Het lukt overigens niet in elke regio cliënten te vinden die lid willen worden van de cliëntenraad.

Naast de regionale raden is er een centrale cliëntenraad (CCR). In deze raad zijn alle regionale CR'en met een aantal leden vertegenwoordigd. Ook in deze raad is ruimte voor cliënten. Hieraan is echter in 2010 nog geen invulling gegeven. Net als bij sommige regionale CR'en vinden cliënten het werk in een CR zwaar en denken zij moeite te hebben met de te behandelen onderwerpen. Een en ander legt een druk op de coaches om cliënten, die bereid zouden zijn een plaats in de CCR in te nemen, op de juiste manier te begeleiden waardoor deelname ook zinvol wordt.

Net als de regionale CR'en heeft ook de CCR te maken met vacatures. Om diverse redenen is de belangstelling om deel uit te maken van de CCR niet zo groot bij de leden van de regionale raden. De CCR betreurt dit, omdat zeker bij de centrale medezeggenschap van belang is dat alle regio's in voldoende mate zijn vertegenwoordigd.

Alle raden hebben er ook in 2010 weer alles aan gedaan om in het verslagjaar tot een zo'n constructief mogelijk overleg te komen met het regiomanagement cq de raad van bestuur. Zowel door de regionale raden als door de CCR is daarbij over tal van onderwerpen gesproken en/ of zijn adviezen uitgebracht. Dit verslag handelt alleen over de CCR.

## **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.

In het verslagjaar is noch door de CCR, noch door de regionale CR'en een beroep gedaan op deze commissie.

## **3. Centrale cliëntenraad**

### **3.1. Samenstelling**

De CCR is samengesteld uit leden van de regionale CR'en en kende in 2010 alleen cliëntvertegenwoordigers. De raad had op 31 december de volgende samenstelling:  
wnd. voorzitter/ secretaris dhr. A. van Vliet

leden	dhr. A.M.M. Heijboer	CR Goeree- Overflakkee
	dhr. W. Klepper	CR Goeree- Overflakkee
	mevr. T. van Iwaarden	CR Zeeland
	mevr. M. van Tooren- Loerackers	CR Zeeland
	dhr. L. van Winkelhof	CR Zuid- Holland zuid

Op 31 december 2010 waren er enkele vacatures, nl. voor twee vertegenwoordigers van de CR West- Brabant en een van de CR Zuid- Holland zuid. Binnen de CCR waren er op dat moment geen kandidaten beschikbaar voor voorzitter, tweede voorzitter en secretaris. Op verzoek van de raad heeft dhr. van Vliet, die zich per 1 augustus 2010 heeft teruggetrokken als lid van de CR Goeree- Overflakkee, zich bereid verklaard nog enige tijd aan te blijven als voorzitter/ secretaris.

### **3.2. Kwaliteit van bestaan**

In het verslagjaar is er opnieuw veel aandacht van de CCR nodig geweest voor de financiële situatie van Zuidwester. De ontwikkelingen op dit punt leken eind 2009 de goede kant op te gaan. Al snel in 2010 bleek dat toch weer opnieuw meer werd uitgegeven dan volgens de begroting verantwoord was. Dat leidde tot tekorten in de diverse regio's. Door extra maatregelen moesten die tekorten worden weggewerkt, ook al omdat anders de laatste tranche van de toegezegde de NZa subsidie niet zou worden ontvangen.

