

Clëntenraad RAZ
Jaarverslag 2018

Medezeggenschap 2.0

Voor partnerschap in wonen, service, welzijn en zorg

Inhoud

Inhoud

1. INLEIDING	3
2. UITGANGSPUNTEN VOOR DE CLIËNTENRAAD	4
2.1 MISSIE/VISIE.....	4
2.2 WERKGEBIED VAN DE CLIËNTENRAAD	4
2.3 INVULLING VAN MEDEZEGGENSCHAP	4
2.4 SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD IN 2018.....	5
3. ACTIVITEITEN VAN DE RAAD	6
3.1 OVERLEG.....	6
3.2 GESPREKSONDERWERPEN.....	6

1. Inleiding

De laatste jaren krijgen cliëntenraden een steeds zwaardere rol, overeenkomstig de maatschappelijke ontwikkelingen. Zij worden geacht gelijkwaardige gesprekspartners te zijn voor bestuurder(s) en andere geledingen in de zorg en hun achterban te voorzien van juiste informatie. Deze emancipatie geschiedt o.a. vanuit de wetgeving. De motie 'zeggenschap voor cliënten en verzekerden van zorg' van 5 november 2015 die in de Tweede Kamer unaniem is aangenomen onderstreept dat. De zorgkantoren en de Inspectie betrekken de raad in toenemende mate bij evaluaties en het opstellen van verbeterplannen. Deze ontwikkeling is in 2018 gecontinueerd.

ECR/RAZ maakte in het verslagjaar een enorme ontwikkeling door. Op 23 januari trad mevrouw Westdijk Wilkes af als algemeen directeur van ECR/RAZ. De heer Bijleveld nam tijdelijk de rol van directeur weer op zich. De weken daarna werd de heer Huijsmans als potentiële interim-directeur voorgesteld. Uiteindelijk werd de heer Bijleveld op 12 maart opgevolgd door de heer Hulleman die als opdracht kreeg om de onderneming financieel te redden en de onderhandelingen te leiden voor een overname.

Op 23 januari trad de heer Van Harten, die namens de cliëntenraad was toegetreden tot de Raad van Commissarissen van ECR/RAZ, af. Op 2 april is de heer Albracht vanuit de cliëntenraad toegetreden tot de Raad van Commissarissen van ECR/RAZ en nam afscheid als lid van de cliëntenraad.

Op 23 juli werd ECR/RAZ overgenomen door de Blueprint Group, zij het via een constructie waarbij ECR/RAZ niet direct onder de Blueprint Group valt. Er is een nieuwe BV gecreëerd ECR 2.0, welke de aandelen van ECR heeft overgenomen van de vorige aandeelhouders. De Blueprint Group heeft een vergelijkbare visie op wonen met service zorg en zorghotelzorg als ECR/RAZ die had, zij het dat zij geen gebouwen in eigendom willen hebben. De heer Hulleman heeft de cliëntenraad bij het overnameproces nauw betrokken, regelmatig uitgebreid geïnformeerd en ook de ruimte gegeven voor advies bij de overdracht. Locatie Sparrenheuvel is buiten de overname door de Blueprint Group gebleven en is zelfstandig verder gegaan.

Na de overname door de Blueprint Group is de Raad van Commissarissen van ECR/RAZ ontbonden en is de heer Albracht weer toegetreden tot de cliëntenraad. De cliëntenraad heeft hem voorgedragen voor de nieuwe Raad van Commissarissen van RAZ.

De Blueprint Group bezit naast ECR/RAZ ook vier andere labels die elk meerdere woonzorglocaties omvatten. De vier labels zijn: 't Huys, Herstelzorg Nederland, Vandaegh en Zorghuis Nederland. Aan het einde van het jaar waren Blueprint plus ECR samen 21 locaties.

De overname door de Blueprint Group heeft grote veranderingen gebracht binnen de organisatie. Een aantal locaties van ECR/RAZ is organisatorisch ondergebracht bij een ander label. Zo werden Boldershof en De Horst al snel ondergebracht bij het label Vandaegh. Domaine Cauberg, Kening State en Solace werden ondergebracht bij het label Herstelzorg Nederland. De Keizershof, De Statenhof en Sibelius bleven achter onder een nieuwe label: Vitaal Wonen.

