

JAARVERSLAG 2009

CENTRALE CLIËNTENRAAD

STICHTING ZUIDWESTER

(versie 6 maart 2010)

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	3
3.5 Uitgebrachte adviezen/ verzoeken om informatie	4
3.6 Deelname in commissies, werkgroepen, etc.	5
4. Meldpunt CCR	5
5. Beleidsplan medezeggenschap	6
6. Cliëntmedezeggenschap	6
5. Tenslotte	7

1. Algemeen

Met betrekking tot de cliëntenmedezeggenschap zijn in alle regio's cliëntenraden actief, hoewel in sommige regio's de bezetting zorgen baart. De cliëntenraad in de regio Zuid-Holland zuid heeft nog steeds een voorlopige samenstelling, omdat de door de regiomanager aldaar voorgestane verkiezingen voor een nieuwe samenstelling van deze raad nog steeds geen werkelijkheid zijn geworden.

Alle cliëntenraden werken volgens hetzelfde reglement. Alleen het huishoudelijk reglement, waarin o.m. de vergadertijden zijn vastgelegd, kan onderling verschillen. Zie over de reglementen, etc., onderdeel 6 van dit verslag.

Er is vooralsnog gekozen voor cliëntenraden met in hoofdzaak cliëntvertegenwoordigers. Wel kunnen ook cliënten lid zijn. Deze zullen dan veelal dan afkomstig zijn uit de regionale bewonersraad. In vrijwel alle regio's hebben de cliënten echter laten weten dat zij een lidmaatschap van een cliëntenraad (verder:CR), gelet op de te bepreken onderwerpen, een te zware belasting vinden. Om toch de cliënten bij de medezeggenschap te betrekken, woont de coach van de bewonersraad als adviseur namens de bewonersraad de vergaderingen van de cliëntenraad bij. Er zijn in sommige regio's schriftelijke afspraken gemaakt om de bewonersraden in te schakelen bij het uitbrengen van adviezen over voorgenomen besluiten van de regiomanager. Daardoor kunnen cliënten meepraten over zorg en ondersteuning. Overigens vormt de inbreng van cliënten in de medezeggenschap nog onderwerp van bespreking, zie onderdeel 6 van dit verslag.

Naast de regionale raden is er een centrale cliëntenraad (verder: CCR). In deze raad is ruimte voor alle regionale CR'en om met een aantal leden vertegenwoordigd te zijn. Er was ook ruimte voor een bestuurslid van de logeerad, die binnen Zuidwester (de cliëntvertegenwoordigers van) de logees vertegenwoordigde. Deze raad heeft zich echter wegens gebrek aan belangstelling in 2009 opgeheven.

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

Alle raden hebben er 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 centrale cliëntenraad is daarbij over tal van onderwerpen gesproken en/ of zijn adviezen uitgebracht.

2. Commissie van vertrouwenslieden

De cliëntenraden 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 alle regionale cliëntenraden en kent alleen cliëntvertegenwoordigers. De raad had op 31 december de volgende samenstelling:

wnd. voorzitter/ secretaris	dhr. A. van Vliet	CR Goeree- Overflakkee
leden	dhr. A.M.M. Heijboer	CR Goeree- Overflakkee

dhr. J. de Mooij	CR West- Brabant
mevr. T. van Iwaarden	CR Zeeland
dhr. L. van Winkelhof	CR Zuid- Holland zuid

Op 31 december 2009 waren er vacatures: een vertegenwoordiger van de CR Zeeland en twee vertegenwoordigers van de CR Zuid- Holland zuid. Binnen de CCR waren er op dat moment geen kandidaten voor voorzitter en tweede voorzitter.

3.2. Kwaliteit van bestaan

Natuurlijk is er in het verslagjaar aandacht van de CCR geweest voor de financiële situatie van Zuidwester. De ontwikkelingen op dit punt gaan gelukkig de goede kant op. Toch baart het krappe budget dat voor de zorg beschikbaar is, de CCR zorgen. Hoewel genoemd als speerpunt in de kaderbrief 2009 van Zuidwester, heeft in 2009 de kwaliteit van bestaan van cliënten niet de aandacht gekregen die daarvoor noodzakelijk is. Er moest door Zuidwester nog teveel tijd worden besteed aan de afwikkeling van de financiële problemen. Toegezegd is dat het onderwerp “kwaliteit van bestaan” in 2010 uitdrukkelijker op de agenda komt te staan.