Die maatregelen hebben er wel ertoe geleid dat in het verslagjaar de kwaliteit van bestaan van cliënten, ondanks de toezeggingen op dat onderdeel, niet de aandacht heeft gekregen die daarvoor noodzakelijk is. In een aantal woningen was de zorg duidelijk onvoldoende. Ook de dagbesteding liet op een aantal plaatsen te wensen over. Door de CCR is regelmatig de aandacht gevraagd van Raad van Bestuur (RvB) en Raad van Toezicht (RvT) voor dit tekortschieten van de zorgaanbieder. Omdat zowel de RvB als de RvT zijn doordrongen van het feit dat de kwaliteit van bestaan van de cliënten de hoogste prioriteit moet hebben binnen de zorginstelling, heeft de RvB toegezegd een Zorgkernteam in te stellen dat op korte termijn met voorstellen moet komen om tot de hoognodige verbeteringen te komen. De CCR is er daarbij van overtuigd dat die verbeteringen vooral moeten komen uit een andere manier van werken, omdat gelet op de plannen van de overheid, er niet op hoeft te worden gerekend dat het budget voor de zorgverlening zal toenemen. Van groot belang daarbij is verder dat er vanuit Zuidwester nog meer aandacht is voor het onderwerp "gedrag en cultuur". Een aantal medewerkers handelt nog te vaak niet conform het afgesproken beleid maar bepaalt zelf hoe de zorg moet worden verleend. Dat dit kan leiden tot grote problemen, ook financieel, heeft het jaar 2010 weer eens laten zien. Extra aandacht voor de handhaving van de overeengekomen gedragscode is dan ook van groot belang.

### **3.3. Overleg**

In 2010 heeft de CCR zes maal vergaderd met de RvB. Bij twee van die vergaderingen was een delegatie van de RvT aanwezig. In alle gevallen zijn deze vergaderingen vooraf gegaan door een voorbespreking door de CCR.

Naast de vergaderingen van de gehele CCR met de RvB heeft in het verslagjaar ook een aantal informele besprekingen plaats gevonden tussen het dagelijks bestuur (DB) van de CCR en de RvB. Ook heeft het DB enkele malen overleg gehad met vertegenwoordigers van de RvT.

Het DB heeft ook een vergadering bijgewoond van de RvB en het MT over de ontwikkelingen binnen Zuidwester en de zorgverlening in de toekomst, alsmede een refereeravond over de ontwikkelingen binnen de AWBZ.

Het DB heeft verder regelmatig overleg gehad met de controller van Zuidwester over de financiële situatie.

Een afvaardiging van de CCR heeft een overleg gehad met Zorgbelang Zuid- Holland over klachten m.b.t. de teruglopende zorgverlening door Zuidwester. In dat overleg is gesproken over de knelpunten die zich voordoen bij de zorgverlening als gevolg van de financiële situatie binnen Zuidwester. De voorzitter van de CCR was ook aanwezig bij een vervolgesprek van Zorgbelang Zuid- Holland met de RvB.

Een aantal leden van de CCR heeft de jaarlijkse gezamenlijke bijeenkomst van de bewonersraden bijgewoond. Tijdens die bijeenkomst stond de wet BOPZ centraal. Ook is er een gezamenlijk overleg geweest van de CCR en de CR'en over de begroting 2011 en het voorgenomen besluit van de RvB in 2011 de eigen bijdragen voor administratie- en waskosten fors te verhogen.

### **3.4 Besproken onderwerpen**

In de vergaderingen met de RvB is, zoals hiervoor gesteld, natuurlijk regelmatig gesproken over de gevolgen voor de zorgverlening van de financiële positie van Zuidwester, maar daarnaast uiteraard ook over algemene beleidsvraagstukken. Verder zijn er voorstellen tot besluit, waarvoor advies aan de CCR werd gevraagd, bediscussieerd.

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

- De cliëntvakanties
- Het communicatiebeleid binnen Zuidwester
- Kwaliteit van zorg/ kwaliteit van bestaan
- De ontwikkelingen/ontmanteling van de Zorgcoöperatie Nederland
- De overname van de zorgboerderij "De Zwanenhoeve" te Zevenbergen
- De brandveiligheid binnen Zuidwester
- De aanstelling van een cliëntvertrouwenspersoon
- Jaarverslagen 2009 van de Klachtencommissie, de MIC, de M&Mcommissie en de CCR
- Jaarverslag 2008 stichting Bewindvoering en Beheer
- Rapportages Triasweb
- Project Tienermoeder en kind
- Leveringsvoorwaarden zorgzwaartepakketten
- Facilityscan/ facilitymanagement
- Wijziging zorgplanprocedure
- Medezeggenschap en ouderparticipatie
- Beleidsnota mentorschap en bewindvoering cliënten
- Herziening beleid seksualiteit
- Huishoudelijk reglement CCR

