

Verslag Centrale Cliëntenraad 2019

De Centrale Cliëntenraad (CCR) heeft tot taak om de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle cliënten van de Vitalis WoonZorg Groep. De CCR voert die taak uit in goede samenwerking met de lokale cliëntenraden, de Raad van Bestuur, directie en management, de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad van Vitalis.

Samenstelling CCR

De CCR is samengesteld uit leden van lokale cliëntenraden (CR) die de vier woonzorgconcepten (Intensieve zorg, Wijkzorg, Revalidatie, Residentieel) van Vitalis vertegenwoordigen, waarbij rekening is gehouden met een goede representatie van de verschillende locaties. Per 31 december 2019 was de raad als volgt samengesteld:

Woonzorgconcept	omvat	vertegenwoordiger
Intensieve zorg	Peppelrode Wissehaege Vonderhof Brunswijck, Vaandelhof	P. Ligtenberg (Vonderhof) vacature
Wijkzorg	Kronehoef, De Horst, De Dreef Brunswijck, Wonen a/d Fakkellaan Berckelhof Kortonjo, 't Lint Wilgenhof, Wonen a/d Gasthuisstraat Parc Gender (Engelsbergen, De Hagen, Maximiliaan) Theresia	L. Zaeyen-Kuyken (Wilgenhof) C. Lieberwirth (Theresia) M. Jager (Parc Gender)
Revalidatie	Brunswijck Wissehaege	G. Kramer (Brunswijck)
Residentieel	Petruspark, De Hoeve Residentie Gennep, De Veldheer Residentie Wilgenhof Residentie Genderstate Parc Imstenrade	W. Bron (Parc Imstenrade) A. Ector (Petruspark)
	Onafhankelijk voorzitter	K. de Vaal

De heer G. van Bakel (Residenties) heeft wegens persoonlijke omstandigheden en verhuizing besloten zijn voorzitterschap van de CR Residenties neer te leggen en heeft in verband daarmee zijn lidmaatschap van de CCR beëindigd. Per oktober 2019 is hij opgevolgd door de heer A. Ector.

De vacature Intensieve zorg wordt in de loop van 2020 ingevuld.

Alle 12 lokale cliëntenraden zijn operationeel en min of meer voldoende bemenst. Enkele lokale raden hebben nog vacatures.

Functioneren van de CCR

Jaarplan

Het jaarplan 2019 is in goed overleg met de raadsleden en de Raad van Bestuur opgesteld. Het bevat een overzicht van aandachtspunten waarover de CCR in de loop van het jaar met de Raad van Bestuur wil spreken. De voorzitter houdt de voortgang van het jaarplan bij en bespreekt tijdens het agendaoverleg de voor de overlegvergadering te agenderen agendapunten met de Raad van Bestuur.

Vergaderingen

In 2019 heeft de CCR zes keer overlegd met de Raad van Bestuur. Elke overlegvergadering werd vooraf gegaan door een intern overleg waarin met name onderwerpen uit de lokale cliëntenraden en deelname aan in- en externe activiteiten aan de orde kwamen.

In de paragraaf Adviezen CCR is een overzicht opgenomen van alle formele adviezen die de CCR heeft gegeven. Hieronder een overzicht van onderwerpen die in de overlegvergaderingen aan de orde zijn geweest:

Overlegvergadering	Onderwerp
11 februari	Kwaliteitsplan 2019 Jaarplan Intensieve Zorg Vitaal betalen Overzicht klachten en calamiteiten
15 april	Zelfevaluatie CCR Digitale TV Strategie, koersplan Voedingsconcepten MDO MIC Kwaliteitskader Wijkverpleging Winterrapportage 2018
24 juni	Wet Zorg & Dwang Voorjaarsrapportage 2019 Jaarrekening 2018 Kunst & Cultuur Verkenning GRZ
2 september	Kaderbrief 2020 Caren zorgt Digitale TV
21 oktober	Voedingsconcepten Verbeteracties SO Kijk op Kwaliteit Kennismaken directeur Intensieve Zorg Najaarsrapportage 2019 Resultaten benchmark overhead
16 december	Begroting 2020 Wet Zorg & Dwang Digitale TV Evaluatietraject samenwerking Vitalis-Wooninc.

