

Jaarverslag 2018
Centrale Cliëntenraad
Zonnehuisgroep Noord

Zuidhorn, 19 maart 2019

Voorwoord

Vertrouwen in de toekomst

Het jaar 2018 begon de Zonnehuisgroep Noord met de benoeming van bestuurder Nienke Ybema waarmee een eind kwam aan een lange periode van interim-bestuurders. Voor de organisatie van groot belang dat er nu eindelijk een bestuurder is benoemd met oog voor de lange termijn. De Centrale Cliëntenraad (CCR) is actief betrokken geweest bij de selectieprocedure voor deze bestuurder. In verband met vele hectische situaties in voorgaande jaren was er structureel tweewekelijks informeel overleg met de toenmalige interim-bestuurders. In 2018 is deze structuur voortgezet waardoor de informatieoverdracht en afstemming tussen bestuurder en (het dagelijks bestuur van) de CCR goed verliep. Waar de communicatie tussen bestuurder en cliëntvertegenwoordigers goed verliep is de afstemming binnen de organisatie tussen verschillende organisatieonderdelen voor verbetering vatbaar. Juist in een periode van veranderingen, zoals die nu in de organisatie plaatsvinden, is informatie van groot belang. De zogenaamde expeditie, een verandering in de werkwijze van de teams waarbij zelforganiserende teams meer verantwoordelijkheid krijgen, vraagt nog veel aandacht. Dat is niet alleen belangrijk om tot een goed resultaat te komen maar ook cruciaal voor de cliënten. Het is voor hen belangrijk te weten waarom er iets veranderd in hun omgeving en de werkwijze van medewerkers/sters. Het aanhoudende hoge ziekteverzuim onder deze medewerkers baart de CCR grote zorgen omdat het nadelig is of kan zijn voor cliënten die nu vaak te maken krijgen met vervanging.

De CCR heeft in 2018 vijftien adviesaanvragen behandeld, veel onderwerpen besproken en deelgenomen aan tal van bijeenkomsten. Deze werkzaamheden vraagt veel van de leden van de lokale Cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad. Maar zoals de medewerkers bevlogen en enthousiast zijn geldt dat ook voor de cliëntvertegenwoordigers en daarvoor heb ik veel respect. In 2018 heeft de CCR een zogenaamd verdiepingstraject medezeggenschap afgesloten, een door de CCR opgezet traject waar met hulp van een psycholoog lokale cliëntenraden worden geholpen in hun werkzaamheden. Ook lijkt aan het eind van 2018 alle lokale cliëntenraden weer voldoende bezetting te hebben en dat geeft mij vertrouwen voor de toekomst. Een nieuw jaar waar ongetwijfeld ook weer veel veranderingen zullen plaatsvinden, waar eindelijk een zichtbare aanzet gegeven zal worden voor aardbevingsbestendige nieuwbouw in de zorg. Daar zijn veel partners bij betrokken en dat is ook nodig om tot een goed resultaat te komen. Want alleen ga je sneller, maar samen kom je verder.

Bert Peters, voorzitter Centrale Cliëntenraad

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 2018 was de samenstelling als volgt:

Lokale Raad	Afgevaardigde	Vervanger
Zonnehuis Solwerd (GRZ)/ Woonhaven Opwierde	Dhr. J.E. Fokkens	
Zonnehuis BetingeStaete	Geen afvaardiging	
Zonnehuis Wiemersheerd	Dhr. J.E. Bosscher	
Zonnehuis Ufkenshuis	Mevr. A. Visscher	Mevr. M.J. Scheidema
Zonnehuis Hippolytushoes	Geen afvaardiging	
Zonnehuis St. Jozef	Dhr. D. Hundt	
Zonnehuis Oostergast/ Woonhaven Oostergast	Mevr. D. de Boer	Dhr. J. Vermeulen
Zonnehuis De Marne	Mevr. J. de Koning	
Zonnehuis De Hoorn en Woonhaven Marum	Dhr. H. Benedictus	

De afgevaardigde van CR Zonnehuis Solwerd en WH Opwierde, mevrouw T. Geuze en de afgevaardigde van de CR Wiemersheerd, de heer H. Noordhof hebben afscheid genomen van de CCR per 1-7-2018. De heer J.E. Fokkens is de nieuwe afgevaardigde van de CR Solwerd en WH Opwierde. Door de CR Wiemersheerd is de heer J.E. Bosscher benoemd als nieuwe afgevaardigde.

De afgevaardigde van de CR Hippolytushoes, mevrouw G. Ritzema, heeft afscheid genomen per 16-10-2018. Er is door de CR Hippolytushoes geen nieuwe afgevaardigde benoemd.