In de vergaderingen waarbij ook enige leden van de RvT aanwezig waren, is o.m. de cliëntmedezeggenschap aan de orde geweest. Verder is daar gediscussieerd over de kwaliteit van bestaan van de cliënten en heeft de CCR zijn zorgen m.b.t. het niveau van de zorg uitdrukkelijk aan de orde gesteld. In de gesprekken heeft de RvT aangegeven dat, nu financiën weer redelijk op orde zijn, de aandacht zeker weer gericht moet zijn op de verbetering van de zorg. Gezien het belang dat ook de RvT hieraan hecht, heeft deze Raad onlangs een kwaliteitscommissie ingesteld.

### **3.5. Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie**

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

Daarnaast is in een aantal gevallen om informatie gevraagd, ook met vertrekking tot onderwerpen waarvoor geen voorstel tot besluit aan de CCR was gezonden of waarover door cliëntvertegenwoordigers vragen waren gesteld.

De schriftelijke adviezen hadden betrekking op:

- De ontbinding van besluit de Zorgcoöperatie Nederland
- De overname van de zorgboerderij "De Zwanenhoeve"

- De instelling van een cliëntvertrouwenspersoon
- Maatschappelijke verantwoording 2009
- Leveringsvoorwaarden ZZP
- Migratie Sikoob
- Reglement dossiervorming
- Herziening zorgplanprocedure
- Begroting 2011

De gegeven adviezen waren over het algemeen op zich positief. Wel zijn bij een aantal adviezen opmerkingen gemaakt of zijn eerst nadere vragen gesteld. Zo is m.b.t. de overname van “De Zwanenhoeve” de voorwaarde gesteld dat het mogelijk te verwachten aanloopverlies met minimaal de helft zal worden teruggebracht. Wat de cliëntvertrouwenspersoon betref, heeft de raad aan het advies de voorwaarde gekoppeld dat ook cliëntvertegenwoordigers op hem een beroep moeten kunnen doen. Het concept “Maatschappelijke verantwoording” gaf de CCR aanleiding op te merken dat in dit concept naar zijn mening sprake was van een te positieve weergave van feiten. Zo was o.m. onvoldoende aangegeven dat de voorgestane verbetering van de kwaliteit van bestaan in 2009 nauwelijks van de grond was gekomen. Ook had de CCR problemen met het onderdeel “kwaliteitsbeleid” dat teveel was gericht op de onderzoeken van “zeg het ons”, die echter maar een beperkt gedeelte van de cliënten betroffen. Met name de cliënten van laag niveau en de MCG- groep waren in die onderzoeken niet betrokken.

De voorgelegde begroting 2011 leidde tot een uitgebreide discussie. Hoewel de CCR grote moeite had met de gepresenteerde cijfers, heeft de raad toch na die discussie uiteindelijk ingestemd omdat door de RvB is toegezegd dat in 2011 de algemene kosten verlaagd zullen worden ten gunste van de directe zorg en er een kwaliteitsslag zal worden gemaakt door de medewerkers slimmer in te zetten waardoor de bezetting op de woningen verbeterd kan worden. Ook zal volgens de RvB de aandacht voor de zorg in 2011 echt prioriteit zal krijgen door het inzetten van een Zorgkernteam. Bij het advies over de begroting heeft de CCR gesteld dat de raad wil streven naar de instelling van een financiële commissie die een goed gefundeerd oordeel kan geven over de gepresenteerde cijfers. Mocht de raad in die opzet in 2011 niet slagen, dan behoudt de raad zich het recht voor een deskundige in te huren van bijvoorbeeld een van de cliëntenraden ondersteunende organisaties.

Enkele adviesaanvragen zijn aangehouden. Het betrof:

- Beleidsvoorstel mentorschap en bewindvoering
- Herziening seksueel beleid
- Verhoging eigen bijdrage cliënten voor waskosten

Het beleidsvoorstel mentorschap en bewindvoering vertoonde naar de mening van de raad teveel hiaten. Inmiddels er een gesprek over het voorstel geweest tussen de voorzitter van de CCR en de schrijvers ervan, die beloofden met een verbeterde versie te komen.

