



Zó wil ik leven.

**Centrale Cliëntenraad
ouders/ (wettelijk)vertegenwoordigers**

Jaarverslag 2018

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	Pagina	1
Samenstelling	Pagina	2
Voorwoord	Pagina	3
De Centrale Cliëntenraad 2018	Pagina	4-5
Uitgebrachte adviezen 2018	Pagina	6
Commissies en werkgroepen	Pagina	7
Gast spreker(s)	Pagina	8
De Centrale Cliëntenraad 2019	Pagina	9-10
Nawoord	Pagina	11
<u>Bijlage I</u> Werkschema Centrale Cliëntenraad 2018.....	Pagina	12-13
<u>Bijlage II</u> Distributielijst	Pagina	14

Samenstelling Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers in 2018

De heer G. Hornstra <i>(Tot april 2018)</i>	Wonen Heuvelland
Mevrouw E. Langer-Welzen	Wonen Heuvelland
De heer J. Thomissen	Activiteitencentra Heuvelland
De heer W. Beckers	Wonen Maastricht
De heer H. Bogman	Wonen Parkstad
De heer P. Höppener	Wonen Parkstad
De heer W. Reijnders	Wonen Parkstad
De heer H. van Zwam <i>(Vanaf maart 2018)</i>	Wonen Parkstad
Mevrouw I. Thönissen-Krijgsman	Activiteitencentra Parkstad
De heer G. Vreuls	Kids en Thuis Parkstad
Mevrouw M. Korendijk	Coach/ondersteuner cliëntparticipatie
Mevrouw M. Scheffers <i>(Tot oktober 2018)</i>	Secretariële ondersteuning
Mevrouw D. Kantic	Secretariële ondersteuning

Voorwoord

Alle betrokkenen en belangstellenden kunnen in het jaarverslag 2018 zien waaraan de CCR, de Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers, heeft gewerkt om binnen Radar, op beleidsniveau, het algemeen cliëntbelang te behartigen.

In 2018 heeft de CCR (interne) gastsprekers uitgenodigd voor het geven van een toelichting op de, door Radar gemaakte, beleidskeuzes, die regelmatig zijn ingegeven door de veranderende wet- en regelgeving in de zorg. De onderwerpen, daaraan gekoppeld, zijn terug te lezen op pagina 8.

Verbeterpunten en/of de veranderingen, voortvloeiend uit het voorgenomen (landelijke) beleid, die ten goede dienen te komen aan het algemeen cliëntbelang, zijn ook binnen Radar niet altijd zichtbaar en merkbaar. Het spanningsveld tussen het organisatie- en cliëntbelang is vooral zichtbaar, wanneer deze veranderingen dicht bij de zorg- en leefwereld van de cliënt liggen. Deze leiden regelmatig tot discussies met alle betrokkenen.

De CCR beseft, dat ze een grote verantwoordelijkheid heeft. Ze behartigt, als een relatief kleine en selecte groep, een groot algemeen cliëntbelang voor de cliënten van Radar binnen Parkstad, Maastricht en Heuvelland.

Dit jaar zijn er 2 leden wegens ziekte langdurig uitgevallen. Gelukkig zijn beide leden aan de beterende hand. De verwachting is, dat ze in 2019 weer als lid van de CCR hun constructieve en gewaardeerde bijdrage aan de CCR kunnen gaan leveren.

Om te kunnen komen tot een weloverwogen en een breed gedragen advies, wil de CCR alle direct en indirect betrokkenen zoveel mogelijk betrekken bij haar werkzaamheden. Op deze wijze kan de CCR haar verantwoordelijkheid nemen en haar positie innemen ten opzichte van zowel de cliënten, als van de organisatie. De Centrale Cliëntenraad heeft een adviserende, een toezichthoudende en een signalerende functie. Dit vereist een goede en constructieve samenwerking met alle betrokkenen.

