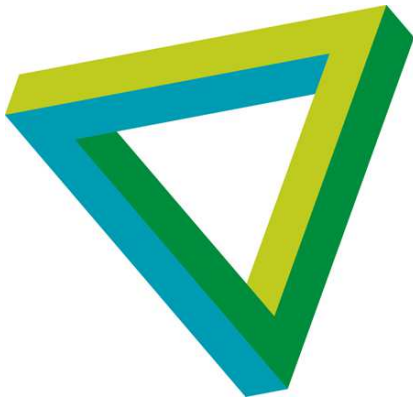


# **Jaarverslag**

## **Centrale Cliëntenraad 2013**



**Cliëntenraad**  
stichting tanteLouise-Vivensis

**Augustus 2014**

### **Woord van de voorzitter**

Voor u ligt het jaarverslag van de Centrale Cliëntenraad 2013.

Bij het aanbieden van het jaarverslag 2012 werd al gewezen op de indringende ombuigingen in de zorg. Grote bezuinigingen waren aangekondigd. Voor de Raad van Bestuur was er aanleiding om de start te maken met het opstellen van een nieuw ondernemingsplan.

Bij het tot stand komen van dit ondernemingsplan is de Centrale Cliëntenraad intensief betrokken geweest. Gedurende het gehele jaar heeft de Raad van Bestuur ons goed geïnformeerd over het plan. Tussentijdse adviezen van onze zijde kregen de volle aandacht van de Raad van Bestuur. Gevolg daarvan was dat de Centrale Cliëntenraad in het najaar 2013 unaniem heeft ingestemd met het ondernemingsplan. De Centrale Cliëntenraad is zich uitermate bewust van de gevolgen die de bezuinigingen met zich meebrengen voor ze huidige en toekomstige cliënten. In dit jaarverslag zullen we toelichten hoe ons advies tot stand is gekomen.

Maar na vaststelling van een ondernemingsplan komt de daadwerkelijke uitwerking. Besluiten over het sluiten van voorzieningen zijn onvermijdelijk. Onze bewoners zullen de gevolgen daarvan gedurende de komende jaren gaan ervaren. 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. Onze aandacht zal daar in 2014 zeker naar uit gaan.

De Centrale Cliëntenraad heeft in 2013 kritisch stil gestaan bij haar eigen functioneren en de vraag gesteld hoe wij optimaal informatie krijgen van de cliënten hoe de zorg wordt ervaren, wat er goed gaat maar ook wat er beter kan. De Centrale Cliëntenraad en de Lokale Cliëntenraden zijn op zoek hoe zij de cliënten nog beter kunnen bereiken.

In een tijd van grote veranderingen rust er een zware verantwoordelijkheid op het management van tanteLouise-Vivensis, maar ook op ons als belangenbehartiger van onze cliënten. Dank aan alle leden van de Lokale Cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad voor de inzet die gedaan wordt.

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 monitor- en signaleerfunctie 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, 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 2013 is er een gezamenlijke studiedag met de Raad van Bestuur en het managementteam geweest, waar is gesproken over de samenwerking Centrale Cliëntenraad en Raad van Bestuur. Verder is ervoor gekozen om de inhoudelijke bijdrage van de Centrale Cliëntenraad te versterken door met drie werkgroepen te gaan werken. Deze werkgroepen zijn: kwaliteit van zorg, beleid en toekomst en financiën en middelen. Met de adviseur van de Landelijke Organisatie

Cliëntenraden (LOC) is gesproken over hoe hier vorm en inhoud aan te geven. Er is een plan van aanpak opgesteld wat in 2014 uitgewerkt zal worden.

## 2. Samenstelling Centrale Cliëntenraad

Naam	Vertegenwoordiging
Dhr. F.P. de Vos	Voorzitter CCR
Dhr. G.C. Kap	CR Thuiszorg, tevens vicevoorzitter
Dhr. P. Jurgers	LCR Residentie Moermont
Mw. W. van den Broek	LCR Avondvrede
Mw. J. de Jaeger	LCR Catharina
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 Lindenburg
Dhr. R. de Greef	LCR De Vossemeren
Dhr. T.J.J. Veerman	LCR Mariahove
Dhr. E. Brasz (v.a. 1-2-2013)	LCR de Beukenhof

Niet alle Lokale Cliëntenraden zijn vertegenwoordigd in de Centrale Cliëntenraad, dit heeft te maken met het feit dat een aantal Lokale Cliëntenraden niemand bereid vindt om zitting te nemen in de Centrale Cliëntenraad. Het bezetten en op sterkte brengen van de Lokale Cliëntenraden en de vertegenwoordiging in de Centrale Cliëntenraad heeft de volle aandacht gehad in 2013. 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.

### 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 2013 vijf maal een eigen vergadering gehad en vijf maal een overlegvergadering met de Raad van Bestuur. Een aantal extra bijeenkomsten hebben in het teken gestaan van het Ondernemingsplan.

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 bij voorkeur eerder betrokken worden bij ontwikkelingen om op die manier de mening van de Lokale Cliëntenraden te kunnen horen en zo tot een betere besluitvorming te komen. Hierover zijn afspraken gemaakt met de Raad van Bestuur en het managementteam.

Zoals eerder vermeld heeft de CCR in het voorjaar een studiedag georganiseerd, waarbij het volledige managementteam was betrokken. Doel van de studiedag was gericht op kennisoverdracht, implementatie van vastgesteld beleid en inzicht in eigen functioneren van de CCR. Bij de kennisoverdracht, verzorgd door het management, werd vooral ingegaan op de implementatie van het zorg- en welzijnsconcept en de aanpak van cliënttevredenheidsonderzoeken. Daarbij werd de vraag voorgelegd of alle goede voornemens ook daadwerkelijk worden geïmplementeerd in de organisatie. Doen we wat we hebben beloofd? Vervolgens heeft de CCR zich gebogen over de vraag hoe wij ons eigen functioneren kunnen versterken. Daartoe hebben we besloten drie werkgroepen in het leven te roepen, de werkgroep kwaliteit van zorg, de werkgroep beleid en toekomst, en de werkgroep financiën en middelen.