Voor wat betreft de herziening van het seksueel beleid binnen Zuidwester had de CCR grote moeite met de nota “Intimiteit, Seksualiteit en Zorg- en Dienstverlening”. De voorgelegde nota was volgens de raad door het taalgebruik erg moeilijk toegankelijk en ook verder gaf de nota op een aantal punten nog reden tot nadere vragen.

Ook de adviesaanvraag voor de verhoging van de eigen bijdragen voor administratie- en waskosten is door de CCR aangehouden. Over die voorgenomen verhoging wilde de CCR eerst het oordeel van de regionale CR'en inwinnen. Verder had de raad ook hier een aantal vragen m.b.t. de onderbouwing van de voorstellen.

Verzoeken om informatieverstrekking, dan wel reacties op ter informatie toegezonden stukken, dan wel reacties anderszins hadden onder meer betrekking op:

- De communicatie door Zuidwester zowel richting medewerkers als cliëntvertegenwoordigers
- Een DVD uitgebracht door KansPlus over “praten over je veilig voelen”

- Het privacyreglement
- De cliëntvakanties
- Het voornemen het pand “Grote Kade” te Goes af te stoten
- De eigen bijdragen door cliënten
- Voeding en onderdiagnostiek

M.b.t. de eigen bijdragen van cliënten voor diensten die niet vanuit de AWBZ worden vergoed, is een briefwisseling gevoerd met het College van Zorgverzekeraars om verheldering te krijgen op een aantal punten. Die briefwisseling heeft er toe geleid dat de CCR de RvB heeft gevraagd de Zuidwesterbrochure “AWBZ; wie betaalt wat” op het punt van de begeleiding van cliënten bij bezoek aan de kapper, het kopen van kleding, etc. te nuanceren.

Verder is het zorgkantoor CZ benaderd met de vraag om extra budget beschikbaar te stellen voor begeleiding van cliënten die in een ziekenhuis moeten worden opgenomen. Dit, omdat de medewerkers in ziekenhuizen vaak niet goed kunnen omgaan met deze doelgroep die daardoor grote kans lopen tijdens de duur van de opname in zorg tekort te komen. Het zorgkantoor stelde echter geen gelden voor deze begeleiding beschikbaar te hebben.

Ook is de NZa schriftelijk benaderd over de kortingen die zorgkantoren toepassen op de budgetten die, geënt op de ZZP's van cliënten, aan zorgaanbieders beschikbaar worden gesteld. De CCR vond (en vindt) die kortingen niet juist omdat de ZZP- budgetten toch al te krap zijn. Helaas is de NZa van mening dat dit soort kortingen zijn toegestaan.

### **3.6. Deelname in commissies, werkgroepen, etc.**

In het verslagjaar hebben vertegenwoordigers van de CCR deelgenomen in verschillende werkgroepen en commissies van Zuidwester. Het gaat hierbij onder meer om:

- de klachtencommissie voor cliënten,
- de middelen en maatregelencommissie {betreft de uitvoering van (onderdelen uit) de BOPZ}.

Daarnaast is de voorzitter betrokken geweest bij diverse besprekingen binnen Zuidwester, onder meer over de brochure “AWBZ: wie betaalt wat”.

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

## **4. Meldpunt CCR**

Van het meldpunt CCR, dat is ingesteld om de cliëntvertegenwoordigers de mogelijkheid te geven om, zonder direct naar de klachtencommissie te gaan, klachten over de zorgverlening door Zuidwester en andere vragen/opmerkingen te melden aan de CCR, werd in het verslagjaar vrijwel geen gebruik meer gemaakt. De reden daarvoor is waarschijnlijk het feit dat na opheffing van het Extranet (een onderdeel van de website van Zuidwester, alleen toegankelijk voor cliëntvertegenwoordigers) de cliëntmedezeggenschap een eigen plaats heeft gekregen op de website van Zuidwester bij het onderdeel “organisatie”. Daarbij is zowel m.b.t. de CCR als de regionale CR'en ook een contactformulier opgenomen dat gebruikt kan worden voor het stellen van vragen en melden van problemen, etc. Door de webmaster van Zuidwester worden de contactformulieren doorgezonden naar de voorzitters van de betreffende raden.