In de gesprekken met zowel de Raad van Bestuur, als met de Raad van Toezicht, benadrukt de CCR nog steeds, dat het uitgangspunt niet dient te zijn: "**Van zorgen voor, naar zorgen dat**" maar: "**Zorgen dat, waar mogelijk en zorgen voor, waar nodig**". Deze visie wordt door de CCR als centraal uitgangspunt gehanteerd tijdens de gesprekken en bij de bespreking van adviseringsvraagstukken.

De Centrale Cliëntenraad wordt ondersteund door de coach/ondersteuner Medezeggenschapsraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers. Zij is aanwezig bij alle (voor)vergaderingen.

Radar faciliteert de secretariële ondersteuning voor de Centrale Cliëntenraad.

De voorzitter van de Centrale Cliëntenraad leidt de vergadering en coördineert de algemene zaken. Hij wordt hierin ondersteund door de coach/ondersteuner Medezeggenschapsraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers en de secretariële ondersteuning.

De samenwerking met de medezeggenschapsraden op voorzieningenniveau, de Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten, alsmede de informatievoorziening- en verstrekking door en namens de Raad van Bestuur draagt elk jaar bij aan een constructieve wijze van de behartiging van het algemeen cliëntbelang.

De Centrale Cliëntenraad 2018

Een belangrijke verandering binnen Radar was de werving en benoeming van een nieuwe bestuurder, nadat Frans Wilms had aangegeven Radar te verlaten voor een nieuwe uitdaging. Radarbreed, dus ook de CCR, werd men uitgenodigd mee te denken over de gewenste competenties en functie-eisen. Een afvaardiging van de CCR heeft mede de adviesgesprekken gevoerd met de kandidaat-bestuurders. Monique Heffels werd door de CCR als bestuurder voorgedragen. Zij werd uiteindelijk met Radarbrede instemming als Raad van Bestuur benoemd.

In 2018 vergaderde de Centrale Cliëntenraad 10x, waarvan 2x met de Raad van Bestuur, Frans Wilms, 1 x met de interim Raad van Bestuur Jean Pierre Giessen en 2x met de Raad van Bestuur, Monique Heffels.

De CCR werkt met een werkschema, dat is gekoppeld aan het Jaarprogramma. Het wordt gebruikt als "rode draad" voor de agendering en om met elkaar van gedachten te wisselen.

Voorafgaand aan de vergaderingen met de Raad van Bestuur heeft de Centrale Cliëntenraad een vooroverleg, waarin zij de agenda en de correspondentie bespreekt. Tijdens dit vooroverleg probeert men om, indien nodig, ten aanzien van de agendapunten, die tijdens de vergadering met de Raad van Bestuur besproken gaan worden, tot een standpuntbepaling te komen, waarmee een gedegen en onderbouwd advies kan worden uitgebracht.

Als voor het hoofdoverleg een gastspreker uitgenodigd wordt, bepaalt de CCR tijdens het vooroverleg aan welke informatie zij behoefte heeft en welke vragen zij beantwoord wil zien om, indien nodig, een gedegen en onderbouwd advies te kunnen uitbrengen.

In 2018 heeft er een Klantarena plaatsgevonden, met als doel het verkrijgen van input voor het Jaarplan 2019, vanuit diverse gremia binnen de organisatie. Aan de Klantarena namen deel: de Ondernemingsraad, de CCR, de CCR cliënten, het Management team en de Raad van Toezicht.

De CCR heeft 2x per jaar een meningsvormend overleg met de Raad van Toezicht, dat door beide partijen als positief wordt ervaren. Voorafgaand aan dit meningsvormend overleg bespreekt de CCR onderling, de punten, waarover zij met de Raad van Toezicht van gedachten wil wisselen, alsmede de visies, meningen, problemen en toekomstverwachtingen, die zij bij de Raad van Toezicht onder de aandacht wil brengen. De visie op Informele zorg, Samenwerking ketenpartners, de positie van Radar bij de gemeenten, de werkdruk bij medewerkers, het Jaarprogramma 2018 en het Sociaal Kader is een kleine greep uit de aandachtspunten, die regelmatig ter sprake kwamen tijdens het meningsvormend overleg. Dit werd door de betrokkenen als positief ervaren en wordt derhalve in 2019 gecontinueerd.

