

Jaarverslag 2017  
Centrale Cliëntenraad  
Zonnehuisgroep Noord

Zuidhorn, 14 februari 2018

---

## Voorwoord

Het jaar 2017 was voor de Centrale Cliëntenraad, evenals voor de Zonnehuisgroep Noord, een jaar met veel dynamiek. De organisatie stond in financieel opzicht onder grote druk. Nog steeds moeten er locaties gesloten worden en de transitie van verzorgingshuiszorg naar verpleeghuiszorg is erg weerbarstig. De (interim) bestuurder vertrok aan het eind van het jaar en een selectieprocedure voor een nieuwe bestuurder, waar het dagelijks bestuur van de Centrale Cliëntenraad in participeerde, werd eind 2017 gestart. Daarnaast vond de start van een reorganisatie plaats en werden verschillende types coaches geworven die medewerkers moesten helpen om te werken volgens het beginsel van 'Zelforganiserende teams'. De vraag die de CCR daarbij heeft gesteld is of al deze bewegingen in een jaar wel te dragen zijn door medewerkers. Het grote ziekteverzuim onder deze in het algemeen bevlogen medewerkers/sters is tekenend. De vraag is ook of alle verschillende processen die geraakt worden door deze veranderingen wel voldoende geregistreerd worden. De CCR heeft negatief geadviseerd over de Koersnotitie Zonnehuisgroep Noord 2.0. De CCR ziet de koerswijziging als noodzakelijk voor de continuïteit en verbetering van de zorg- en dienstverlening maar legt echter andere accenten voor het welslagen van deze operatie. Om de CCR optimaal te betrekken bij deze veranderingen heeft de interim-bestuurder tweewekelijks informeel overleg geagendeerd met het dagelijks bestuur van de CCR. Door het sluiten van locaties is de afgelopen jaren ook de bezetting van de CCR afgenomen terwijl de adviesaanvragen, en daarmee de werkzaamheden voor de leden van de CCR, toenamen. Het voornemen van de organisatie is nog steeds om het aantal locatiemanagers terug te dringen en de leiding per locatie anders te organiseren, de CCR is daar tegen.

Alle veranderingen zullen het komende jaar veel vragen van leiding, medewerkers en medezeggenschap. In 2018 wordt het traject verdieping cliëntmedezeggenschap afgerond, een door de CCR opgezet traject waar met hulp van een psycholoog lokale cliëntenraden worden geholpen in hun werkzaamheden. De leden van de CCR zullen zich blijven inzetten voor het welzijn en welbevinden van de cliënten. Hun gevoel van een in alle opzichten veilige omgeving is voor de CCR leidend.

Bert Peters, voorzitter CCR

De leden van de CCR Zonnehuisgroep Noord zijn gekozen vertegenwoordigers vanuit de afzonderlijke lokale raden. Per locatie is er één afgevaardigde en bij een aantal raden één vervanger.

Op 31 december 2017 was de samenstelling als volgt:

<b>Lokale Raad</b>	<b>Afgevaardigde</b>	<b>Vervanger</b>
Zonnehuis Solwerd (GRZ)/ Woonhaven Opwierde	Mevr. T. Geuze	Dhr. J.E. Fokkens
Zonnehuis BetingeStaete	Geen afvaardiging	
Zonnehuis Wiemersheerd	Dhr. H. Noordhof	
Zonnehuis Ufkenshuis	Mevr. A. Visscher	Mevr. M.J. Scheidema
Zonnehuis Hippolytushoes	Mevr. G. Ritzema	Mevr. J. Hofman
Zonnehuis St. Joseph	Dhr. D. Hundt	
Zonnehuis Oostergast/ Woonhaven Oostergast	Mevr. D. de Boer	Dhr. J. Vermeulen
Zonnehuis De Marne	Mevr. T. de Poel	Mevr. J. de Koning
Zonnehuis De Hoorn en Woonhaven Marum	Dhr. H. Benedictus	

### **Zonnehuis Gockingaheem**

De afgevaardigde van CR Gockingaheem de heer P. Boven heeft afscheid genomen per 24-1-2017. Door de CR Gockingaheem is per dezelfde datum de heer A. Zoutman benoemd als nieuwe afgevaardigde. Per 1-7-2017 is de zorgverlening van de locatie Gockingaheem overgenomen door het NNCZ.

