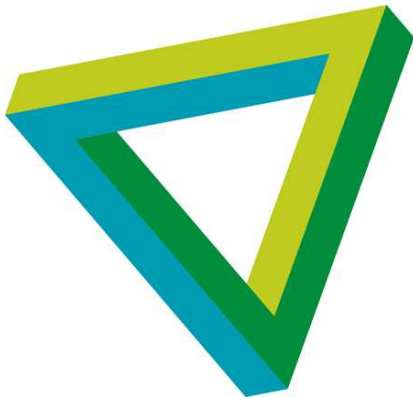


Jaarverslag

Centrale Cliëntenraad 2014



Cliëntenraad
stichting tanteLouise-Vivensis

Mei 2015

Woord van de voorzitter

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale Cliëntenraad 2014.

In het jaarverslag 2013 hebben we aangegeven dat in 2014 de gevolgen van de bezuinigingsmaatregelen van de overheid onvermijdelijk tastbaar zullen worden. Er zijn besluiten genomen om daadwerkelijk te komen tot sluiting van voorzieningen, met als gevolg inkrimping van personeel. Maatregelen die pijn doen voor medewerkers die met hart en ziel hun werk deden voor onze cliënten, maar die uiteraard ook nadelige gevolgen hebben voor onze cliënten.

Voor de Centrale Cliëntenraad ligt de opdracht om er voor te waken dat ondanks de noodzakelijke maatregelen de kwaliteit van de zorg goed gewaarborgd blijft. We hebben mogen constateren dat de organisatie er intens aan heeft gewerkt om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Terwijl de bezuinigingsoperatie moest plaats vinden zijn er gelukkig ook positieve ontwikkelingen. De ingebruikneming van Woonzorgcentrum De Vossemeren, Woonzorgcentrum het nieuwe ABG, de start van de bouw van het centrum voor Geriatrische Revalidatiezorg.

De Centrale Cliëntenraad en de Lokale Cliëntenraden waren in 2014 indringend betrokken bij de totstandkoming van zware besluiten. Ook in deze tijd van grote veranderingen is de communicatie met de Raad van Bestuur en het management goed geweest. Wij stellen dit zeer op prijs. Dank aan alle leden van de Lokale Cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad voor de gedane inzet.

Frans de Vos

Voorzitter Centrale Cliëntenraad Stichting tanteLouise-Vivensis

1. Filosofie en werkwijze

Missie/visie

Evenals bij stichting tanteLouise-Vivensis staat ook bij de Centrale Cliëntenraad goede zorg aan en het welzijn van de cliënt voorop. Stichting tanteLouise-Vivensis ontleent haar bestaansrecht aan de cliënt en heeft belang bij tevreden cliënten. Tevreden cliënten dragen ook bij aan een prettige sfeer en dat komt de organisatie, het personeel en de werksfeer ten goede. Het daadwerkelijk laten meedoen, meepraten, meevoelen, meekiezen van cliënten is daarvoor essentieel en dient de normaalste zaak voor stichting tanteLouise-Vivensis te zijn. De Cliëntenraden vertalen (vertolken) de wensen van de cliënten en zetten zich in om deze ten uitvoer te brengen.

Werkwijze

De medezeggenschapstructuur van stichting tanteLouise-Vivensis bestaat uit 14 Lokale Cliëntenraden, één Cliëntenraad voor de thuiszorg en een Centrale Cliëntenraad. Samen vormen zij een onafhankelijk medezeggenschapsorgaan, dat de belangen van alle cliënten van stichting tanteLouise-Vivensis behartigt. Een Cliëntenraad bestaat uit bewoners, familieleden en mantelzorgers. De verschillende Cliëntenraden vertegenwoordigen iedereen die binnen de stichting gebruik maakt van zorg, welzijn en wonen.

Taakverdeling Lokale Cliëntenraden en Centrale Cliëntenraad

Om de belangen van de cliënten zo goed mogelijk te vertegenwoordigen, hebben de Lokale Cliëntenraden medezeggenschap over zaken op lokaal niveau. De Lokale Cliëntenraden behartigen de belangen van de cliënten en bewaken de kwaliteit van de zorg, zij adviseren bovendien gevraagd en ongevraagd over onderwerpen die voor de cliënten belangrijk zijn. De Cliëntenraad thuiszorg heeft dezelfde bevoegdheden als de Lokale Cliëntenraad, zij vertegenwoordigt echter een specifieke doelgroep, namelijk cliënten die nog in de thuissituatie verblijven en zorg en dienstverlening aan huis ontvangen van stichting tanteLouise-Vivensis.