Uit het halfjaarlijkse meningsvormend overleg tussen de ondernemingsraad en de CCR bleek men een aantal overeenkomstige aandachtspunten te delen. De CCR, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht hebben besloten om jaarlijks een themabijeenkomst te organiseren, waarin een gezamenlijke aandachtspunt centraal staat en bespreekbaar kan worden gemaakt.

De Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad zijn medezeggenschapsorganen voor de belangenbehartiging van respectievelijk de medewerkers en de cliënten. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het instemmingsrecht en het adviesrecht, vanuit het wettelijk kader.

De CCR heeft 2x per jaar een meningsvormend overleg met de Centrale Cliëntenraad cliënten. Door middel van de agenda en het gemaakte verslag weet men waarover men met elkaar van gedachten wil wisselen. Tevens is het meningsvormend overleg een ijkmoment om te toetsen of men op één lijn zit, met betrekking tot het behartigen van het algemene cliëntbelang.

Radar heeft met een aantal samenwerkingspartners de coöperatie JenS opgericht, met als doel op het terrein van Jeugd mee te kunnen doen in de aanbesteding Jeugd in de gemeentes Heerlen, Voerendaal en Landgraaf. De aandachtspunten van de CCR waren: de (sluitende) financiering, de communicatie en de medezeggenschap. Het gehele proces met de besproken aandachtspunten zal in 2019 kritisch worden gevolgd, door middel van gesprekken met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.

Er is een lichte verbetering waarneembaar in de samenwerking tussen CCR en achterban. Dat is te danken aan de inzet van de contactpersonen, die geagendeerd staan op zowel de agenda van de deelraden ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers, als die van de CCR. De reacties zijn aan beide kanten positief en de CCR zal zich samen met de deelraden ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers blijven inspannen om de voeling met elkaar te blijven behouden.

Eén van de terugkerende agendapunten is het vergroten van de betrokkenheid van de medezeggenschap bij de stakeholders, zoals managers, directie en ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers. Om hier een impuls aan te geven is er samen met de stakeholders gekeken naar de wijze waarop het algemeen cliëntbelang constructief en binnen de organisatie passend, behartigd kan worden.

De WMCZ, Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling is een kaderwet die vanuit behoefte ingevuld kan worden. Dit wordt met de diverse stakeholders besproken in de werkgroep "Boost medezeggenschap".

Uitgebrachte adviezen 2018

De Centrale Cliëntenraad heeft 14x positief geadviseerd:

- Jaarrekening 2017
- Jaarprogramma en Begroting 2019
- Koers invoeren Wet Zorg en Dwang
- Informatiebeveiliging en Privacy
- Organisatiestructuur
- Beleid Verstrekkingen
- Beleid Brandveiligheid
- HKZ-certificering
- Benoeming Interim bestuurder
- Klachtencommissie cliënten
- Voorzitter Klachtencommissie
- Oprichting POS Nederland
- Aanbesteding Jeugdhulp, Coöperatie Jeugd/Turn2U/JenS

De Centrale Cliëntenraad heeft zich éénmaal onthouden van advies, te weten de adviesaanvraag:

- Deelname in de coöperatie "t Westhoes" te Kerkrade

De Centrale Cliëntenraad heeft geen negatief advies uitgebracht.

De Centrale Cliëntenraad heeft geen ongevraagd advies uitgebracht.

Er zijn tussen de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Cliëntenraad/deelraad cliënten geen tegengestelde adviezen uitgebracht.

