

JAARVERSLAG "BELANGENBEHARTIGING CLIËNTEN"

CLIËNTENRAAD

2016



Stichting De Goede Zorg



Clëntenraad Stichting De Goede Zorg

p/a. Loolaan 1
7314AA Apeldoorn

e-mail: clëntenraad@degoedezorg.nl

INHOUD:

1. Het 2^e jaar na ingang van de grote veranderingen in de zorg.
 - a. Algemeen.
 - b. De Regioraden.
 - c. De Cliëntenraad.
 - d. De Vergaderingen van de Regioraden.
 - e. De Vergaderingen van de Cliëntenraad.
 - f. De Overlegvergaderingen.
 - g. De Commissievergaderingen.
 - h. Advisering en mandatering.
2. Vergaderpunten algemeen.
3. Adviezen.
4. Samenwerking met de ondernemingsraad.
5. Vooruitblik naar het jaar 2017.
6. Verspreiding jaarverslag.
7. Tot slot.

1a. Algemeen;

Vorig jaar schreven wij:

2015 is het jaar geworden van ervaringen die de grote veranderingen in de zorg teweeg hebben gebracht.

Dagelijks hoorden we, lasen we en zagen we de gevolgen. Leegstand in woonzorginstellingen, faillissementen van thuiszorgorganisaties. Om hulp roepende ouderen en mensen die afhankelijk zijn van huishoudelijke zorg en hulpmiddelen.

Het beeld in het jaar 2016 is eigenlijk nog hetzelfde. Landelijk gezien kwam daar nog iets bij; de slechte zorgverlening in de zorginstellingen en verpleeghuizen. Het ging zelfs zover dat twee Nederlanders een manifest hebben opgesteld dat door heel veel Nederlanders is medeondertekend.

De Tweede Kamer heeft dit manifest in ontvangst genomen en in zijn totaliteit aangenomen. Gelukkig ervaren wij bij de Goede Zorg deze zorgverleningsproblemen niet maar dat de door de overheid doorgevoerde bezuinigingen de financiële tarieven (vergoedingen) onder druk staan is ook voor ons duidelijk.

Ook de zorgverlening moet om o.a. die reden anders worden georganiseerd.

De Goede Zorg is daar druk mee bezig en de Cliëntenraad wordt daar op een correcte wijze bij betrokken.

Gelukkig ziet ook de overheid zelf dat zaken moeten veranderen. Daar zijn wij blij mee en wij kijken daar naar uit.

Wat wij vorig jaar ook schreven:

De nieuwe wet medezeggenschap in de zorg is nog steeds niet klaar. De wetgever voorspelt dat de tekst uiterlijk 1 augustus 2016 klaar is en er wordt naar gestreefd dat de wet per 1 januari 2017 kan ingaan. Eindelijk, want het is twee jaar te laat.

Medio 2016 hebben wij rekening houdend met de toekomstige en verbeterde wet, alvast een nieuw reglement geschreven en in de praktijk de organisatie van de medezeggenschap hierop aangepast.

In de nieuwe wet krijgt – niet onbelangrijk - het instemmingsrecht (als vervanger voor het verzwaard adviesrecht) voor de Cliëntenraad ook een plaats.

Helaas lijkt het erop dat het de regering niet lukt om de wet op tijd van kracht te laten worden. Beloofd is dat de wet voor de nieuwe landelijke verkiezingen in 2017 klaar zou zijn. Wij hopen dat dit nog lukt anders betekent dit weer een jaar uitstel.

Voor ons zou dit betekenen dat de verkiezingen voor een nieuwe Cliëntenraad uitgesteld moeten worden.

Het heeft namelijk geen zin, nu iets te wijzigen waar we straks wellicht op moeten terugkomen.

Wij stellen vast dat de verbetering van de bestaande medezeggenschapswet inmiddels al bijna tien jaar duurt.