De Centrale Cliëntenraad van Stichting tanteLouise-Vivensis waarborgt en behartigt de gezamenlijke algemene belangen van de cliënt op basis van gedelegeerde bevoegdheden van de Lokale Cliëntenraden. De Centrale Cliëntenraad wordt gevormd door afgevaardigden uit de Lokale Cliëntenraden en de Cliëntenraad thuiszorg. De Centrale Cliëntenraad is actief in zaken die het algemeen beleid op het gebied van zorg, welzijn en wonen van de gehele stichting aangaan. De Centrale Cliëntenraad heeft daarnaast een monitorings- en signaleringsfunctie met betrekking tot mogelijke problemen en verbeterpunten. Zij geeft hierover gevraagd én ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur.

Bevoegdheden van de cliëntenraden

Om de belangen van de cliënten te behartigen, krijgt de cliëntenraad in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) een aantal grondrechten toegekend. Er zijn vijf rechten om invloed uit te oefenen op het beleid van de zorginstelling:

- Het recht op informatie
- Het recht op overleg met de zorgaanbieder
- Het recht om advies te geven, gevraagd en ongevraagd
- Het recht om verzwamd advies te geven, gevraagd en ongevraagd
- Het recht tot voordracht van een lid van de Raad van Toezicht

Concrete voorbeelden van advies en verzwamd adviesrecht zijn: voor cliënten geldende regelingen, kwaliteitsbeleid en ingrijpende veranderingen in de organisatie zoals, een verbouwing, de samenwerking met een andere instelling of fusie of de benoeming van een leidinggevende. Ook praktische zaken zoals de maaltijdvoorziening, de veiligheid, recreatiemogelijkheden en verbetertrajecten zijn onderwerpen die hier onder vallen.

Het principe hierbij is dat alles wat lokaal speelt door de Lokale Cliëntenraad wordt behandeld. Onderwerpen die voor meerdere locaties gelden komen in de Centrale Cliëntenraad aan bod, zo ook ontwikkelingen in de maatschappij die van invloed zijn op de zorgsector.

Training Centrale Cliëntenraad

In het voorjaar van 2014 hebben de leden van de Centrale Cliëntenraad en een aantal leden van de Lokale Cliëntenraden een training gevolgd. De training was er op gericht dat de leden van de werkgroep kwaliteit een goede gesprekspartner kunnen zijn van de zorgaanbieder en als motor kunnen fungeren voor de Centrale Cliëntenraad bij het werk in het kader van kwaliteitsbeoordeling. Het instellen van de werkgroep kwaliteit moet bevorderen dat de Centrale Cliëntenraad gerichte actie

kan ondernemen op basis van signalen over kwaliteit zodat men er op kan toezien dat deze signalen op het juiste niveau besproken worden.

Tijdens vier dagdelen zijn de volgende zaken aan de orde geweest:

- Het kwaliteitsbeleid / systeem van de organisatie.
- Verantwoorde zorg.
- CQ-index.
- Omgaan met signalen, opsporen, waarnemen, vertalen.
- Omzetten van signalen in beleid.

2. Samenstelling Centrale Cliëntenraad

Naam	Vertegenwoordiging
Dhr. F.P. de Vos	Voorzitter CCR
Dhr. G.C. Kap	CR Thuiszorg en LCR Heideduin Tevens vicevoorzitter
Mw. A. Joosten (v.a. 1-1-2014)	LCR Residentie Moermont
Mw. W. van den Broek	LCR Avondvrede
Mw. J. de Jaeger	LCR Catharina / Het Nieuwe ABG
Dhr. Ph.A. Aertssen	LCR Jacqueline
Dhr. B. van der Stoel	LCR Stuijvenburgh
Dhr. J. van Kuijk	LCR St. Elisabeth
Mw. G. Poulus	LCR De Lindenburgh
Dhr. T.J.J. Veerman	LCR Mariahove
Dhr. E. Brasz	LCR de Beukenhof
Dhr. J. Marcus (v.a. 1-6-2014)	LCR Vissershaven/KdJlaan