Commissies en werkgroepen

SOL Werkgroep Extramuraal

- De heer J. Thomissen

Regioplatform Oostelijk Zuid-Limburg

- Mevrouw I. Thönissen

Werkgroep Boost Medezeggenschap

- De heer W. Beckers
- Mevrouw M. Korendijk

Klankbordgroep Ontwikkeling cliënt-/verwantenportaal

- De heer W. Reijnders

Bovenregionaal overleg CZ (Centraal Zorgkantoor)

- De heer W. Beckers

Klankbordgroep Implementatie Verstrekkingen Radar

- Mevrouw E. Langer-Welzen
- De heer H. van Zwam

Visitatiecommissie

- De heer H. Bogman
- Mevrouw E. Langer-Welzen

Gast spreker(s)

21 februari 2018

- Jeroen Bossers, hoofd cluster Kerkrade
 - Toelichting Samenwerking en deelname Coöperatie 't Westhoes

21 maart 2018

- Hilde van Grinsven, zorgbemiddelaar
- Annemarie van Asten, zorgbemiddelaar
 - Toelichting Plaatsingsbeleid cliënten
- Evi Steinbusch, hoofd HRM
 - Stand van zaken Nieuw Functiegebouw
- Mirtel Gommans, medewerker SwitchZin
 - Toelichting Cliëntontwikkeling
- Peter Caelen, projectmanager
 - Toelichting Cliëntontwikkeling

25 april 2018

- Jeroen van Can, functionaris Gegevensbescherming Radar/I&A
 - Informatiebeveiliging en Privacy

9 mei 2018

- Jean Pierre Giesen, divisie manager Services
 - Toelichting Organisatiestructuur

20 juni 2018

- Nicolle Pieters, kwaliteitsmedewerker
- Servé de Vries, kwaliteitsmedewerker
 - Stand van zaken en positie Visitatieteams
- Wies Janssen, beleidsmedewerker
 - Wijzigingen in de Wlz (Wet langdurige zorg)

05 september 2018

- Evi Steinbusch, hoofd HRM
 - Implementatie Nieuw Functiegebouw
- Evi Steinbusch, hoofd HRM
 - Toelichting Gezond roosteren

03 oktober 2018

- Ton Weijs, directeur Zorg
- Emmy Cobben, Arbo coördinator
 - Toelichting MIC-rapportage, Melding Incidenten en Calamiteiten
- Ton Weijs, directeur Zorg
- Emmy Cobben, Arbo coördinator
 - Toelichting Brandveiligheid
- Ton Weijs, directeur Zorg
 - Toelichting Jaarprogramma 2019 en Begroting 2019

07 november 2018

- Ton Weijs, directeur Zorg
- Wies Janssen, beleidsmedewerker
 - Toelichting Jaarprogramma 2019 en Begroting 2019

Centrale Cliëntenraad 2019

In 2019 zullen de onderwerpen op de agenda van de CCR weer gelinkt zijn aan het Jaarprogramma van de organisatie. De invloed van de decentralisatie is nog altijd voelbaar en waarneembaar binnen de organisatie van Radar en is ook nog steeds van invloed op de uitvoering van de medezeggenschap. Maatwerk blijft een pré bij de zoektocht in een veranderende organisatiestructuur, naar een constructieve medezeggenschap met een werkwijze, die "breed gedragen" wordt. Uitgangspunt blijft, ook in de medezeggenschap, dat het cliëntbelang altijd voor het organisatiebelang uit gaat. Dat maakt het maatwerk zo belangrijk voor alle betrokkenen.

Er wordt in 2019 door de werkgroep "Boost Medezeggenschap" ook gekeken naar andere wijzen van betrokkenheid betreffende de medezeggenschap. Hoewel de formele medezeggenschap altijd het streven zal blijven, wordt door de CCR onderzocht hoe de betrokkenheid van ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers en eventuele andere betrokkenen gestimuleerd en vergroot kan worden.

Het contact met de achterban wordt gecontinueerd, omdat een aantal onderwerpen op zowel CCR-niveau, als op voorzieningen- en/of clusterniveau terug kunnen komen en bespreekbaar dienen te worden gemaakt.

