

## **2018 Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Vivium Zorggroep**

### **Voorwoord van de voorzitter**

Het jaar 2018 is een jaar geweest waarin op elk niveau binnen de organisatie is nagedacht over optimalisatie van (mede-)zeggenschap. Het streven naar de hoogste kwaliteit van zorg voor onze cliënten speelt de hoofdrol in elk overleg. Vertrouwen in elkaars kwaliteiten moet de basis zijn van samenwerken en is bepalend voor de sfeer. De rol van cliëntenraden staat duidelijk omschreven in de wet maar de invulling in de praktijk is afhankelijk van de portefeuillehouders en de helaas vaak wisselende gesprekspartners.

Er is in 2018 een duidelijke slag gemaakt in het herstel van vertrouwen over en weer.

Bij veranderingen binnen de organisatie worden cliëntenraden steeds meer betrokken in het voortraject en zijn deelnemer in het hele proces.

In 2019 is onze prioriteit: vernieuwing van de medezeggenschap op elk niveau.

### **Taken en werkwijze**

Vivium Zorggroep kent op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) een Centrale Cliëntenraad (CCR), klantgroep cliëntenraden (KCR) en (bij voorkeur) een aparte cliëntenraad per locatie (LCR).

De CCR bevordert samen met de Stichting Vivium Zorggroep naar vermogen de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging van cliënten, zodat cliënten zoveel mogelijk worden betrokken bij de gang van zaken in de eigen leef- en behandel-/begeleidings-omgeving, op verschillende niveaus binnen de instelling, locatie of thuiszorg.

### **Medezeggenschap volgt zeggenschap**

Voor het beleid binnen de klantgroep Psychogeriatric en Ouderen Algemeen (Zorgeloos Wonen/ Zorg aan Huis) zijn klantgroep cliëntenraden (KCR) ingesteld en voor het lokale beleid zijn (daar waar mogelijk) lokale cliëntenraden (LCR). De voorzitters van de lokale raden treden op als vertegenwoordiger in de klantgroep cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad.

Met het verdwijnen van de verzorgingshuizen werd het steeds moeilijker om de lokale raden te vullen in de Zorgeloos Wonen locaties. De lokale cliëntenraden zijn hier dan ook (bijna) geheel verdwenen. De Klantgroep Cliëntenraad Ouderen Algemeen pakt daarom ook de locatie gerelateerde onderwerpen op.

Om de bewoners toch zoveel mogelijk te betrekken bij de gang van zaken in de eigen leefomgeving worden op de Zorgeloos Wonen locaties participatietafels en (op advies van de klantgroep cliëntenraad) Samenspraak-ochtenden gehouden waar ook het managementteam bij aansluit.

Bij de klantgroep Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) is het niet mogelijk een permanente vertegenwoordiging vanuit de locatie c.q. klantgroep te realiseren. Daar is, om toch medezeggenschap te realiseren, gekozen voor het instrument participatietafel. Het adviesrecht (binnen de klantgroep Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ), zoals beschreven in de WMCZ is overgedragen aan de CCR.

De CCR wordt door de organisatie structureel ondersteund met een jaarlijks budget voor de kosten van een ambtelijk secretaris, scholing, vergaderfaciliteiten en overige kosten.

De ambtelijk secretaris ondersteunt de voorzitter en het dagelijks bestuur in alle secretariële en beleidsvoorbereidende werkzaamheden.

## **Bevoegdheden**

De CCR is bevoegd om de zorgaanbieder voorstellen te doen over alle aangelegenheden betreffende de meerderheid van de instellingen, locaties of thuiszorg waarvoor de vertegenwoordigende cliëntenraden zijn ingesteld.

## **Adviesrecht**

De CCR fungeert als adviesorgaan en is tevens overlegpartner voor de Raad van Bestuur. Conform de WMCZ en het daarop gebaseerde convenant tot instelling van de CCR Vivium heeft de CCR adviesrecht over elk voorgenomen besluit op instellingsniveau t.a.v. beleidsmatige en/of organisatorische aangelegenheden, zoals:

- Wijziging van de doelstelling of grondslag van Vivium Zorggroep;
- Het overdragen van de zeggenschap, fusie of het aangaan/verbreken van een duurzame samenwerking met een andere instelling of organisatie;
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van Vivium Zorggroep;
- Een belangrijke wijziging in de organisatie;
- Een belangrijke uitbreiding, inkrimping of andere wijziging van de werkzaamheden;
- De benoeming van leden van de Raad van Bestuur;
- De bindende voordracht voor één lid van de Raad van Toezicht;
- De begroting en de jaarrekening.