In het verslagjaar heeft een aantal cliëntvertegenwoordigers van die mogelijkheid gebruik gemaakt. De ingezonden contactformulieren hadden o.m. betrekking op:

- Problemen bij het logeren
- Het laten vervallen van de fitnessmogelijkheid in een van de regio's

- De ingrepen in de dagbesteding
- De personele bezetting in de woningen
- De vermindering van de zorg cq tekortschietende zorg
- Het niet nakomen van de afspraken in het zorgplan
- De tekortschietende zorgplanprocedure
- De veiligheid van cliënten.

De door de CCR ontvangen contactformulieren zijn voor zover de aangedragen problemen van algemene aard waren, besproken met de RvB. Voor zover het regionale problemen betrof, zijn ze doorgezonden naar de betreffende cliëntenraad. Alle melders zijn over de wijze van afdoening op de hoogte gesteld en hebben zo mogelijk een antwoord op hun vraag/ opmerking gekregen.

## **5. Cliëntmedezeggenschap**

In 2009 is door de RvB opdracht gegeven om de reglementen van de CR'en en de CCR te herzien. Voor de herziening is een beroep gedaan op een extern deskundige. Met behulp van een klankbordgroep, bestaande uit leden van de CCR en CR'en, zijn de reglementen aangepast en in 2010 na een positief advies van de medezeggenschapsorganen door de RvB en regiodirecteuren vastgesteld.

In de reglementen is vastgelegd dat, naast een aantal cliëntvertegenwoordigers, ook cliënten deel zullen uitmaken van de CCR en CR'en.

In overleg met de klankbordgroep heeft de extern deskundige ook een model- huishoudelijk reglement opgesteld voor gebruik door de CCR en de CR'en.

## **6. Tenslotte**

Ook in dit verslagjaar is er het nodige m.b.t. de medezeggenschap van cliënten gebeurd. Extra aandacht was er bij de CCR voor de kwaliteit van bestaan van de cliënten. Doordat medewerkers in de verschillende regio's zich niet hielden aan de in de kader van de begroting 2010 gemaakte afspraken en daardoor financiële tekorten veroorzaakten, liep die kwaliteit in 2010 een ernstige deuk op. Er waren daardoor namelijk ingrijpende maatregelen nodig om die tekorten weer terug te dringen. De CCR heeft dan ook bij voortdurende zijn zorgen over de teruglopende zorg bij de RvB op tafel gelegd.

Duidelijk is ook dit jaar weer naar voren gekomen dat Zuidwester behoefte heeft aan een sterke cliëntmedezeggenschap. Hopelijk zorgen de aangepaste reglementen er mede voor dat de CCR/ CR'en op dat terrein een forse stap voorwaarts kunnen doen. Een goed functionerende medezeggenschap is immers niet alleen van belang voor de cliënten, maar ook voor Zuidwester als zorgaanbieder die zegt te staan voor kwaliteit van bestaan van die cliënten. Nodig is dan wel dat cliënten/ cliëntvertegenwoordigers bereid zijn zich in de CCR/ CR'en in te zetten voor de cliënten.

Verder blijft de CCR er op hameren dat ook het MT (inclusief de RvB) zich moet realiseren dat er medezeggenschapsorganen zijn met wettelijke bevoegdheden. Ondanks duidelijke afspraken en heldere reglementen komt het nog steeds voor dat de CCR niet (tijdig) om advies wordt gevraagd of niet (tijdig) wordt ingelicht over, ook voor de medezeggenschap, van belangzijnde onderwerpen.

Tot slot mag worden gesteld dat de medezeggenschapsorganen ook in 2011 willen laten zien dat hun inspanningen er zeker toe doen voor de cliënten.