Tijdens de personeelsbijeenkomsten die in het najaar 2009 door de raad van bestuur zijn georganiseerd en waaraan door leden van de CCR werd meegewerkt, is door hen het achterblijven van de kwaliteit van bestaan nadrukkelijk naar voren gebracht. Om tot verbetering op dit punt te komen, is vooral een beroep gedaan op de creativiteit van de medewerkers van hoog tot laag, omdat ook de CCR beseft dat een ruimer budget een utopie zal zijn.

3.3. Overleg

In 2009 heeft de CCR vijf maal vergaderd met de raad van bestuur en eenmaal met de raad van toezicht en raad van bestuur. Veelal zijn deze vergaderingen vooraf gegaan door een voorbespreking door de CCR.

Naast de vergaderingen van de gehele CCR met de raad van bestuur heeft in het verslagjaar ook een aantal informele besprekingen plaats gevonden tussen het DB van de CCR en de raad van bestuur. Ook heeft het DB een overleg gehad met vertegenwoordigers van de raad van toezicht.

Verder is er een miniconferentie geweest met de regionale cliëntenraden. Zie hierover onderdeel 6 in dit verslag.

Ook is een avond belegd door de CCR met de regionale CR'en over het onderwerp “gedrag en cultuur binnen Zuidwester”.

3.4. Besproken onderwerpen

In de vergaderingen met de raad van bestuur is zoals hiervoor gesteld natuurlijk nog 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 het overleg met de raad van bestuur aan de orde zijn geweest in het verslagjaar, zijn onder meer:

- Het project “Zuidwester schuift aan” dat met name gericht is op de problemen met eten en drinken bij MCG- cliënten
- Begroting 2009

- De brochure “AWBZ: wie betaalt wat” over eigen bijdragen van cliënten
- Het project “Tienermoeder en kind” en (in verband hiermee) de samenwerking met De Zuidwester
- Jaarverslag 2008 klachtencommissie cliënten
- Jaarverslag 2008 CCR
- Jaarverslag 2008 M&M- commissie
- Bezoeken aan diverse regio's door de inspectie voor de gezondheidszorg
- Jaarrekening 2008
- Migratie Sikoob naar Dagrapportage & effectanalyse CURA
- Brand op Hernesseroord
- Verhoging cliëntbijdragen in 2010
- maatregelen met betrekking tot de griepandemie
- vakantietarieven (bijdragen in personeelskosten door cliënten)
- beleid met betrekking tot seksueel misbruik
- reglement dossiervorming
- jaarverslagen 2007 en 2008 MIC
- kaderbrief 2010
- begroting 2010
- cliëntmedezeggenschap
- privacyreglement
- benchmarkrapport over de overheadkosten
- evaluatie zorgplannen en zorgplanprocedure
- bijstelling reglement klachtencommissie cliënten
- logeren bij Zuidwester
- gedachtevorming hoofdlijn strategieontwikkeling, structuur en bemensing

In het overleg met de raad van toezicht is o.m. de cliëntmedezeggenschap aan de orde geweest. Verder is gediscussieerd over de kwaliteit van bestaan van de cliënten en met name ook (het gebrek aan) de aandacht voor de cliënten in het weekend. In het gesprek heeft de raad van toezicht aangegeven dat, waar daarvoor ruimte is, de aandacht zeker meer gericht moet zijn op de zorg dan op de “centen”.