Wel zijn we ons aan het beraden wat we intussen wel kunnen doen om de directe participatie en medezeggenschap van cliënten te bevorderen en te verbreden. Hierover wordt in het voorjaar van 2017 meer duidelijk.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat in de nieuwe Zorgbrede Governancecode medezeggenschap van cliënten expliciet wordt genoemd

1b. De Regioraden;

De drie regioraden bestonden in 2016 elk in principe uit 5 gekozen leden. Leden zijn bij voorkeur cliënten, familie of hun wettelijke vertegenwoordigers. Helaas hebben we moeten constateren dat het niet mogelijk is gebleken in alle stadsdelen geschikte leden te werven. Als belangrijke oorzaak hiervoor wordt gezien de verslechterde gezondheidstoestand van nieuwe cliënten.

Drie personen uit elke regio worden afgevaardigd naar de Cliëntenraad.

Ter waarborging van de noodzakelijk geachte continuïteit en kwaliteit in de Cliëntenraad is voor kandidaat leden een door de cliëntenraad ingesteld deskundigheidsspectrum van toepassing. Het deskundigheidsspectrum is van toepassing op leden die afgevaardigd worden naar de Cliëntenraad.

In de regiovergaderingen worden voornamelijk zaken behandeld die betrekking hebben op dicht bij huis onderwerpen zoals veiligheid, schoonmaak, voeding en bejegening.

Het aantal vergaderingen van de regioraden is minimaal 5 per jaar hierbij is de stadsdeelmanager aanwezig.

Onderwerpen met bijvoorbeeld een grotere impact op de gehele organisatie zijn gemandateerd aan de Cliëntenraad.

Het is als plezierig en als bewijs van betrokkenheid ervaren dat ~~ER~~ vanuit de Raad van Toezicht tijdens enkele vergaderingen acte de présence werd gegeven.

In het jaar 2016 hebben we een start gemaakt met directe participatie van Cliënten.

Alle intramurale Cliënten zijn in kleine groepjes uitgenodigd voor een koffiegesprek met de afgevaardigden van de Cliëntenraad. Dit mag als een succes worden gezien, zowel de Cliënten maar zeker ook de Cliëntenraad vonden dit gezellig en zeer nuttig. Er worden meningen en opvattingen van cliënten gehoord waar wij als Cliëntenraad mee aan de slag kunnen. een voorbeeld hiervan is de inbreng van de raad in de verbeterplannen en dan met name de kwaliteit van de maaltijden.

De koffie gesprekken zijn voor herhaling vatbaar en worden zeker voortgezet en uitgebreid. Ook hiermee wil de Cliëntenraad zich zichtbaar maken in de organisatie en verbinding tot stand brengen.

De samenstelling van de Regioraden op 31 december 2016 was:

REGIORAAD ZUID-WEST

dhr.	T.	de Bruin
dhr.	E.J.	Klomp
dhr.	J.G.	Lamberts
mevr.	M.	Stroobant (adspirant)

Voorzitter

REGIORAAD ZUID-OOST

mevr.	A.	Looman-Kersten
mevr.	A.F.P.	Lund van der Pijl
mevr.	M.M.	Elzinga
mevr.	L	Nijkamp
mevr.	H.H.	Vink

Voorzitter

REGIORAAD NOORD-WEST

mevr.	H.A.	Green - de Groot
mevr.	T.	Kloek-Snoek
mevr.	I.	Martens-Geldermans
mevr.	B.	Schoep
mevr.	J.H.	Wielens-Vakkert

Voorzitter

1c. De Cliëntenraad;

Zoals onder 1b. is vermeld bestaat de Cliëntenraad uit drie afgevaardigde leden van elk Stadsdeel. In totaal dus uit 9 personen.

Voor deze leden is het eerder genoemde deskundigheidsspectrum van toepassing.

De Cliëntenraad wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter welke door de Cliëntenraad wordt voorgedragen en door de voorzitter van de raad van bestuur benoemd.

De Cliëntenraad heeft wettelijke bevoegdheden om zowel gevraagd als ongevraagd te adviseren over de kwaliteit van zorg en dienstverlening, bejegening, voeding, benoeming van leidinggevenden, wonen, welzijn/welbevinden, gezondheid, hygiëne, veiligheid en ontspanningsactiviteiten.