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), de Participatiewet en de Wet op de Jeugdzorg blijven onder de aandacht van zowel de organisatie, alsook de CCR. Deze ontwikkelingen vragen een ruime mate van flexibiliteit van alle betrokkenen, waarbij de CCR zich vooral richt op het algemeen cliëntbelang. De CCR blijft, samen met zijn achterban, alle ingezette activiteiten van Radar, die nodig zijn om mee te bewegen met de landelijke ontwikkelingen, kritisch volgen, zodat, ook in deze aan verandering onderhevige tijd, het algemeen cliëntbelang niet uit het oog wordt verloren en behartigd wordt.

Onderwerpen, die op het bovenstaande betrekking hebben, zullen terug te vinden zijn in het Jaarprogramma 2019 van Radar, het werkschema 2019 en de agendering van de CCR. Ook zullen zij ter sprake komen tijdens het meningsvormend overleg met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad.

De leden van de CCR, die deel uitmaken van de diverse commissies en werkgroepen, blijven deze ingeslagen weg volgen, om een constructieve bijdrage te kunnen leveren aan de meningsvorming van de CCR, waarbij het cliëntbelang centraal staat.

Voor 2019 is binnen de organisatie afgesproken, dat verschillende aandachtspunten overeenkomen met de aandachtspunten uit 2018. De reden hiervoor is het nog niet afgeronde proces, waarbij de CCR, vanuit haar functie, betrokken wil blijven. Dit is ook terug te lezen in het Jaarprogramma 2019.

De onderstaande aandachtspunten zullen onder andere in 2019 worden geagendeerd:

- Kwaliteit van zorg
 - Zorgproces
 - Kwaliteitsborging
- Functiehuis
- Ontwikkelingen Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)
- Ontwikkelingen Wlz (Wet langdurige zorg)
- Ontwikkelingen Wet op de Jeugdzorg
- Ontwikkelingen 24-uurszorg en EMB 18+
- Intensieve zorg
- Ondersteuningspalet
- Ontwikkelingen Coöperatie JenS
- Ontwikkelingen coöperatie Stand By
- Implementatie Verstrekkingen Radar
- Boost Medezeggenschap
- Informele zorg
- Plaatsingsbeleid en de cliënt
- Meerjarenperspectief

Nawoord

De Centrale Cliëntenraad ervaart vanuit de organisatie, vooral vanuit de Raad van Bestuur, een grote betrokkenheid ten aanzien van de medezeggenschap. Men staat open voor elkaars inzichten en suggesties. Anderzijds blijft het nog steeds een feit, dat deze betrokkenheid niet overal binnen de organisatie in voldoende mate wordt beleefd, uitgedragen en geborgd. Dit blijft een terugkerend aandachtspunt voor de Centrale Cliëntenraad.

Mede door alle veranderingen blijven zowel communicatie, alsook de contacten met de achterban, belangrijke aandachtspunten. Daarnaast is het van essentieel belang, dat het algemeen cliëntbelang binnen de organisatie alom behartigd wordt/blijft.

De Centrale Cliëntenraad hoopt dan ook, dat zij, samen met de steun van alle al eerder genoemde en (nieuwe) betrokkenen, in 2019 op dezelfde constructieve wijze haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren.