Niet alle Lokale Cliëntenraden zijn vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad. Het bezetten en op sterkte brengen van de Lokale Cliëntenraden en de vertegenwoordiging in de Centrale Cliëntenraad heeft weer de volle aandacht gehad in 2014. Juist in een periode dat door de indringende bezuinigingen de zorg onder druk komt te staan, is het van groot belang dat in alle voorzieningen goede Lokale Cliëntenraden functioneren. Begin juni is de nieuwe locatie Vissershaven in gebruik genomen. Een nieuwe Lokale Cliëntenraad werd geïnstalleerd in combinatie met de Kardinaal de Jonglaan. Begin december zijn de bewoners van Catharina verhuisd naar de tijdelijke locatie Het Nieuwe ABG. De Lokale Cliëntenraad bleef in functie omdat het hier om een verhuizing ging.

Ondersteuners cliëntenraden

Voor de uitvoering van de taken worden de Centrale Cliëntenraad en Lokale Cliëntenraden door de organisatie ondersteund door de inzet van de ondersteuners cliëntenraden. Deze medewerkers bereiden vergaderingen voor, zorgen voor verslaglegging en zorgen voor alle bijkomende administratieve afhandelingen. Zij volgen nauwgezet het instellingsbeleid en stellen desgewenst concept adviezen op van de cliëntenraad. Zij adviseren over de werkwijze van de cliëntenraad in relatie tot het reglement en zijn actief in het werven van leden voor de cliëntenraad.

3. Overleg

De Centrale Cliëntenraad heeft in 2014 zes maal een eigen vergadering gehad en zes maal een overlegvergadering met de Raad van Bestuur. In het kader van de begroting 2015, de aangekondigde bezuinigingen en de gevolgen daarvan heeft de Centrale Cliëntenraad een aantal keren extra vergaderd.

Voorafgaand aan de overlegvergadering worden in de agendacommissie de agendapunten besproken ter voorbereiding op de vergadering. De agendacommissie bestaat uit de Raad van Bestuur, de voorzitter, de vicevoorzitter en de ondersteuner van de Centrale Cliëntenraad.

De overlegvergaderingen zijn in het verslagjaar goed en constructief verlopen. De Centrale Cliëntenraad wil graag in een vroeg stadium betrokken worden bij ontwikkelingen om zo tot een goede besluitvorming te komen. Hierover zijn afspraken gemaakt met de Raad van Bestuur en het managementteam.

4. Speerpunten 2014

De Centrale Cliëntenraad heeft in verschillende werkgroepen en/of commissies deelgenomen en daarmee het standpunt van de cliënten vertegenwoordigd. De werkgroepen waar door een of meerdere leden van de centrale cliëntenraad aan is deelgenomen zijn:

Begroting 2015

De werkgroep financiën is in 2014 een aantal keren extra bij elkaar geweest, samen met de directeur Bedrijfsvoering en de manager Planning en Control. De aangekondigde bezuinigingen en de gevolgen daarvan maakten het noodzakelijk om hier zeer zorgvuldig naar te kijken. Het belang van de cliënten maar ook die van de organisatie waren immers in het geding. Uiteindelijk heeft de Centrale Cliëntenraad in december positief advies uitgebracht over de begroting.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Begin 2014 hebben de locatiemanagers in samenwerking met de Locale Cliëntenraden de verbeterplannen gepresenteerd aan het Managementteam en de Centrale Cliëntenraad. Elke locatie is vervolgens aan de slag gegaan met deze verbeterplannen. De stand van zaken waren een terugkerend onderwerp van bespreking in de vergaderingen van de Lokale Cliëntenraad. In december heeft er een tussentijdse cliënttevredenheidsmeting plaatsgevonden. De resultaten zullen begin 2015 bekend zijn.