Belangrijkste thema's

De belangrijkste thema's voor de CCR in 2019 waren:

Cliëntbelangen

- In 2019 heeft de invoering van Vitaal betalen zijn beslag gekregen. In het algemeen is dit goed verlopen. Enige gewenning aan een nieuwe betaalmethode is nodig, maar de resultaten zijn positief te noemen.
- In 2019 is een traject gestart om met behulp van Care Culinair de voedingsconcepten per locatie te evalueren. Ook hebben mystery guests de restaurants beoordeeld. De CCR heeft daar een bijdrage aan geleverd. De evaluatie- en beoordelingsrapporten zijn inmiddels beschikbaar, in 2020 zal hieraan op gestructureerde wijze opvolging gegeven moeten worden.
- De Vitale teams zijn in 2019 gecoached door het goed-beter-best team. De CCR heeft informeel contact gehouden met dit team en gezien hoe steeds meer teams hun weg vinden naar zelfsturing (of beter: samensturing¹). De geplande uitrol van Caren zorgt waarin het zorgdossier is opgenomen, zal in 2020 ook de communicatie met familie en mantelzorgers verder versterken.
- De nieuwe visie op het MDO (multidisciplinair overleg) en het daarbij behorend proces is gepresenteerd en heeft de instemming van de CCR gekregen. Dat geldt ook het nieuwe protocol en aangepast formulier voor de MIC (melding incidenten cliënten).
- Een belangrijk nieuwe onderwerp betreft digitale TV. De overgang van analoog naar digitale TV vond plaats in september 2019. De CCR heeft diverse malen druk uitgeoefend op de ondersteunende diensten om hier tijdig afspraken met de providers en de cliënten en bewoners over te maken. Uiteindelijk is het gelukt om de overgang zonder al te veel problemen te realiseren. Een beleid omtrent welke digitale diensten Vitalis aan cliënten en bewoners beschikbaar wil stellen ontbreekt nog. Inmiddels zijn de doelgroepen en mogelijke providers in beeld. Ook zijn diverse scenario's geformuleerd. Deze moeten in 2020 verder worden uitgewerkt in termen van investeringen en abonnementskosten waarna de CCR daarover kan meebeslissen.
- Een belangrijk onderwerp is medezeggenschapsverdeling tussen cliëntenraden en bewonerscommissies. Cliëntenraden hebben te maken met de Wmcz en zorgservicekosten en houden contact met Vitalis; bewonerscommissies vallen onder de huurwetgeving en gaan over woonservicekosten en houden contact met Wooninc. Inmiddels zijn diverse kostenaspecten in beeld gebracht en is een uniform tarief voor zorgalarmering afgesproken. Een afronding van dit onderwerp staat gepland voor 2020.

Wetgeving

- De belangrijkste nieuwe wet voor de cliëntenraden is de Wmcz 2018: Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen. In 2019 is deze aangenomen, in juli 2020 treedt de wet in werking. Leden van de CCR en van lokale cliëntenraden hebben al deelgenomen aan voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd door het LOC. Ook het LOC-congres van 4 december 2019 stond in het teken van de

¹ Ontleend aan Samensturing – organiseren vanuit gedeelde verantwoordelijkheid, Rianca Evers-den Ouden, Vakmedianet, 2018

Wmcz. In 2020 worden nog meer voorlichtingsbijeenkomsten bezocht en zal een projectgroep de invoering van de Wmcz begeleiden.

- De Wzd (Wet Zorg en Dwang) is per 1 januari 2020 de opvolger van de wet BOPZ. Vitalis heeft de invoering van deze wet zorgvuldig voorbereid. Met name het door de projectgroep opgestelde communicatiemateriaal (folders, kaartjes, spellen) kreeg onze waardering.
De CCR heeft twee presentaties gekregen over de inhoud van de nieuwe wet. De visie op onvrijwillige zorg en de aanstelling van de wzd-functionarissen hebben onze instemming gekregen. Vanaf 2020 zal tweemaal per jaar een rapport over inzet van onvrijwillige zorg aan de CCR worden voorgelegd.
- Het Kwaliteitskader Wijkverpleging is ook vanaf 1 januari 2020 van kracht. Het is een kader dat Vitalis helpt om invulling te geven aan kwaliteit van zorg in de extramurale zorg. Implementatie hiervan vergt waarschijnlijk weinig extra inspanningen.