De afgevaardigde van de CR De Marne, mevrouw T. de Poel, heeft wegens ziekte haar taak als afgevaardigde overgedragen aan de vervanger afgevaardigde mevrouw J. de Koning. Mevrouw De Poel heeft in december 2018 afscheid genomen van 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

Na het vertrek van de afgevaardigden van de CR Solwerd en de CR Wiemersheerd heeft de CCR per 1-7-2018 benoemd als lid van het DB de heer H. Benedictus. De heer Benedictus is afgevaardigde van de CR De Hoorn en Woonhaven Marum. Het Dagelijks Bestuur van Centrale Cliëntenraad bestaat uit de volgende personen:

Dagelijks Bestuur	Functie
Dhr. A.G.H. Peters	Voorzitter
Mevr. T. Scheidema	Vicevoorzitter
Dhr. H. Benedictus	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 2018 twintig keer plaatsgevonden. Tijdens de informele overleggen zijn onderwerpen voorbereid, beleid gesondeerd en agenda's afgestemd.

CCR-overleg

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

Op 15-8-2018 heeft een extra overlegvergadering plaatsgevonden waar o.a. is gesproken over de wijziging van het managementstructuur en het implementatieplan.

Activiteiten

In 2018 kwamen in de CCR de ontwikkelingen en de thema's aan de orde, die voor de hele organisatie relevant waren. In de lokale raden kwamen vooral zaken aan de orde die betrekking hadden op de desbetreffende locatie.

De CCR is in 2018 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 2018 is aan de CCR advies gevraagd over de volgende onderwerpen:

- Begroting 2018
- Voorstel voor uitwerking duurzame integrale zorg voor (kwetsbare) ouderen in de DAL-gemeenten
- Kwaliteitsplan 2018
- Managementstructuur
- Wasbeleid
- Invoering nieuwe algemene voorwaarden VVT en een aangepaste zorgleveringsovereenkomst
- Tarief opbaren cliënten
- Plan Waardigheid en Trots 2019, Zinnvolle daginvulling
- Kadernotitie begroting 2019
- Uitbesteding mondzorg
- Beleidsplan BHV
- In- en Exclusiecriteria Wlz-zorg PG en somatisch chronische zorg
- Kompas 2019-2022
- Tarieven 2019
- Aanpassing managementstructuur (maatschap GRZ) en werving manager GRZ Appingedam

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

- Voorstel voor uitwerking duurzame integrale zorg voor (kwetsbare) ouderen in de DAL-gemeenten, met opmerkingen
- Kwaliteitsplan 2018, met opmerkingen
- Wasbeleid, met opmerkingen
- Invoering nieuwe algemene voorwaarden VVT en een aangepaste zorgleveringsovereenkomst, met opmerkingen
- Tarief opbaren cliënten, met opmerking

- Plan Waardigheid en Trots 2019 - Zinnvolle daginvulling, met opmerking
- Kadernotitie begroting 2019, met opmerkingen
- Uitbesteding mondzorg, met opmerkingen
- Beleidsplan BHV, met opmerkingen
- In- en Exclusiecriteria Wlz-zorg PG en somatisch chronische zorg, met opmerkingen
- Kompas 2019-2022
- Tarieven 2019
- Aanpassing managementstructuur (maatschap GRZ) en werving manager GRZ Appingedam, met opmerking

Wat de adviesaanvraag Managementstructuur betreft begrijpt de CCR dat de managementstructuur met de Expeditie moet worden aangepast maar acht dit niet het goede moment.

De lokale raden hebben een verzaamd advies gegeven rond de benoeming van de clustermanagers.

De CCR heeft geen advies gegeven over:

- De Begroting 2018 gezien de vele vragen hierover en ervaringen met andere begrotingen. Met de bestuurder is de afspraak gemaakt in gesprek te blijven over de voortgang.

In 2018 is in de CCR een grote diversiteit aan onderwerpen besproken, namelijk:

- Strategiekaart 2018
- Voortgang van de Expeditie
- Verantwoording gelden W&T
- Aanpassing reglement governance code:
- Facilitering van de cliëntmedezeggenschap
- Memo Wet zorg en dwang als vervanging van de Wet BOPZ
- Evaluatie GRZ
- Nieuwbouw De Hoorn
- Verkoop Solwerd
- Overname Hippolytushoes
- De 100-dagen-rapportage van de bestuurder
- Uitplaatsing van cliënten
- Het CTO
- Verslagen van de klachtenfunctionaris
- Evaluatie traject W&T
- Transitie naar zorg met behandeling
- (Ambitieconferenties) Geriatrisch Expertise Netwerk
- De Jaarrekening 2017
- Overleg van de cliëntenraden met de clustermanagers
- Het rapport MTO
- Aanpassing zorgleveringsovereenkomst en algemene voorwaarden
- Directiebeoordeling 2018
- Versterkingsopgave
- Cliëntportal
- Visie (bevingsbestendige) zorg in Groningen
- Notitie zorg met behandeling overall beschikbaar voor onze cliënten
- Regeling rond de pedicure
- Managementrapportages
- Verzuim en meeruren