### **Zonnehuis De Marne en Zonnehuis Olde Heem**

Naast de afgevaardigde mevrouw T. de Poel heeft de CR De Marne per 28-3-2017 mevrouw J. de Koning benoemd als vervanger afgevaardigde naar de CCR.

### **Zonnehuis Thuis**

Zonnehuis Thuis heeft nog geen cliëntenraad. De CCR is samen met de Raad van Bestuur op zoek naar een vorm waarin de belangen van deze groep cliënten het beste tot hun recht komen. De CCR zal voornamelijk optreden als gesprekspartner wat betreft de medezeggenschap van de cliënten van Zonnehuis Thuis.

### **Dagelijks Bestuur**

De CCR heeft per september 2017 als extra lid van het DB benoemd mevrouw T. Scheidema. Het Dagelijks Bestuur van Centrale Cliëntenraad bestaat uit de volgende personen:

<b>Dagelijks Bestuur</b>	<b>Functie</b>
Dhr. A.G.H. Peters	Voorzitter
Mevr. T. Geuze	Vicevoorzitter/Penningmeester
Dhr. H. Noordhof	Secretaris
Mevr. T. Scheidema	Lid
Mevr. E. Zuidhof-Doornbos	Ambtelijk Secretaris

## **Informeel overleg**

Het Dagelijks Bestuur heeft voorafgaand aan iedere vergadering overleg met de Raad van Bestuur. Dit informeel overleg heeft in 2017 vierentwintig keer plaats gevonden. Gezien de situatie binnen onze organisatie zijn twee extra overlegmomenten ingepland in verband met de Koersnotitie 2.0 en de adviesaanvraag Toekomstbestendige Ouderenzorg in de provincie Groningen.

Tijdens de informele overleggen zijn onderwerpen voorbereid, beleid gesondeerd en agenda's afgestemd.

## **CCR-overleg**

De CCR heeft in totaal tien keer vergaderd, waarvan zes overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur.

Op 14-2-2017 heeft een extra overlegvergadering plaatsgevonden met een toelichting van de bestuurder op de Koersnotitie 2.0.

## **Samenwerking in Noord-Oost Groningen:**

De CCR heeft ingestemd met een intentieverklaring voor samenwerking met De Hoven als het gaat om de zorgverlening in NO Groningen. De heer H. Benedictus zal het DB bij dit onderwerp ondersteunen.

## **Activiteiten**

In 2017 kwamen in de CCR de ontwikkelingen en de thema's, die voor de hele organisatie relevant waren, aan de orde. In de lokale raden kwamen vooral zaken aan de orde die betrekking hadden op de desbetreffende locatie.

De CCR is in 2017 gevraagd en ongevraagd actief betrokken geweest bij het beleid van Zonnehuisgroep Noord en leverde zo een bijdrage aan de beleidsvoorstellen en besluitvorming. De Raad van Bestuur informeerde bij elke overlegvergadering over de actuele stand van zaken met betrekking tot onze organisatie. Regelmatig heeft de CCR een informatiememo ontvangen.

## **Adviezen**

In 2017 is aan de CCR advies gevraagd over de volgende onderwerpen:

- Werkbegroting 2017
- Overdracht cliënten Solwerd aan Vliethoven
- Overgang van Onderneming Woonhaven Grootegast
- Koersnotitie Zonnehuisgroep Noord 2.0
- Aangepast Klachtenbeleid
- Toekomstbestendige ouderenzorg in NO Groningen en Samenwerking in NO Groningen
- Continuïteit Zonnehuisgroep Noord/Meerjarenbegroting 2017-2020
- Overdracht van Onderneming Zonnehuis Gockingaheem
- Andere route Griepvaccinatie
- Integrale zorg voor (kwetsbare) ouderen in de DAL-gemeenten en Appèl voor het Behoud van Integrale zorg voor kwetsbare ouderen in de DAL-gemeenten
- Missie, Visie en Waarden ZhgN (onderdeel Kompas)
- Plannen Waardigheid en Trots 2018 (zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering)
- Plan van Aanpak Zelforganisatie Zonnehuis Thuis
- Benoeming Bestuurder
- Tarieven 2018
- Begroting 2018 en Meerjarenbegroting