## **Verzwaard adviesrecht**

Daarnaast heeft de CCR *verzwaard adviesrecht* ten aanzien van elk voorgenomen besluit op instellingsniveau, dat direct te maken heeft met het cliëntenbelang, zoals:

- Voedingsaangelegenheden;
- Algemeen beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid of hygiëne;
- Algemeen beleid op het gebied van geestelijke verzorging en/of maatschappelijke ondersteuning van cliënten;
- Algemeen beleid op het gebied van welzijnsactiviteiten voor cliënten;
- Systematische bewaking, beheer en kwaliteitsverbetering van de cliëntenzorg;
- Vaststelling of wijziging van regelgeving inzake klachten van cliënten en benoeming van klachtenfunctionarissen c.q. de klachtencommissie;
- Vaststelling of wijziging van cliëntgerichte protocollen.

Hiervan afgeleid hebben de klantgroep cliëntenraden en de cliëntenraden van de locaties eenzelfde adviesrecht over de gang van zaken binnen de klantgroep en/of op de eigen locatie, met name daar waar deze van directe invloed is op de zorg- en dienstverlening aan cliënten.

Een klantgroep cliëntenraad fungeert als adviesorgaan en is tevens overlegpartner voor de klantgroep directeur. Uitsluitend in overleg met de CCR is de KCR bevoegd voorstellen te doen aan de zorgaanbieder. Alle correspondentie terzake loopt via de ambtelijk secretaris.

## **Samenstelling cliëntenraden**

De lokale raden kunnen twee vertegenwoordigers (waaronder de voorzitter) afvaardigen naar de klantgroep cliëntenraad. De voorzitters hebben (bij voorkeur) tevens zitting in de centrale cliëntenraad. De voorzitter van een lokale raad heeft dan zitting in alle 3 de gremia (LCR, KCR en CCR) waardoor de medezeggenschap en onderlinge communicatie geborgd wordt.

Binnen de locaties van de klantgroep Ouderen Algemeen (Zorgeloos wonen en Zorg aan Huis) blijkt het moeilijk om op alle locaties een lokale cliëntenraad te formeren. Hierdoor zijn niet alle locaties vertegenwoordigd in de CCR en/of KCR.

## **Samenstelling CCR per 1 januari 2018**

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. De heer P.D.R.M. IJntema        | Onafhankelijk voorzitter CCR       |
| 2. Mevrouw P.C. Pietersen-Teunisse | Johanneshove en vicevoorzitter CCR |
| 3. Mevrouw J.M. Reesink            | De Stichtse Hof                    |

- |    |                          |             |
|----|--------------------------|-------------|
| 4. | Mevrouw T. Zeilstra      | Naarderheem |
| 5. | Mevrouw S. de Bie        | Hogewey     |
| 6. | De heer R. Udink         | De Bolder   |
| 7. | Mevrouw J. Laghuwitz     | Torendael   |
| 8. | Mevrouw T. van der Voort | Torenhof    |

#### **Samenstelling CCR per 31 december 2018**

- |    |                                 |                                 |
|----|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. | Mevrouw P.C. Pietersen-Teunisse | Johanneshove en voorzitter CCR  |
| 2. | Mevrouw T. Zeilstra             | Godeline en vice voorzitter CCR |
| 3. | De heer C. de Boer              | Hogewey & Oversingel            |
| 4. | Mevrouw P. Schipper             | De Bolder                       |
| 5. | Mevrouw J. Laghuwitz            | Torendael                       |
| 6. | Mevrouw T. van der Voort        | Torenhof                        |
| 7. | De heer G. van der Pavert       | De Antoniushof                  |
| 8. | Mevrouw J.M. Reesink            | De Stichtse Hof                 |

Er is geen vertegenwoordiging uit de Gooise Warande en de extramurale zorg/thuiszorg in de CCR aanwezig.

#### **Samenstelling KCR PG per 31 december 2018**

- |    |                                 |                                   |
|----|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Mevrouw P.C. Pietersen-Teunisse | Voorzitter KCR en Johanneshove PG |
| 2. | Mevrouw J.M. Reesink            | De Stichtse Hof                   |
| 3. | Mevrouw C. de Boer              | Hogewey & Oversingel              |
| 4. | Mevrouw P. Schipper             | De Bolder/ Ruyterstraat           |
| 5. | De heer G. van der Pavert       | De Antoniushof                    |
| 6. | Mevrouw A. Gielen               | De Antoniushof                    |
| 7. | Mevrouw M. Hamelers             | Torendael (PG)                    |