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 raad van bestuur 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:

- samenwerking met de Zuidwester
- project “Tienermoeder en kind”
- jaarverslag 2008 klachtencommissie
- businesscase logeren, incl. opheffing aantal logeervoorzieningen
- gedachtevorming hoofdlijn strategieontwikkeling, structuur en bemensing
- beleidsuitgangspunten bij seksueel misbruik
- tarieven dienstverlening aan cliënten voor 2010
- vakantietarieven 2009-2010
- aanpassen zorg- en dienstverleningsovereenkomst
- omzetten tijdelijke arbeidsovereenkomsten van leden raad van bestuur
- begroting 2010

- herziening klachtenregeling cliënten
- memo logeren

De gegeven adviezen waren op zich positief, wel zijn bij een aantal adviezen opmerkingen gemaakt. Zo is m.b.t. het project “Tienermoeder en kind” gevraagd om een extra inspanning van Zuidwester m.b.t. mogelijke financiering van de kosten van de kinderen. M.b.t. de klachtbehandeling is aangedrongen op de aanstelling van een klachtenfunctionaris of patiëntenvertrouwenspersoon. Wat het logeren betreft, is gevraagd om een tussentijdse evaluatie na een jaar. De adviesaanvraag m.b.t. de beleidsuitgangspunten bij seksueel misbruik was voor de CCR aanleiding te vragen naar een brede voorlichting over dit beleid. De CCR heeft m.b.t. de vakantietarieven gewezen op de negatieve instelling van een aantal medewerkers voor wat betreft het organiseren van een groepsvakantie voor cliënten. In dit kader is aan de CR'en gevraagd te inventariseren hoeveel cliënten in 2009 met (een groeps)vakantie zijn geweest.

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

- communicatiebeleid Zuidwester
- DVD uitgebracht door de VGN over bejegening van cliënten
- Adviesaanvraag m.b.t. businesscase logeren
- Commissie ongewenste intimiteiten
- Getroffen maatregelen m.b.t. de te verwachten griepdemonie
- Begroting kosten CCR in 2010
- Deelname door cliëntenmedezeggenschap in op te richten fonds t.b.v. cliënten
- Adviesaanvraag m.b.t. het reglement dossiervorming
- Adviesaanvraag migratie sikoob; de aanvraag is aangehouden in afwachten van de resultaten van de lopende pilot
- Vacature in de klachtencommissie
- Het vragen van aandacht van de leden zorgoverleg Zuidwester voor actie richting Tweede Kamer m.b.t. het inkomen van cliënten
- Vragen m.b.t. het privacyreglement

Het moet de CCR van het hart dat niet altijd, dan wel pas na diverse keren aandringen, wordt gereageerd op vragen die door de raad zijn gesteld.

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 om:

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

Daarnaast is de voorzitter betrokken geweest bij besprekingen binnen Zuidwester, onder meer over de brochure “AWBZ: wie betaalt wat” en de cliëntverzekeringen, w.o. een betere uitvaartverzekering voor cliënten.

Leden van de CCR zijn 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 minder gebruik gemaakt. Wellicht was dat het gevolg van het opheffen van het Extranet door Zuidwester.

De vragen/ opmerkingen die werden ontvangen, gingen in 2009 o.m. over het gebrek aan communicatie nu Extranet is vervallen, de brand op het Hernesseroordterrein cq de veiligheid binnen Zuidwester, (het gebrek aan) warme maaltijden, het zonder enig overleg invoeren van personeelsbezuinigingen in bepaalde woningen, de kosten van het doen van de was, teveel geld naar dingen buiten de zorg en maatregelen m.b.t. de Mexicaanse griep

De aangedragen problemen zijn door de CCR, als zij algemeen van aard waren, besproken met de raad van bestuur. Voor zover het regionale problemen betref, zijn ze doorgegeven aan 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. Beleidsplan cliëntenmedezeggenschap

In 2008 heeft de CCR in overleg met de regionale CR'en en de besturen van de regionale familieraden een beleidsplan opgesteld. Doel van dat plan was enerzijds helderheid te geven in de manco's die er volgens de CCR zijn in de cliënt- zorgaanbieder gezien vanuit de leveranciersverhouding en anderzijds de cliëntenmedezeggenschap de mogelijkheid te geven verbeteringen bespreekbaar te maken en ideeën aan te dragen.