Belangrijk is ook de invloed van de raad op het financiële en algemene beleid van De Goede Zorg. Ook heeft de Cliëntenraad het recht tot voordracht van minimaal één kandidaat lid in de Raad van Toezicht.

De Cliëntenraad vergadert niet alleen in een overlegvergadering met de voorzitter van de raad van bestuur maar ook zelfstandig ter voorbereiding en bespreking van overlappende punten van de drie stadsdeelinstellingen en de thuiszorg/wijkverpleging.

CLIËNTENRAAD 2016

In 2016 werd 13 keer in deze hoedanigheid vergaderd.

Het aantal overlegvergaderingen met de voorzitter van de raad van bestuur bedroeg in 2016 11 keer. Bij een aantal vergaderingen was ook het 2^e lid van de raad van bestuur aanwezig. Ook in 2016 werden er formele en informele gesprekken met de voorzitter van de Raad van Bestuur gehouden.

In 2016 heeft een delegatie van de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad tweemaal gesproken met het managementteam.

De gehele Cliëntenraad heeft éénmaal met de Stadsdeelmanagers gesproken over diverse aspecten in het werk(transitie) en medezeggenschap. Dit werd door iedereen gewaardeerd en voor herhaling vatbaar geacht.

Gemandateerde leden van de Cliëntenraad participeren in de zorginkoopcyclus met het zorgkantoor.

Leden van de Cliëntenraad waren op 31 december 2016:

Zie onderstaande foto's

BOVEN: RALPH KNEEFEL ONAFHANKELIJK VOORZITTER

ONDER LINKS NAMENS STADSDEEL NOORDWEST: RIA GREEN, BEP SCHOEP VICEVOORZITTER CR. en INEKE MARTENS.

MIDDEN NAMENS STADSDEEL ZUIDWEST: TEUS DE BRUIN, JO LAMBERTS en BERT KLOMP SECRETARIS CR.

RECHTS NAMENS STADSDEEL ZUIDOOST: LYDIA LUND, ANNEKE LOOMAN, MAAIKE ELZINGA.



1d. De vergaderingen van de Regioraden;

Alle in dit verslagjaar gehouden vergaderingen van de Regioraden zijn in goede sfeer en harmonie verlopen.

Bij de vergaderingen waren altijd de verantwoordelijke stadsdeelmanagers aanwezig.

Bewust van hun medeverantwoordelijkheid betreffende medezeggenschap werd steeds op open en duidelijke wijze gevraagde en ongevraagde informatie verstrekt.

Wat besproken moest worden is besproken. Voorstellen tot wijzigingen of aanpassingen werden waar mogelijk ook in 2016 naar tevredenheid gehonoreerd. De Cliëntenraad spreekt zijn waardering uit over de transparante en open wijze waarop werd gecommuniceerd. Antwoorden waren altijd duidelijk en in gewone taal. Ook de agenda's en verslagen zijn op correcte wijze verzorgd en bekend gemaakt binnen de organisatie.

1e. De vergadering van de Cliëntenraad;

De vergaderingen onder leiding van de onafhankelijke voorzitter verliepen in een uitstekende sfeer. Natuurlijk en zelfs gelukkig werd er soms heftig gediscussieerd. Negen mensen met verschillende achtergronden hebben verschillende invalshoeken maar door de open discussie kwam er altijd consensus. Vaak werd ook tegen ons gezegd dat de Cliëntenraad als (Zelforganiserend) team opereert. Daar zijn we blij mee en ook trots op. Ook de Cliëntenraad zelf ervaart die teamgeest. Verschillende onderwerpen werden ingebracht door spontaan ontstane situaties, door een ieder persoonlijk, vanuit de Stichting of de Regioraden. Door deze wijze van vergaderen konden de punten voor de overlegvergaderingen goed besproken en evenwichtig afgewogen worden.