Organisatie

- De belangrijkste ontwikkeling in 2019 betreft het opstellen van een nieuw strategiedocument, een koersplan met als titel De kunst van gelukkig oud zijn. De CCR heeft bij verschillende gelegenheden (o.a. bij de Radendagen, zie verderop) met de bestuurder van gedachten gewisseld over dit plan en de daarbij behorende expedities. In komende jaren zijn we graag betrokken bij de verdere uitwerking daarvan.
- Aan het koersplan gekoppeld zien we een nieuwe Kijk op kwaliteit waarin de uitgangspunten voor het kwaliteitsbeleid van Vitalis nog eens helder zijn geformuleerd en de kern van de zorg is vastgelegd als PLV: Persoonlijke zorg en aandacht, Leven van alle dag en Veiligheid.
- Het is verheugend te mogen vaststellen dat Vitalis in 2019 de top-10 van zorginstellingen heeft bereikt, gemeten volgens Zorgkaart Nederland!
- De CCR heeft ingestemd met het Kwaliteitsplan 2019 en ziet in de trimesterrapportages steeds de actuele status van verbeterplannen gerapporteerd. Kwaliteitsplan 2020 is in voorbereiding en zal in onze eerste vergadering van 2020 worden vastgesteld.
- De CCR heeft deelgenomen aan de werving en selectie van de nieuwe directeur Intensieve Zorg en plenair kennisgemaakt met de nieuwe directeur, mevrouw N. Sabir. We verwachten dat het aansturen van de verpleeghuizen bij haar in goede handen is.
- De CCR heeft meegedacht over de mogelijkheden en wenselijkheden rond het nieuw op te richten Geriatisch Revalidatiecentrum waaraan ook Archipel en het Catharina Ziekenhuis deelnemen. Informeel is al kennisgemaakt met de directeur/kwartiermaker, mevrouw I. Jaspers. In 2020 zal zij uitgenodigd worden voor een plenaire kennismaking.
- De evaluatie van de alliantie tussen Vitalis en Wooninc. heeft onze aandacht. In 2020 worden de resultaten gepresenteerd.

Centrale Cliëntenraad

- In 2019 is een besluit genomen over de status van de leden van cliëntenraden. Ook de vergoeding voor de leden is geregeld (vanaf 1 januari 2019).
- De CCR heeft een zelfevaluatie uitgevoerd op veel aspecten (zoals informatie, advies, afspraken, ondersteuning, vergadering). De resultaten geven geen aanleiding tot bijstelling van de manier van werken. Wel is er enige spanning geconstateerd tussen de beschikbare vergadertijd en het hebben van voldoende tijd voor dialoog en besluitvorming.
- De laatste reglementaire termijn van de voorzitter loopt begin 2020 af. Een commissie bestaande de bestuurder, de bestuurssecretaris en twee leden van de CCR, heeft de taak op zich genomen om een nieuwe voorzitter te selecteren.

Radendagen

Op 20 maart 2019 vond de Radendag plaats waaraan de RvB en de directie, de RvT, de OR en de CCR deelnemen. Het centrale thema betrof het nieuwe Koersplan.

Op 24 oktober 2019 vond de Cliëntenradendag plaats waaraan naast de CCR alle lokale cliëntenraden aan deelnamen. Na een korte introductie van de Wmcz werd ook hier de focus gelegd op het Koersplan en de bijbehorende expedities.

Raad van Toezicht

Mevrouw Verdier en de heren Brons en De Witte, leden van de Raad van Toezicht (RvT), hebben deelgenomen aan een overleg met de Raad van Bestuur en een delegatie van de CCR op 16 mei 2019. Hierbij zijn ideeën over nauwere samenwerking en over aandachtspunten voor de RvT vanuit cliëntperspectief aan de orde geweest.

Financiële commissie

De financiële commissie van de CCR is tweemaal bijeengekomen met de concern controller om de jaarstukken 2018 en de begroting 2020 in detail te bespreken. Dit heeft geleid tot een aantal aanbevelingen en opmerkingen die in de adviezen aan de Raad van Bestuur zijn verwerkt.

Eeckenrhode

De voorzitter van de CCR heeft op 7 november 2019 kennisgemaakt met de managers van zorgcentrum Eeckenrhode dat voor de zorg nu onder de Vitalis WoonZorg Groep valt. In 2020 krijgt Eeckenrhode een eigen lokale cliëntenraad die gekoppeld wordt aan de CR Residenties.