Deze werkgroepen verdiepen zich in bepaalde vraagstukken die vervolgens in de CCR worden besproken. We beogen hiermee om de individuele kwaliteiten van de leden van de CCR nog meer te benutten.

#### **4. Speerpunten 2013**

De centrale cliëntenraad heeft in verschillende werkgroepen 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 2014

Begin 2013 is er door de Centrale Cliëntenraad een commissie financiën en middelen geformeerd, waarin een aantal leden zitting hebben. Deze commissie heeft begin april een eerste bijeenkomst gehad met de directeur bedrijfsvoering en de coördinator planning en control. Tijdens dit overleg hadden de commissieleden de mogelijkheid om de speerpunten vanuit de Centrale Cliëntenraad aan te dragen. Eind mei is de concept kaderbrief besproken en werd duidelijk welke zaken de organisatie had ingebracht. In september is de concept begroting besproken met de commissie en in oktober is de begroting aan de centrale cliëntenraad aangeboden ter advisering. Met deze werkwijze is de centrale cliëntenraad een weg ingeslagen die zij willen bewandelen namelijk het tijdig betrokken zijn bij beleidszaken.

##### Cliënttevredenheidsonderzoek

In september 2013 heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden waarvan de resultaten in december bekend gemaakt zijn. De verdere uitwerking hiervan zal in 2014 plaatsvinden.

##### Stuurgroep Gastvrijheid

Medio 2013 is de stuurgroep Gastvrijheid geformeerd. Het doel van deze stuurgroep is om de lokale werkgroepen Gastvrijheid te monitoren dit aan de hand van de notulen van de lokale werkgroepen. Advies uitbrengen aan de lokale werkgroepen. Goede initiatieven en ideeën onder de aandacht brengen binnen de organisatie. Het beleid gastvrijheid actueel houden. Een centrale rol spelen bij inschrijvingen en audits van gastvrijheidszorg met sterren

#### **5. Advies- en verzwaard adviesaanvragen**

De Centrale Cliëntenraad heeft in 2012 advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Overgang apotheek van Moermont naar ziekenhuis Lievensberg;
- Jaarrekening 2013;
- Themabijeenkomst ondernemingsplan (tussenadvies);
- Vissershaven visiedocument;
- Omzetting verzorgingshuisplaatsen naar verpleeghuisplaatsen op diverse locaties;
- Ondernemingsplan;
- Begroting 2014.

Op alle aanvragen heeft de Centrale Cliëntenraad positief advies gegeven. Het advies over het ondernemingsplan wordt in onderstaande passage verduidelijkt.

#### **6. Ondernemingsplan**

Vanaf begin 2013 heeft de Centrale Cliëntenraad zich verdiept in het op te stellen ondernemingsplan. Dit ondernemingsplan wordt opgesteld om te kunnen inspelen op de grote wijzigingen in de ouderenzorg in ons land.

Ter voorbereiding op het uitbrengen van het advies is onze raad in de loop van 2013 in meerdere sessies geïnformeerd over de ontwikkeling van het ondernemingsplan. Wij hebben daarbij gebruik gemaakt van de mogelijkheid om onze opvattingen en vragen voor te leggen.

Bij onze oordeelsvorming over het advies hebben wij ons laten leiden door een drietal referentiekaders:

- Zorg en welzijn voor onze cliënten. Zorg van goed niveau, die doeltreffend, doelmatig, veilig en cliëntgericht wordt verleend.
- De kwaliteit van de organisatie om die vereiste zorg en welzijn te leveren: verbondenheid en betrokkenheid.
- De continuïteit van de organisatie. Een financieel gezonde organisatie.

Onze raad heeft waardering voor de wijze waarop wij zijn betrokken bij de totstandkoming van het ondernemingsplan. Op gestelde vragen en opmerkingen is adequaat gereageerd.

Wij zijn ons terdege bewust dat het voorgenomen huisvestingsplan binnen de huidige voorzieningen en binnen de samenleving tot de nodige onrust zal leiden. Maar de Centrale Cliëntenraad realiseert zich dat het in deze tijd vol onzekerheden belangrijk is dat de organisatie laat zien waar zij voor staat.

Wij hebben de wens uitgesproken dat een goed communicatietraject de noodzaak van de keuzes kan verhelderen.

Onze raad kwam tot de conclusie dat in het ondernemingsplan onze drie bovengenoemde referentiekaders op een goed gebalanceerde wijze aan de orde zijn gekomen. De Centrale Cliëntenraad kwam unaniem tot een positief advies over het voorliggende ondernemingsplan.

## **7. 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.

## **8. Vooruitblik op 2014**

- Ondernemingsplan: de uitwerking van het ondernemingsplan zal in het hele jaar 2014 veel aandacht vragen van de Centrale Cliëntenraad. Hoe komen we van planontwikkeling tot goede implementatie. De organisatie staat voor een zware opdracht. Het is onze opdracht er op toe te zien dat de kwaliteit van de zorg optimaal wordt ingevuld.
- Cliënttevredenheidsonderzoek: op lokaal niveau zullen de Lokale Cliëntenraden samen met de Locatiemanager verbeterpunten formuleren en deze zullen in de loop van 2014 verder uitgewerkt worden.
- Training voor de Centrale Cliëntenraad: doel is om de kwaliteit van de individuele leden te versterken.

## **9. 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.