Naar aanleiding van de tegenvallende resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van 2013 is voor de duur van anderhalf jaar, de commissie Cliëntbeleving geïnstalleerd, van 10 december 2013 tot 10 juni 2015. De commissie cliëntbeleving monitort de opvolging van verbetering van de cliëntbeleving op strategisch niveau en op tactisch niveau. Door structureel aandacht te vragen voor deze opvolging voorkomt men dat de onderzoekresultaten niet benut worden.

Stuurgroep Gastvrijheid

Het beleid gastvrijheid heeft in de vorm van een werkgroep Gastvrijheid op alle locaties de nodige aandacht gekregen. Deze werkgroep heeft ook een centrale rol bij inschrijvingen en audits van gastvrijheidszorg met sterren waar, tanteLouise-Vivensis ook in 2014 aan heeft deelgenomen.

5. Advies- en verzwaard adviesaanvragen

De Centrale Cliëntenraad heeft in 2014 advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Presentatie verbeterplannen cliënttevredenheidsonderzoek;
- Geriatrische Revalidatie Zorg in ziekenhuis Lievensberg;
- Jaarrekening 2013;
- Omzetting verzorgingshuisplaatsen naar verpleeghuisplaatsen op diverse locaties;
- Benoeming 3 nieuwe leden klachtencommissie cliënten;
- Begroting 2015.

Op alle aanvragen heeft de Centrale Cliëntenraad positief advies gegeven.

De Centrale Cliëntenraad heeft moeten constateren dat de organisatie de afgesproken procedures voor adviesaanvragen niet goed nakomt. Met enige regelmaat krijgt zij adviesvragen in een te laat stadium aangeboden, zodat de Centrale Cliëntenraad weinig tot geen invloed kon hebben op het besluitvormingsproces. De Raad van Bestuur heeft toegezegd dat interne instructies worden geactualiseerd.

6. Financiële verantwoording

De cliëntenraden beschikken over een jaarlijks budget dat dient voor de totale medezeggenschap van cliënten in de organisatie. Dit budget is bedoeld voor kosten van bijvoorbeeld abonnementen, lidmaatschapsgelden Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), reiskosten, materiaalkosten, representatiekosten en personele kosten van de ondersteuners.

7. Vooruitblik op 2015

Net als bij de organisatie leeft bij de Centrale Cliëntenraad teleurstelling over de gevolgen van de bezuinigingen. Maar de Centrale Cliëntenraad realiseert zich dat juist in een tijd van grote veranderingen we niet bij de pakken moeten gaan neerzitten maar de blik vooruit moeten richten. Ook in een krimpende organisatie kan goed gewerkt worden aan doorlopende verbetering van de kwaliteit en het zoeken naar nieuwe vormen van zorgverlening.

Klanttevredenheid, zorgleefplannen, multidisciplinair overleg en mantelzorgbeleid zijn enkele belangrijke thema's die in 2015 de nodige aandacht zullen vragen van de Centrale Cliëntenraad. Maar de Centrale Cliëntenraad wordt ook geconfronteerd met een ernstige inkrimping van de professionele ondersteuning. Bezien moet worden hoe door een andere werkwijze toch optimaal gebruik gemaakt kan worden van die ondersteuning.

In de huidige Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) geldt voor een aantal onderwerpen die nauw raken aan de dagelijkse leefomgeving van cliënten een verzwaard adviesrecht. Recent heeft de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bericht dat dit recht in de praktijk als te vrijblijvend wordt ervaren. Juist voor onderwerpen die raken aan de directe leefomgeving moet het advies van de cliënten serieus worden genomen. Voor deze onderwerpen zijn er plannen om een instemmingsrecht te introduceren.

Het is van belang dat de Centrale Cliëntenraad deze ontwikkelingen goed volgt. De Centrale Cliëntenraad moet zelf nadenken over de wijze waarop de eigen kwaliteit verder verbeterd kan worden. In 2015 wordt bezien hoe die kwaliteitsverbetering tot stand kan komen.

8. Slotwoord

Tot slot wil de Centrale Cliëntenraad haar dank uitspreken aan de Raad van Bestuur van stichting tanteLouise-Vivensis en aan alle bij hun raadswerk betrokken functionarissen, zowel in- als extern, voor de constructieve samenwerking in het afgelopen jaar.

Wij vertrouwen er op dat deze samenwerking in 2015 ook goed zal zijn.