De CCR noemde in dit beleidsplan een drietal onderdelen waarmee de raad in de komende jaren in het bijzonder wil bezig zijn: de financiële stand van zaken bij Zuidwester, de communicatie en de gezagsstructuur. Bij het beleidsplan was een plan van aanpak gevoegd waarin als belangrijke punten werden genoemd:

- Een adequate communicatie met de medezeggenschapsorganen en het serieus nemen van deze organen door Zuidwester.
- Verbetering van de communicatie door Zuidwester en de medezeggenschap met de ouders en verwanten.
- Het bevorderen van het nemen van de verantwoordelijkheid voor de te leveren dienstverlening door Zuidwester.
- Het toezien op het uitvoeren van de zorgplannen.
- Het toezien op het leveren van kwaliteit.
- Door goede communicatie met elkaar, het vertrouwen vergroten van alle betrokkenen in de organisatie Zuidwester.

Gezien de ontwikkelingen m.b.t. de medezeggenschap (zie onderdeel 6) heeft de CCR besloten eerst de uitkomsten daarvan af te wachten, alvorens volop met het beleidsplan aan de slag te gaan. Wel is er in het verslagjaar aandacht besteed aan verschillende punten uit het plan van aanpak. Zo is onder meer overlegd met de afdeling communicatie over de vraag hoe informatie uit de cliëntenraden de cliënten/ cliëntvertegenwoordigers kan bereiken. Ook is er discussie gevoerd over de zorgplannen.

6. Cliëntmedezeggenschap

In 2009 is door de raad van bestuur opdracht gegeven om de reglementen van de cliëntenraden en centrale cliëntenraad te herzien. Daarbij diende tevens nagegaan te worden hoe de inbreng van cliënten in de cliëntenmedezeggenschap zou moeten zijn. Voor de herziening is een beroep gedaan op een externe deskundige. Mede op diens verzoek is een miniconferentie georganiseerd waaraan de leden van de bewonersraden, cliëntenraden en de centrale cliëntenraad hebben deelgenomen. In de conferentie is gesproken over de vorm en inhoud van de medezeggenschap binnen Zuidwester en is geëvalueerd hoe de

medezeggenschap inhoud heeft gekregen. Tevens is gekeken naar hoe deze in de komende jaren beter zou kunnen functioneren.

Een en ander heeft geleid tot de instelling van een klankbordgroep die zich met de externe deskundige de uitkomsten van de conferentie heeft gebogen. Dat heeft geleid tot een werkdocument met een aantal actiepunten. De CCR en de regionale CR'en hebben dat werkdocument voorzien van een positief advies. Vervolgens is het stuk door de externe deskundige aangeboden aan de raad van bestuur. Als deze akkoord gaat met het stuk zullen in het eerste kwartaal van 2010 vervolgstappen worden genomen, waaronder het aanpassen van de reglementen.

7. Tenslotte

Zoals blijkt uit voorgaande heeft de CCR ook in 2009 niet stil gezeten, maar is er het nodige m.b.t. de medezeggenschap van cliënten gebeurd. De CCR hoopt dat met de uitkomsten van het werk van de externe deskundige (zie onderdeel 6) de cliëntmedezeggenschap een forse stap voorwaarts kan 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

De CCR gaat er van uit dat die uitkomsten ook zullen leiden tot meer bereidheid bij cliënten/ cliëntvertegenwoordigers mee te doen omdat duidelijk wordt dat hun inspanningen er zeker toe doen.

Omdat medezeggenschap ook een zaak van cliënten hoort te zijn, zullen ook deze hierbij op een of andere manier betrokken moeten worden. De CCR pleit in zijn beleidsplan voor de instelling van bewonersraden per locatie. Door middel van duidelijke afspraken tussen de regionale CR, de bewonersraad en de regiomanager zouden deze bewonersraden op een voor alle partijen heldere in het medezeggenschapstraject kunnen worden betrokken.

Omdat de inbreng van cliënten ook in de opdracht aan de eerder genoemde externe deskundige is begrepen, heeft de CCR er van af gezien in te gaan op het verzoek van de raad van bestuur om zich in 2009 te buigen over de mogelijkheid de bewonersraden om te vormen tot cliëntenraden en de huidige CR'en tot cliëntvertegenwoordigersraden.