1f. De Overlegvergadering;

In 2016 werd 11 keer op reguliere basis samen met de directeur-bestuurder later voorzitter van de Raad van Bestuur vergaderd. Inhoudelijk werd een groot scala aan wettelijke maar ook niet-wettelijke zaken behandeld. De sfeer was ook hier ondanks soms moeilijke en verdragende beslissingen altijd prettig, positief en transparant.

1g. De Commissievergaderingen;

Een Cliëntenraad kan niet zonder commissies. Deze commissies zijn in 2016 tijdig voorzien van de vereiste stukken zodat de gevraagde en ongevraagde adviezen tijdig konden worden gegeven. De besprekingen met de verantwoordelijke managers verliepen in een ontspannen sfeer.

Onder 1h. beschrijven wij de route die tot een advies leidt. Ook worden daar de specialismen beschreven.

1h. Advisering en mandatering.

In december 2016 heeft de Cliëntenraad besloten de advisering en mandatering vast te leggen in een regeling. Deze regeling geven wij hier integraal weer.

REGELING MANDATERING EN ADVIEZEN CLIËNTENRAAD DE GOEDE ZORG 2017.

De Goede Zorg levert een zeer divers zorgaanbod waardoor het nodig is dat ook de Cliëntenraad een diversiteit aan specialismen in huis moet hebben. Gelukkig hanteert de Cliëntenraad bij het werven van leden een deskundigheidsspectrum en het is de bedoeling dat in elk geval de hieronder genoemde specialismen geborgd blijven binnen de raad.

De specialismen zijn:

- Verpleegkundige kennis. Anneke Looman, Lydia Lund, Ria Green, Ineke Martens
- Geriatrische kennis. Ria Green, Anneke Looman
- Automatisering. Teus de Bruin, Bert Klomp, Maaïke Elzinga
- Algemene zaken Jo Lamberts, Bep Schoep, Ralph Kneefel, verder in overleg met leden van de cliëntenraad.
- Thuiszorg kennis. Ineke Martens, Bert Klomp.
- Vastgoed/Bouwkundige kennis. Lydia Lund, Jo Lamberts, Bep Schoep.
- Financiële/Bedrijfskundige kennis. Maaïke Elzinga, Bep Schoep, Teus de Bruin, Bert Klomp.
- Secretariële kennis. Bert Klomp, Maaïke Elzinga.
- Medezeggenschap/Wetskennis. Maaïke Elzinga, Bert Klomp, Jo Lamberts, Bep Schoep.
- Zorginkoop. Anneke Looman, Lydia Lund
- Protocolen. Teus de Bruin, Maaïke Elzinga, Jo Lamberts, Ria Green.
- Werving en selectie. Bert Klomp/Maaïke Elzinga, verder in overleg met leden van de cliëntenraad
- Netwerk/contacten Ralph Kneefel, verder in overleg met leden van de cliëntenraad.

Zonder mandaat kunnen de leden met deze specialismen niet werken en de Cliëntenraad verleent met deze regeling dit mandaat. Uiteraard met informatieplicht, vooraf en tijdens, aan de leden van de Cliëntenraad.

Door op deze wijze aan de processen deel te nemen, ontstaat tevens de mogelijkheid de Adviezen op een volledig transparante wijze te organiseren.

Via mail en of Cliëntenraad-vergadering wordt de voortgang van elk advies stap voor stap voor iedereen zichtbaar.

1. De secretaris bewaakt de tijdige afhandeling/agendering van de adviesaanvraag;
2. Diegenen die als specialisme het onderwerp in portefeuille hebben, dragen elementen aan voor het advies via mail/Cliëntenraad-vergadering;
3. De specialist en de secretaris en/of plv. secretaris schrijven gezamenlijk het advies en leggen het conceptadvies (zo nodig met de silence procedure) voor aan de gehele Cliëntenraad incl. de onafhankelijke voorzitter;
4. Cliëntenraad/onafhankelijke voorzitter, stemt in met het conceptadvies, mits eventuele ingebrachte opmerkingen van de Cliëntenraad door secretaris en plv.

secretaris zijn verwerkt in het **definitieve** concept. Dit alles onder vermelding: behandeld door alle leden van de Cliëntenraad;

5. Het definitieve concept wordt in ongewijzigde vorm van handtekening voorzien door de onafhankelijke voorzitter dan wel de plv. voorzitter Cliëntenraad en daarna verzonden naar voorzitter RvB met een kopie aan de gehele Cliëntenraad.
6. De secretaris archiveert het definitieve concept in zijn(digitale) archief van de Cliëntenraad.