#### **Samenstelling KCR OA (Zorgeloos Wonen/ Zorg aan Huis) per 31 december 2018**

- |    |                                 |                                   |
|----|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. | Mevrouw P.C. Pietersen-Teunisse | Voorzitter KCR Johanneshove       |
| 2. | De heer Bosman                  | Johanneshove                      |
| 3. | Mevrouw T. Zeilstra             | Godeline (CR en cie. Huisvesting) |
| 4. | Mevrouw M. Hamelers             | Torendael                         |
| 5. | Mevrouw P. Everhard             | Torenhof                          |
| 6. | De heer W. van Dorsten          | Godeline (CR en cie. Huisvesting) |
| 7. | De Heer W. Martens              | Godeline                          |
| 8. | Mevrouw M. van der Maat         | Godeline                          |

#### **CCR-commissie GRZ**

- |    |                     |
|----|---------------------|
| 1. | Mevrouw T. Zeilstra |
|----|---------------------|

#### **Onafhankelijk voorzitter CCR**

De heer IJntema heeft per 1 juni 2018 om persoonlijke redenen zijn functie als onafhankelijk voorzitter van de CCR per neergelegd. Mevrouw P. Pietersen-Teunisse is per 1 juni 2018 benoemd als voorzitter van zowel de centrale cliëntenraad als de klantgroep cliëntenraden.

#### **Scholing en bijeenkomsten (bijgewoond door DB en/of CR-leden)**

- |                      |  |
|----------------------|--|
| Waardigheid en Trots | : Workshops cliëntenraad en het kwaliteitskader verpleeghuiszorg |
| LOC                  | : Regionale voorjaars bijeenkomst Noord-Holland                  |
| Waardigheid en Trots | : Thuis in het verpleeghuis                                      |
| GRZ                  | : Symposium  |
| Zilveren Kruis       | : Kwaliteitskader verpleeghuiszorg                               |
| LOC/NZC              | : Landelijk congres cliëntenraden; Lef op Locatie                |
| Vivium               | : Klankbordbijeenkomst cliëntportaal                             |

LOC	: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018
DB Netwerk	: Twee keer per jaar overleg met de cliëntenraden in de regio
Odyssee	: Brainstormbijeenkomst medezeggenschapstructuur

### **Uitgebrachte adviezen CCR**

De CCR heeft in 2018 de volgende adviezen uitgebracht:

- Advies inzet kwaliteitsgelden Waardigheid en Trots
- Evaluatie advies klachtenregeling 2017
- Procesafspraken indexatie facilitaire diensten
- Aansturing PG afdeling De Vesting
- Benoeming lid Raad van Toezicht
- Verklaring omtrent gedrag voor vrijwilligers (advies KCR)
- Harmonisatie pluspakket
- Evaluatie advies receptie De Zandzee 2017
- Evaluatie advies leefplezier
- Advies openingstijden ontvangst Torenhof
- Advies wijziging aansturing Torenhof

### **Commissies**

Een vertegenwoordiging van de CCR heeft zitting genomen in een werkgroep en/of onderwerpen die gedelegeerd zijn aan de lokale raden:

- Procedure indexatie
- Horeca
- Online cliëntenportaal PG
- Servicekosten zorgeloos wonen locaties
- Medezeggenschap
- Geestelijke verzorging

### **Overlegvergaderingen**

- De CCR van Vivium heeft in het verslagjaar vier keer vergaderd met de Raad van Bestuur.
- De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft de overlegvergadering van januari als toehoorder bijgewoond.
- De klantgroep cliëntenraad Psychogeriatric (PG) heeft in het verslagjaar vier keer vergaderd met de klantgroepdirecteur PG.
- De klantgroep cliëntenraad Ouderen Algemeen heeft in het verslagjaar drie keer vergaderd met de directeur Zorgeloos Wonen/Zorg aan Huis (ZW/ZAH).
- De CCR-commissie Geriatrische Revalidatie Zorg (GRZ) heeft in het verslagjaar drie keer vergaderd met de klantgroepdirecteur GRZ.

### **Brainstorm**

Verder was er in oktober een brainstorm-bijeenkomst waar de centrale cliëntenraad, de klantgroep cliëntenraden, de Raad van Bestuur, de klantgroepdirecteuren en locatiemanagers gezamenlijk gesproken hebben over de samenwerking tot dusver en de wensen en voorstellen tot verbetering van de cliëntmedezeggenschap.

De uitkomst van deze bijeenkomst was dat er een nieuwe medezeggenschapstructuur ontwikkeld wordt. Waarmee, als iedereen akkoord gaat, in april 2019 gestart kan worden.