

Centrale Cliëntenraad

Jaarverslag 2016



Inhoudsopgave

Samenstelling Centrale Cliëntenraad.....pagina	2
Voorwoord.....pagina	3
De Centrale Cliëntenraad 2016.....pagina	4-5
Uitgebrachte adviezen 2016.....pagina	6
Commissies en werkgroepen.....pagina	7
Gastspreker(s).....pagina	8- 9
De Centrale Cliëntenraad 2017pagina	10
Nawoord.....pagina	11
<u>Bijlage I</u> Werkschema Centrale Cliëntenraad 2016.....pagina	12
<u>Bijlage II</u> Distributielijst.....pagina	13

Samenstelling Centrale Cliëntenraad/ ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers in 2016

De heer G. Hornstra	Wonen Heuvelland
Mevrouw E. Langer-Welzen	Wonen Heuvelland
De heer J. Thomissen	Activiteitencentra Heuvelland
Mevrouw A. van der Bruggen <i>(Tot november 2016)</i>	Wonen Parkstad
De heer P. Höppener	Wonen Parkstad
De heer W. Reijnders	Wonen Parkstad
Mevrouw I. Thönissen-Krijgsman	Activiteitencentra Parkstad
De heer G. Vreuls	Kids en Thuis Parkstad
De heer W. Beckers	Voorzitter
Mevrouw M. Korendijk	Coach/ondersteuner cliëntparticipatie
Mevrouw S. Beijer	Secretariële ondersteuning

Voorwoord

Alle betrokkenen en belangstellenden kunnen middels het jaarverslag 2016 zien, waaraan de Centrale Cliëntenraad heeft gewerkt om binnen Radar het algemeen cliëntbelang te behartigen.

Ook in 2016 heeft de CCR gebruik gemaakt van (interne) gastsprekers, die beleidskeuzes kwamen toelichten en vragen hieromtrent beantwoordden. Het behartigen van zowel het organisatie-, als het cliëntbelang zal altijd zorgen voor een spanningsveld. De reden hiervoor is dat verbeteringen c.q. veranderingen middels invoering van het voorgenomen beleid niet altijd zichtbaar zijn en, belangrijker, hoe dit dan vervolgens ten goede zou kunnen komen aan het algemeen cliëntbelang. Het spanningsveld is vooral zichtbaar wanneer veranderingen dicht bij de zorg- en leefwereld van de cliënt liggen. Dit leidt regelmatig tot discussie.

In 2016 is er een belangrijke component bijgekomen: de coöperatie “Heerlen STAND-BY!”. Dit leidde tot diepgaande gesprekken met zowel de Raad van Bestuur, als met de Raad van Toezicht, tijdens het meningsvormend overleg. Deze verandering is uiteraard ook van invloed op het algemeen cliëntbelang. De CCR zal dit proces in 2017 kritisch blijven volgen.

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

De CCR wil alle direct en indirect betrokkenen zoveel mogelijk betrekken bij hun werk, om zo tot een weloverwogen en een zo breed mogelijk gedragen advies te komen. Op deze wijze kan de CCR zijn verantwoordelijkheid en positie innemen ten opzichte van zowel de cliënten, als van de organisatie.

De Centrale Cliëntenraad heeft een adviserende, een toezichthoudende en een signalerende functie. Deze drie functies maken dat een goede en constructieve samenwerking met alle betrokkenen belangrijk is.

Ondanks dat deze veranderingen aansluiten bij de missie en visie van Radar heeft de CCR in de gesprekken met zowel de Raad van Bestuur, als met de Raad van Toezicht benadrukt dat het uitgangspunt niet dient te zijn: “Van zorgen voor, naar zorgen dat” maar: “Zorgen dat, waar mogelijk en zorgen voor, waar nodig”.

Om tot meningsvorming en een gedragen advisering te komen wordt deze visie door de CCR als een belangrijk en centraal uitgangspunt gehanteerd.

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

Tevens wordt de Centrale Cliëntenraad op secretariael gebied ondersteund.

De Centrale Cliëntenraad heeft een voorzitter, die de vergadering leidt en de algemene zaken coördineert. Hij wordt hierin ondersteund door de coach/ondersteuner medezeggenschapsraden ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers en de secretariële ondersteuning.