2. Vergaderpunten algemeen;

- Punten voor de financiële commissie.
- Punten voor de protocollen commissie.
- Zorginkoop.
- Contacten met de Raad van Toezicht.
- De samenstelling van de raden en commissies.
- Cliëntenparticipatie in de breedste zin van het woord.
- Vastgoed.
- Financiële Zaken, zoals de jaarrekening 2015 en begroting voor 2017.
- Vraagstukken op het terrein van voeding, bejegening, veiligheid, schoonmaak en maaltijdverstrekking.
- Diversiteitproblematiek.
- Lidmaatschap LOC en NCZ.
- Kwartaalrapportages.
- De nieuwe wetgeving WMCZ.
- Verkiezingen.

3. Adviezen;

- Ongevraagd verzwaard advies over wijzigingen statuten.
- Ongevraagd advies over MIC.
- Verzwaard advies benoeming 2^e lid Raad van Bestuur.

Advies over o.a.:

- Begroting 2017.?
- Bezetting recepties zorginstellingen.
- Vastgoed Veldhuis.
- Jaardocument maatschappelijke verantwoording.
- Opheffing thuiszorgsteunpunt Orden.
- Opheffing klachten en geschillencommissie.
- Benoeming klachtenfunctionaris.
- Nieuw kwaliteitssysteem.
- Ontspanningsbudget.
- Jaardocument maatschappelijke verantwoording 2015.
- Benoeming lid Raad van Toezicht namens de Cliëntenraad.
- Gedeeltelijke verhuur van de Matenhof.
- Algemene leveringsvoorwaarden.
- Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg

4. Samenwerking met de ondernemingsraad;

De contacten, zowel formeel maar ook informeel zijn goed.
Uitwisseling van verslagen zijn een welkome aanvulling in het werk van de Cliëntenraad.
Daar waar we elkaar nodig hadden was een gesprek direct geregeld.
Twee medezeggenschapsraden met respect voor elkaar.

5. Vooruitblik naar het jaar 2017;

Het jaar 2017 zal opnieuw een jaar van veranderingen zijn.
Niet alleen door de veranderingen in de zorg, die nog steeds doorgaan, maar ook de transitie. Zal die geheel klaar zijn?
De Cliëntenraad blijft ook in 2017 het geheel met positief kritische blik volgen.

6. Verspreiding jaarverslag;

De verspreiding van dit jaarverslag vindt plaats aan:

- Regioraden van de Stichting De Goede Zorg.
- Voorzitter van de Raad van Bestuur van Stichting De Goede Zorg
- Lid van de Raad van Bestuur van de Stichting De Goede Zorg
- Raad van Toezicht van Stichting De Goede Zorg.
- Stadsdeelmanagers van Stichting De Goede Zorg, regio noord-west, zuid-oost en zuid-west.
- Ondernemingsraad.
- Een ieder die er om vraagt.

7. Tot slot;

Het werkjaar 2016 ronden we met dit verslag af.
Met dit verslag is getracht een getrouwe weergave te doen van de vele gebeurtenissen welke ons in het drukke jaar 2016 intensief hebben beziggehouden.
Het is eveneens een goed moment om dank te zeggen tegen elkaar en tegen al diegenen die zich met volle overgave dagelijks hebben ingezet in het belang van en vanuit het perspectief van alle cliënten van stichting De Goede Zorg.
Ook in het jaar 2017 zullen wij ons daartoe naar beste vermogen inzetten.

De Cliëntenraad van Stichting De Goede Zorg.
Secretaris E.J.(Bert) Klomp
E-mail: clienraad@degoedezorg.nl