De CCR heeft positief advies gegeven m.b.t.:

- Overdracht cliënten Solwerd aan Vliethoven, met opmerkingen
- Overgang van Onderneming Woonhaven Grootegast
- Aangepast Klachtenbeleid
- Toekomstbestendige ouderenzorg in NO Groningen en Samenwerking in NO Groningen
- Overdracht van Onderneming Zonnehuis Gockingaheem
- Andere route Griepvaccinatie
- Integrale zorg voor (kwetsbare) ouderen in de DAL-gemeenten en Appèl voor het Behoud van Integrale zorg voor kwetsbare ouderen in de DAL-gemeenten
- Missie, Visie en Waarden ZhgN (onderdeel Kompas), met opmerking
- Plannen Waardigheid en Trots 2018 (zinvolle dagbesteding en deskundigheidsbevordering), met opmerking
- Benoeming Bestuurder
- Tarieven 2018

De CCR heeft negatief advies gegeven m.b.t.:

- Koersnotitie Zonnehuisgroep Noord 2.0, De CCR ziet de koerswijziging als noodzakelijk voor de continuïteit en verbetering van de zorg- en dienstverlening maar legt echter andere accenten voor het welslagen van deze operatie

De CCR heeft geen advies gegeven over:

- De Werkbegroting 2017 omdat de CCR onvoldoende inzage heeft in dit voor de CCR niet formele document
- Continuïteit Zonnehuisgroep Noord/Meerjarenbegroting 2017-2020

De volgende adviesaanvragen zijn in 2017 binnengekomen en zullen in 2018 worden behandeld:

- Zelforganisatie Zonnehuis Thuis
- Begroting 2018 en MJB

In 2017 is in de CCR een grote diversiteit aan onderwerpen besproken, namelijk:

- Verantwoording van de gelden Waardigheid en Trots 2016
- Het Plan van Aanpak Project Waardigheid en Trots
- De inzet van de coaches Waardigheid en Trots
- De implementatie van het Kwaliteitskader verpleeghuiszorg in onze organisatie
- Het projectplan Sturen op Kwaliteit
- De kwartaalverslagen 2017 en het Jaarverslag 2016
- Cliëntvertrouwenspersoon/Klachtenfunctionaris
- Het Inspectiebezoek aan Solwerd
- Het verdiepingsprogramma cliëntmedezeggenschap
- Het visiedocument van HHM en de intentieverklaring over "Toekomstbestendige ouderenzorg in de provincie Groningen"
- De voorgenomen sluiting van Solwerd
- De Managementrapportages
- Het Dashboard Beleid, Kwaliteit, Organisatie en Innovatie
- De Directiebeoordeling 2015/2016
- Het implementatieplan Koers 2.0
- De audit Zorgleefplan
- De notitie etagegewijs organiseren van wonen en zorg in St. Jozef
- Het Jaarverslag 2016

- Rapport en analyse Waarborgfonds
- Zonnehuisgroep Noord op Expeditie
- Uniforme folder voor de cliëntenraden
- Dragen van badges door de medewerkers
- Nieuwbouwplannen in Marum
- Foto's Kwaliteit en Veiligheid
- Extra gelden van VWS voor de verpleeghuissector
- Stroomschema voetverzorging
- Facilitering van de lokale raden
- Cliëntinformatiefolder
- Voortgangsrapportage Traject Waardigheid en Trots
- Plannen Waardigheid en Trots 2018
- Kadernotitie Begroting 2018
- Toekomstperspectief op zorg in de aardbevingsregio
- Concepten Kwaliteitsplan
- De CRI methode om te meten in de veranderopgave (Expeditie)
- Bezetting nachtdienst per locatie
- Notitie Werving en opleiding Verpleegkundig Specialist