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

De Centrale Cliëntenraad 2016

In 2016 vergaderde de Centrale Cliëntenraad 11 keer, waarvan 5 keer met de Raad van Bestuur. 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, om zo een gedegen en onderbouwd advies te kunnen afgeven. Voor de vergaderingen waarin een gastspreker geagendeerd staat gebruikt de CCR het vooroverleg om te bespreken aan welke informatie men behoefte heeft en welke vraag men beantwoord zou willen zien om, indien nodig, een gedegen en onderbouwd advies te kunnen geven.

De CCR heeft 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Raad van Toezicht. Omdat het werkschema een koppeling heeft met het jaarprogramma van de organisatie, waarin de Raad van Toezicht een centrale rol vervult, wordt dit als rode draad gebruikt om met elkaar van gedachten te wisselen.

Voorafgaand aan dit meningsvormend overleg bespreekt de CCR in zijn vooroverleg waarover men met de Raad van Toezicht van gedachten wil wisselen en welke visies, meningen, problemen en toekomstverwachtingen men onder de aandacht wil brengen. In 2016 waren de speerpunten van het overleg onder andere: de kwaliteitsborging, de strategische samenwerking, waaronder de coöperatie Heerlen STAND BY, de invulling van de toezichthoudende rol van de Raad van Toezicht, de Herpositionering Jeugd, de Zorg en Dienstverleningsovereenkomst (ZDVO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zowel de CCR als de volledige Raad van Toezicht ervaart het meningsvormend overleg als positief en zullen dit ook in 2017 continueren.

De CCR heeft 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten. Door het hanteren van een agenda wordt aangegeven waarover men met elkaar van gedachten wil wisselen. Dit meningsvormend overleg wordt ook gebruikt als ijkmoment om te toetsen of men op één lijn zit met betrekking tot het behartigen van het algemene cliëntbelang.

De voorzitter en een lid van de Centrale Cliëntenraad hebben 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Ondernemingsraad (OR). De Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad zijn zeggenschapsorganen, die de belangen behartigen door vanuit een wettelijk kader, gebruik te maken van het instemmingsrecht en het adviesrecht. Tijdens dit meningsvormend overleg wisselt men met elkaar van gedachten, leert men elkaars visies kennen en bespreekt men elkaars uitgangspunten. Dit wordt door de betrokkenen als positief ervaren en zal ook in 2017 worden voortgezet.

In 2016 heeft de CCR haar functioneren geëvalueerd aan de hand van een vragenlijst waarin vragen worden gesteld over onder andere; de samenwerking met de Raad van Bestuur, het meningsvormende overleg met de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten. Tevens worden er vragen gesteld over het functioneren van de voorzitter, de coach medezeggenschapsraden, de secretariële ondersteuning en hoe men de onderlinge samenwerking ervaart. Er kan gesteld worden dat men tevreden is over de bovenstaande punten en dat men de ingeslagen weg wil vervolgen. Echter waar men het met zijn allen ook over eens is, zijn de contacten- en de samenwerking met de achterban. Deze kan, en moet verbeterd worden.

Ondanks de wederzijdse behoefte om de afstand tussen de Centrale Cliëntenraad en de deelraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers te verkleinen, komt de opbouw en versterking van de onderlinge contacten niet tot volle tevredenheid van de grond. De Centrale Cliëntenraad doet dit middels contactpersonen. De borging hiervan geschiedt via de werkschema's van de deelraden ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers. Hierin zijn de bezoekenmomenten van de contactpersonen opgenomen en worden zij geagendeerd. Het achterbancontact blijft een belangrijk aandachtspunt en is daarom tevens een vast agendapunt voor de overleggen van de CCR. Wellicht ontstaat hierdoor meer borging. De achterbanbijeenkomst heeft in 2016 wederom niet plaatsgevonden vanwege het geringe aantal inschrijvingen. Uiteraard blijft de Centrale Cliëntenraad hier ook in 2017 aandacht aan schenken.

Uitgebrachte adviezen

De Centrale cliëntenraad heeft 13 maal positief geadviseerd:

- Jaarrekening 2015
- Kaderbrief 2017
- Jaarprogramma 2017 en Begroting 2017
- Organisatiestructuur
- WKKGZ, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.
- Programma strategische samenwerking
- Onvrijwillige zorg
- Programma Jeugd
- Inschrijving aanbesteding WMO gemeente Heerlen
- Voorzitter Raad van Toezicht
- Deelname pilot Hoensbroek, coöperatie Stand-by
- Fase 2 pilot Hoensbroek, populatiebepoortiging coöperatie Stand-by
- ZDVO, Zorg en Dienstverleningsovereenkomst (resterende voor de duur van 1 jaar)

De Centrale Cliëntenraad heeft geen negatief advies uitgebracht

De Centrale Cliëntenraad heeft geen ongevraagd advies afgegeven.