Vastgesteld de datum 21 maart 2019

M. Korendijk,
Coach/ondersteuner deelraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers.

Bijlage I. Werkschema 2018

Werkschema 2018 Centrale Cliëntenraad		
<p>Agendapunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datalekken en AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) • Beleid Voedingsgeld/beleid verstrekkingen • Het Zorgproces • Stavaza MijnRadar • Medezeggenschap, waaronder Stavaza Brainstormsessie Medezeggenschap • Ontwikkelingen Jeugd • Ontwikkelingen aanvraag BOPZ en implementatie Wet Zorg en Dwang • Stavaza Kwaliteitsborging • Jaarlijkse Achterbanbijeenkomst • Ontwikkeling ZDVO-productportfolio • Doelgroepenbeleid • Vormgeven Samenwerking ketenpartners en/of externe zorgaanbieders (effecten op Radar en de cliënt) • Haalbaarheid Ondersteuningsafspraken waaronder schoonmaak • Stavaza Project Cliëntontwikkeling • Gezonde leefstijl • Inzet Ervaringsdeskundigen • Integrale teams • Terugkoppeling leden uit bijgewoone externe bijeenkomsten en/ werkgroepen • Plaatsingsbeleid en de Zeggenschap van de cliënten • Meerjarenperspectief (aanpassing/planning t.b.v. 2018) • Klankbordgroep implementatie verstrekkingen • Intensieve zorg is incl. seniorenbeleid <p>Vast agendapunt in het overleg met de RvB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen Wmo • Ontwikkelingen Wlz <p>Vast agendapunt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agenda volgend overleg • Update contactpersonen CCR en achterban <p>Afkortingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stavaza = stand van zaken • KK = kwaliteitskaart • AF=aandachtfunctionaris 		
Datum	Agendapunt	opties
17 januari	<ul style="list-style-type: none"> • Stavaza functiegebouw 	Evie Steinbusch
21 februari RvB	<ul style="list-style-type: none"> • MARAP 2017/12 (Ontwikkelingen Coöperatie Heerlen STAND-BY!) 	
21 maart	<ul style="list-style-type: none"> • Beleid EMB-groep 18+ plaatsing en ondersteuning 	
4 april CCR cliënten	<ul style="list-style-type: none"> • Meningsvormend overleg 	
25 april RvB	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiding meningsvormend overleg RvT 	
9 mei RvT	<ul style="list-style-type: none"> • Meningsvormend overleg RvT • <u>CCR Regulier:</u> • MARAP 2018/3 (Ontwikkelingen Coöperatie Heerlen STAND-BY!) • Stavaza en positie Visitatieteam 	Optie: uitnodigen lid visitatieteam

<u>Datum</u>	<u>Agendapunt</u>	<u>opties</u>
20 juni <u>RvB</u>	<ul style="list-style-type: none"> Begroting Coöperatie Heerlen STAND-BY! Evaluatie Coöperatie Heerlen STAND-BY! 	
4 juli	<ul style="list-style-type: none"> Evaluatie Informele Zorg Jaarrekening 2017 	
5 september <u>RvB</u>	<ul style="list-style-type: none"> MARAP 2018/6 (Ontwikkelingen Coöperatie Heerlen STAND-BY!) Input Jaarprogramma 2019 Input Begroting 2019 Plaatsingsbeleid Toelichting communicatie rond implementatie functiehuis <p><u>"Stand van zaken implementatie beleid verstrekkingen"</u></p>	<p>Optie: uitnodigen Jeanette Flapper</p> <p>Optie: uitnodigen Evi Steinbush</p>
3 oktober	<ul style="list-style-type: none"> Vorbereiding meningsvormend overleg RvT Advies Jaarprogramma 2019 Advies Begroting 2019 	
7 november <u>RvT</u>	<ul style="list-style-type: none"> Meningsvormend overleg <u>RvT</u> <u>CCR regulier:</u> MARAP 2018/9 (Ontwikkelingen Coöperatie Heerlen STAND-BY!) 	
19 november CCR cliënten	Meningsvormend overleg	
19 december <u>RvB</u>		

Bijlage II. Distributielijst

Het Jaarverslag 2018 wordt gestuurd naar:

- Raad van Bestuur
- Voorzitter Raad van Toezicht
- Voorzitter Centrale Cliëntenraad/Deelraad cliënten
- Externe coaches Centrale Cliëntenraad/Deelraad cliënten
- Voorzitters van de deelraden ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers
- Directie Radar
- Bestuurssecretaris
- Voorzitter van de Ondernemingsraad
- Leden van de Centrale Cliëntenraad
- Zorgkantoor CZ
- LSR
- Burgerkracht Limburg
- SOL
- Leden Ondersteunersoverleg JenS
- Dagelijks Bestuur coöperatie JenS
- Dagelijks Bestuur coöperatie Heerlen STAND-BY!

Tevens wordt het Jaarverslag 2018 openbaar gemaakt op de website van Radar.