#### Andere activiteiten in 2017:

- Het DB heeft op 10-1-2017 gesproken met de heer M. Smit van Bureau Assist. Assist heeft bij ZhgN een adviesrol om MT en bestuurder te begeleiden bij het veranderingsproces.
- Het DB heeft op 24-1-2017 gesproken met de heer S. Benus en mevrouw U. Hendriks van de NCG over de veiligheid van de gebouwen van Zonnehuisgroep Noord.
- Het DB heeft een verzoek ontvangen van de Geestelijke zorg om medewerking te verlenen aan de ceremoniële verbintenis van Job Jan ten Horn in een oecumenische viering op 12-2-2017. Het DB heeft voorgesteld om niet op het verzoek in te gaan maar om namens de cliëntenraad te verklaren de heer ten Horn te ondersteunen in zijn werk. De heer J. Vermeulen is aanwezig geweest bij de ceremonie.
- Op 23-2-2017 heeft het DB gesproken met de locatiemanagers over Koers 2.0
- Twee leden van het DB hebben op 29-3-2017 gesproken met een afvaardiging van het IGZ over de kwaliteitsfoto's
- Een aantal leden van de CCR is aanwezig geweest bij de ondertekening van de Intentieverklaring toekomstbestendige ouderenzorg in Groningen regio NO op 10-3-2017
- Een lid van het DB is betrokken geweest bij de periodieke overleggen met Menzis Zorgkantoor
- Op 13-6-2017 heeft het DB gesproken met de heer Oscar Schneider en Hester Jippes (coaches) van Waardigheid en Trots. Ze zijn per april aangesteld en bieden hulp bij het op orde krijgen en houden van de kwaliteit van zorg en veiligheid.
- Op 13-6-2017 heeft het DB van de heer K. de Vries (financiën) een toelichting ontvangen op de nieuwe systematiek rond de meerjarenbegroting
- Op 19-9-2017 heeft het DB gesproken met de heer O. Schneider over de ontwikkelingen en de totstandkoming van het PvA Waardigheid en Trots
- Op 21-9-2017 heeft het DB deelgenomen aan de Expeditie naar Brabant Zorg in Oss
- Een aantal leden is betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure nieuwe bestuurder
- Op 17-10-2017 heeft het DB met mevrouw Hoenders (voorzitter CCR De Hoven) van gedachten gewisseld over de voorgenomen samenwerking in NO Groningen
- Een aantal leden heeft een bijdrage geleverd aan het opstellen van het concept-Kwaliteitsplan
- Op 31-10-2018 heeft het DB van de CCR deelgenomen aan een Radendag, samen met de RvT, de RvB, het MT en de OR

- Een aantal leden heeft deelgenomen aan de sollicitatiecommissie werving lid Raad van Toezicht, op voordracht CCR.
- Op 19-12-2018 heeft de CCR in haar vergadering kennis gemaakt met de vijf teamcoaches
- Een aantal leden van de CCR is aanwezig geweest bij de Expeditie-bijeenkomsten op 11-12-2017 en 14-12-2017

### **Raad van Toezicht**

In april 2017 is mevrouw S. Gerritsen in verband met de good governance gestopt met haar werk voor de Raad van Toezicht. Voor de vacature is een sollicitatieprocedure in werking gesteld en per 1-8-2017 is mevrouw I. Kits benoemd als lid van de RvT voor wat betreft de kwaliteitszetel CCR.

Op 23-5-2017 en op 21-11-2017 heeft de voorzitter van de RvT, de heer P. de Bruijne een overlegvergadering bijgewoond. Op 21-11-2017 was hierbij ook aanwezig mevrouw I. Kits.

### **Ontwikkelingen medezeggenschap**

Samen met psycholoog Bart van Dekken (Interfocus) is er een plan gemaakt om de cliëntmedezeggenschap op de locaties te verdiepen. Dit plan omvat drie fases:

1. Op de locaties hebben er gesprekken plaatsgevonden met de voorzitter en/of vertegenwoordigers van de lokale raden van de acht huizen die open blijven plus de thuiszorg. Er is gesproken met de gesprekspartners van de lokale raden over vertrouwen in elkaar, wat er wordt gemist en hoe er voor te zorgen dat het beter wordt. Deze gesprekken zijn geanalyseerd en er is een rapportage gezonden naar de bestuurder.
2. Op 13-4-2017 is een gezamenlijk overleg gehouden met alle leden van de lokale raden, de CCR en leidinggevenden. Hier is besproken hoe inhoud te geven aan het overleg met de medezeggenschap en op welke manier we deze in de toekomst gaan vorm geven.
3. In 2018 zal worden gestart met de derde fase van het verdiepingsprogramma nl. het borgen van de cliëntmedezeggenschap binnen de organisatie.