Andere activiteiten in 2018:

- Twee leden van de CCR zijn aanwezig geweest bij de themabijeenkomst Kwaliteitskader op 15-1-2018
- Het DB heeft op 20-2-2018 gesproken met de heer Homme Biemold. De heer Biemold zit in de stuurgroep Integrale Zorg die namens de zorginstellingen overleg voert met Menzis
- Een lid van het DB is betrokken geweest bij de periodieke overleggen met Menzis Zorgkantoor
- Op 6-3-2018 heeft het DB van de CCR gesproken met een aantal leden van de CCR De Hoven over de Integrale Zorg voor kwetsbare ouderen in de DAL-gemeenten, samenwerking en de plaats van de medezeggenschap
- Op 6-3-2018, 4-9-2018 en 4-12-2018 heeft het DB van de CCR gesproken met de heer Oscar Schneider (project W&T) over de ervaringen en opvattingen van de cliëntmedezeggenschap m.b.t de veranderingen die nu aan de orde zijn zoals de inzet van de coaches, de expeditie, de zelforganisatie van de teams en de nieuwe managementstructuur
- Op 20-3-2018 heeft het DB van de CCR een gesprek gehad met mevrouw Babs Veeger (manager Zonnehuis Thuis) over de medezeggenschap thuiszorg, de zelforganisatie van Zonnehuis Thuis en de samenwerking met De Hoven
- In maart 2018 is het DB van de CCR aanwezig geweest bij een bijeenkomst van het LOC waar is gesproken over de nieuwe WMCZ
- De CCR heeft de bestuurder geadviseerd een extern communicatieadviseur in de arm te nemen als het gaat om de communicatie rond de Expeditie
- Een aantal leden is aanwezig geweest bij overleggen rond de invulling van de nieuwe website
- Op 19-4-2018 heeft het DB van de CCR gesproken met de OR over o.a. de basiszorg en de Expeditie
- Op 24-4-2018 heeft de CCR een verklaring verzonden naar de RvB inzake de uitplaatsing van cliënten en versnelde aanpassing van gebouwen voor verpleeghuiszorg
- De voorzitter van de CCR is betrokken geweest bij de voorbereiding van een film over persoonsgericht werken
- Een aantal leden is aanwezig geweest bij de Radendagen in het kader van de Expeditie
- De leden van de CCR zijn samen met leden van de lokale raden betrokken geweest bij het opstellen van de vragen en het afnemen van de interviews CTO
- Een aantal leden heeft een bijdrage geleverd aan het opstellen van het concept-Kwaliteitsplan
- Een aantal cliëntenraden is uitgenodigd voor de Dag van de Mantelzorg
- 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
- Op 29-11-2018 heeft de CCR samen met het LOC een dag van de medezeggenschap georganiseerd waarvoor zijn uitgenodigd de RvB, OR, RvT en de clustermanagers. Het thema van deze dag was: Samen Werken
- Een aantal leden van de CCR is aanwezig geweest bij de Expeditie-bijeenkomsten op 11-12-2017 en 14-12-2017
- Eind 2018 is door de CCR een eerste stap gezet rond de wervingscampagne voor nieuwe cliëntenraadsleden

Raad van Toezicht

Op 20-3-2018 en 18-9-2018 heeft de RvT een overlegvergadering bijgewoond. Op 20-3-2018 waren aanwezig de heer P. de Bruijne en de heer H. Klopstra en op 18-9-2018 de heer P. de Bruijne en mevrouw R. de Jong. Mevrouw I. Kits (kwaliteitszettel CCR) is aanwezig geweest op de Dag van de Medezeggenschap op 29-11-2018.

De Governancecode is aangepast. De CCR heeft gekozen voor het adviesrecht over alle benoemingen binnen de RvT.

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 ervoor 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 is gestart met de derde fase van het verdiepingsprogramma namelijk het borgen van de cliëntmedezeggenschap binnen de organisatie.
4. Op 29-11-2018 is door de CCR samen met het LOC een dag van de medezeggenschap georganiseerd. Op deze dag waren, onder leiding van het LOC, aanwezig leden van de lokale cliëntenraden, de OR, de clustermanagers, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht.
5. Eind 2018 is door Interfocus de bevindingen van het traject overlegd aan de bestuurder en de CCR. Door de CCR is een advies voorgelegd aan de bestuurder.