Informatie en communicatie

Informatie en communicatie zijn van groot belang voor het functioneren van de CCR. Ook voor cliënten en hun sociale netwerk zijn informatie en communicatie vitaal. Te denken valt aan het MDO, familieportaal (Caren zorgt), Vitalis website, nieuwsbrieven, etc. De CCR benadrukt het belang daarvan in adviezen en tijdens overlegvergaderingen.

Nieuwsbrief

In 2019 is eenmaal een Nieuwsbrief voor alle leden van de cliëntenraden uitgebracht onder redactie van de bestuurssecretaris en de voorzitter van de CCR. Het doel daarvan is om de lokale cliëntenraden te informeren over besluiten en adviezen van de CCR en over andere algemene ontwikkelingen binnen Vitalis. Ook worden vergaderverslagen van de CCR toegestuurd aan de voorzitters van de lokale cliëntenraden.

Ondernemingsraad

Waar de CCR de belangen van de cliënten behartigt, doet de Ondernemingsraad (OR) dat voor de medewerkers van Vitalis. De voorzitters van de CCR en de OR spraken tweemaal met elkaar over raakvlakken tussen beide raden, zoals het functioneren van de Vitale teams. Ook worden vergaderverslagen uitgewisseld.

Klavertje vier

In 2019 heeft de CCR tweemaal deelgenomen aan het lerend netwerk rond Vitalis, beter bekend als Klavertje Vier. Belangrijke onderwerpen waren de invoering van de wetten Zorg en Dwang (Wzd) en Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

Zorgkantoor

In 2019 hebben leden van de CCR eenmaal deelgenomen aan overleg tussen het zorgkantoor (CZ) en cliëntenraden uit de regio.

Tweemaal vond overleg met bestuur en directie, zorgkantoor CZ en vertegenwoordigers van de CCR plaats bij Vitalis. Het belangrijkste onderwerp is het kwaliteitsplan en voortgang van verbeteracties die daaraan gekoppeld zijn.

Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC)

De meeste cliëntenraden van Vitalis zijn aangesloten bij het LOC. Het LOC biedt diverse vormen van ondersteuning in de vorm van nieuwsbrieven, informatie op de website, trainingen en advies.

Het LOC heeft de functie van regionale ondersteuner gecreëerd in de persoon van de heer J. Ebberink. Op 15 april heeft hij deelgenomen aan onze vergadering. Uit zijn evaluatie: "Dank voor het mogen bijwonen van jullie vergaderingen. Alleen al het welkome gevoel dat ik gedurende bijna een halve dag bemerkte, geeft blijk van grote openheid, transparantie en bereidheid om van elkaar te leren."

De CCR heeft deelgenomen aan het LOC-congres op 4 december 2019 waar opnieuw de nieuwe Wmcz centraal stond.

Adviezen CCR

Een van de belangrijkste taken van de CCR is het geven van advies aan de Raad van Bestuur over onder meer beleidsaspecten, begroting en jaarrekening, organisatiewijzigingen, fusies en benoemingen. De CCR heeft de meeste (positieve) adviezen voorzien van aanbevelingen. Deze aanbevelingen worden beantwoord door de Raad van Bestuur met concrete afspraken over invulling en opvolging bij de bespreking van het advies tijdens de overlegvergadering dan wel in een separate notitie.

In 2019 zijn volgende adviezen uitgebracht:

Advies	Datum	Inhoud
1901	6 februari 2019	Benoeming leden Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie
1902	19 juni 2019	Jaarrekening 2019
1903	28 november 2019	Juridische fusie stichtingen en BV's
1904	17 december 2019	Begroting 2020

Het beperkte aantal adviezen past in onze aanpak om zoveel mogelijk onderwerpen in goed overleg met de Raad van Bestuur te bespreken en met voorstellen in te stemmen tijdens de overlegvergadering zonder daar nog een formeel advies aan toe te voegen.

Tot slot

De CCR bedankt de Raad van Bestuur, de bestuurssecretaris, het secretariaat en de directeuren voor de goede en intensieve samenwerking, die gebaseerd is op het belang van de cliënten en bewoners en wederzijds respect. Verder dank aan de Raad van Toezicht en de vertegenwoordigers van stafafdelingen die tijdens overlegvergaderingen hun gewaardeerde inbreng hadden.

Kees de Vaal
Voorzitter Centrale Cliëntenraad,
Juli 2019