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

Commissies en werkgroepen

SOL werkgroep intramuraal

De heer W. Beckers

SOL werkgroep extramuraal

De heer J. Thomissen

Regioplatform Oostelijk Zuid Limburg

Mevrouw I. Thönissen

De heer G. Vreuls

Werkgroep Herstructurering Medezeggenschap:

De heer W. Beckers,

Mevrouw M. Korendijk,

Mevrouw M. Lennertz

Klankbordgroep ontwikkeling cliënt-/verwantenportaal

De heer W. Reijnders

Werkgroep herziening ZDVO, Zorg en Dienstverleningsovereenkomst

De heer W. Reijnders

Gast spreker(s)

13 januari 2016

- A. Wijngaarden, concern controller
- Toelichting traject ZDVO, Zorg en Dienstverleningsovereenkomst
- E. van Bergen, programmamanager
- Innovatieprogramma Jeugd
- A. Bijl, divisie manager Parkstad
- Ontwikkelingen Gemeentelijke bekostiging

16 februari 2016

- J. Soons, stichtingsarts
- Onvrijwillige zorg

09 maart 2016

- E. Steinbusch, hoofd HRM, Human Resort Management
- Ontwikkelplan scholing medewerkers
- C. van Miert, gedragskundige
- Beleid (plaatsing en ondersteuning) EMB-groep 18+
- M. Lennertz, hoofd bedrijfsbureau
- Klachtenregeling

13 april 2016

- A. Bijl, divisie manager Parkstad
- Pilot coöperatie Stand-by, Hoensbroek
- E. van Bergen, programmamanager
- Zorginnovatie
- J.P. Giesen, divisie manager Services
- Kwaliteitsborging en methodisch werken

08 juni 2016

- H. Zwam, projectleider
- Mijn Radar
- A. Wijngaarden, concern controller
- R. Strijbos, leidinggevende Radar
- Nieuwe ZDVO, Zorg en Dienstverleningsovereenkomst en de algemene voorwaarden

13 juli 2016

- J. Soons, stichtingsarts
- Ziekenhuiszorg voor mensen met een beperking

14 september 2016

- G. Pinckaers, projectmanager
- Ontwikkelplan bereiken en betrekken van het sociaal netwerk

12 oktober 2016

- F. van Attekum, lid Raad van Toezicht
- kennismakingsgesprek

09 november 2016

- Ton Weijs, manager Maastricht/ Heuvelland
- Toelichting MARAP

14 december 2016

- A. Bijl, divisie manager Parkstad
- Herpositionering Jeugd
- A. Bijl, divisie manager Parkstad
- Coöperatie Hoensbroek c.q. Heerlen STAND-BY!

Centrale Cliëntenraad 2017

Ook in 2017 zullen de onderwerpen op de agenda van de CCR weer gelinkt zijn aan het jaarprogramma van de organisatie. De invloed van de decentralisatie heeft zijn uitwerking op de organisatiestructuur van Radar. Een verandering in de organisatiestructuur zal ook van invloed kunnen zijn op de medezeggenschap. Maatwerk is een pré, wanneer er gekeken gaat worden naar een veranderende werkwijze van de medezeggenschap in een veranderende organisatiestructuur om tot een “breed gedragen” en constructieve medezeggenschap te komen.

Contacten met de achterban worden gecontinueerd, omdat een aantal onderwerpen zowel op CCR-niveau, als op voorziening- en/of clusterniveau terug kan komen en bespreekbaar moet worden gemaakt.

De decentralisatie en de burgerparticipatie, waaronder de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), de Participatiewet en de Wet op de Jeugdzorg vallen, vragen behalve de aandacht van de organisatie, ook die van de CCR. In 2017 zal de nadruk vooral komen te liggen op de al ingeslagen weg en op de WLZ (Wet Langdurige Zorg). Al 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 de achterban, alle ingezette activiteiten van Radar, die nodig zijn om mee te bewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen, kritisch volgen, zodat ook in deze aan verandering onderhevige tijd het algemeen cliëntbelang in het oog behouden blijft en te behartigd wordt. .

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

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

De onderstaande aandachtspunten zullen onder andere in 2017 worden geagendeerd:

- Kwaliteit van zorg
- De lange termijn visie
- Doorontwikkeling integrale teams
- Het Cliënt-/verwantenportaal
- Doorontwikkeling samenwerking ketenpartners- Coöperatie Heerlen STAND-BY!
- Wet Zorg en Dwang
- Ontwikkelingen Wet Langdurige Zorg (WLZ)
- Ontwikkelingen Wet op de Jeugdzorg
- Medezeggenschap

Nawoord

De Centrale Cliëntenraad ervaart vanuit de organisatie enerzijds betrokkenheid ten aanzien van de medezeggenschap, omdat men open staat voor elkaars suggesties. Anderzijds is het nog steeds een feit dat deze betrokkenheid niet overal binnen de organisatie in voldoende mate beleefd en dus uitgedragen wordt. Dit blijft een aandachtspunt voor de Centrale Cliëntenraad.

Mede gezien de veranderingen blijven zowel communicatie, als de versteviging van de contacten met de achterban belangrijke aandachtspunten.

Tevens is het daarom van essentieel belang dat het algemeen cliëntbelang binnen de organisatie alom behartigd blijft worden.

De Centrale Cliëntenraad hoopt daarom ook dat zij, samen met alle al eerder genoemde- en (nieuwe) betrokkenen, in 2017 op dezelfde constructieve wijze haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren.

Vastgesteld d.d. 15 maart 2017

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

Bijlage I Werkschema Centrale Cliëntenraad 2016

Werkschema 2016 Centrale Cliëntenraad		
<u>Aandachtspunten en/of lopende zaken:</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Inzet en de rol van het multidisciplinair team • Risico-Inventarisatie en –evaluatie en analyse ten behoeve van cliëntveiligheid en ondersteuningsbehoefte • Bezoek voorzieningen • Inrichting medezeggenschap in relatie tot de clusterstructuur • Contacten Ondernemingsraad • Stand van zaken integrale teams • Proces Aambosveld 		
<u>Datum</u>	<u>Agendapunt</u>	<u>Advisering</u>
13 januari	<ul style="list-style-type: none"> • Innovatieprogramma Jeugd • Toelichting plan van aanpak werkgroep van complex naar competent • Stand van zaken implementatie integrale teams 	
16 februari <u>directie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Stand van zaken medicatiebeleid, het omgaan met psychofarmaca en de rol (huis)arts en apotheek • Stand van zaken en implementatie van de nieuwe wet Zorg en Dwang 	
9 maart	<ul style="list-style-type: none"> • Beleid (plaatsing en ondersteuning) van EMB-groep 18+ in samenwerking met Expertise • Ontwikkelplan, scholing medewerkers • MARAP t/m december 2015 	
13 april <u>directie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Stand van zaken clusters • Kwaliteitsborging en Methodisch werken 	
11 mei	Jaarrekening 2015 Kaderbrief 2017 Ontwikkelingen digitale hulpverlening Ontwikkelingen Wet Langdurige Zorg (WLZ)	
8 juni <u>directie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoording prijsopslag • Ontwikkelingen cliënt-/verwantenportaal • MARAP t/m maart 2016 • Ontwikkelingen(aanvraag) BOPZ 	
13 juli <u>RvT</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Meningsvormend overleg <u>RvT</u> • Stand van zaken implementatie kwaliteitseisen ECD (toetsbaarheid en doelstellingen) • Sonestra • Jaarlijkse bijeenkomst achterban 	
14 september <u>directie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Stand van zaken vastgoedbeleid • Ontwikkelingen WMO • Ontwikkelplan bereiken en betrekken sociale netwerk 	
12 oktober	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarprogramma 2017 • Begroting 2017 • MARAP t/m juli 2016 	
9 november <u>directie</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelplan ondersteuningsbehoefte en kwaliteit ondersteuning • Ontwikkelingen en evaluatie vakantie-reizen nieuwe stijl • Stand van zaken samenwerking ketenpartners / strategische samenwerking 	
14 december <u>RvT</u>	Meningsvormend overleg <u>RvT</u> M. Bouwens, vertrouwenspersoon	

Bijlage II Distributielijst

Het jaarverslag 2016 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
- Divisiemanager Parkstad
- Divisiemanager Heuvelland
- Divisiemanager Services
- Hoofd Bedrijfsbureau
- Voorzitter van de Ondernemingsraad
- Leden van de Centrale Cliëntenraad
- Zorgkantoor CZ
- Het LSR
- Huis van de Zorg
- SOL

Tevens wordt het jaarverslag 2016 openbaar gemaakt op de website van Radar.