Groot Stokkert zou aanvankelijk worden overgenomen. Eind december werd duidelijk dat de overname niet door kon gaan en dat Groot Stokkert bij ECR/RAZ zou blijven. Deze locatie is ook ondergebracht bij het label Herstelzorg Nederland.

De ambulante zorg in de wijk die RAZ in Midden-Nederland leverde is door de Blueprint Group afgestoten en per 1 januari 2019 overgedaan aan een andere thuiszorgorganisatie. De plannen zijn om in 2019 hetzelfde te doen met de ambulante zorg vanuit Groot Stokkert.

De nieuwe directie, bestaande uit de heer Wolters, de heer Kapteijn en de heer Van Wijk, heeft zich voorgesteld en heeft in de persoon van de heer Van Wijk maandelijks overleg met de cliëntenraad. De nieuwe directie heeft nog weinig ervaring met het fenomeen cliëntenraad. De cliëntenraad wordt weliswaar uitgebreid geïnformeerd, maar het betrekken van de raad bij de besluitvorming en de contacten met inspectie en zorgkantoor moet nog beter vormgegeven worden.

Uit bovenstaande blijkt dat de cliëntenraad in het verslagjaar de nodige ontwikkelingen in de organisatie heeft meegemaakt.

2. Uitgangspunten voor de cliëntenraad

2.1 Missie/visie

De missie geeft doorgaans antwoord op de essentiële vraag waar een organisatie voor staat; de visie geeft aan wat een organisatie wil zijn. Ook de cliëntenraad werkt vanuit een eigen missie/visie, een missie/visie die aansluit bij de visie/missie van ECR/RAZ.¹ Deze visie loopt in hoge mate parallel aan die van de Blueprint Group.

De missie van ECR/RAZ luidt:

'In deze maatschappij is er steeds meer behoefte aan een combinatie van wonen, service, welzijn en zorg. Daardoor ontstaat er een groeiende vraag van zorgvragers en hun relationele betrekkingen, om deze diensten zo te organiseren dat het leven kan worden voortgezet, zoals iedere zorgvrager zich dat wenst. Het is dan ook belangrijk dat organisatieleden vanuit een bepaald idealisme de uitdaging willen aangaan om tot een op de cliënt afgestemde manier van service, welzijn en zorgverlening te komen. Anders verwoord: ECR/RAZ levert een combinatie van wonen, service, welzijn en zorg aan mensen die voor haar kiezen.'

De visie van ECR/RAZ luidt:

'ECR/RAZ stelt de cliënt centraal door het wonen als uitgangspunt te nemen en daarbij met respect voor eigenheid, levenswijze en achtergrond van cliënten, service, zorg en verpleging te bieden op de wijze en in de mate die de cliënten prefereren. Anders verwoord: ECR/RAZ wil een toonaangevende, innovatieve organisatie op het gebied van wonen, service, welzijn, zorg en medische en paramedische diensten zijn.'

De raad ziet als zijn missie/visie:

Het vanuit cliëntbelang/cliëntperspectief bevorderen van de kwaliteit van diensten in wonen, service, welzijn en zorg. Maatstaf voor het realiseren van deze missie/visie is de mate van tevredenheid van cliënten over de ondervonden kwaliteit.

2.2 Werkgebied van de cliëntenraad

De basis voor de medezeggenschap is gelegd in de WMCZ. De cliëntenraad behartigt de algemene, collectieve belangen van de cliënten van RAZ welke geleverd wordt in de vorm van residentiële en ambulante zorg (in de wijk). Deze vertegenwoordiging kan rechtstreeks geschieden door cliënten uit de verschillende cliëntgroepen dan wel door vertegenwoordigers, zaakwaarnemers of gemachtigden van de cliënten of door degenen die affiniteit hebben met de zorg zoals de RAZ die levert. Een belangrijk deel van de cliënten woont (zelfstandig) in residenties. Wonen en de daarbij behorende serviceverlening is de verantwoordelijkheid van ECR. Cliënten beleven hun verblijf in residenties als een eenheid waardoor een scherpe scheiding van wonen en zorg (en daarmee het beleggen van verantwoordelijkheden en bevoegdheden) niet altijd gemakkelijk aan te brengen is. In overleg met de Raad van Bestuur van ECR is besloten het gehele palet van wonen, zorg, welzijn en service voor de cliëntenraad bespreekbaar te maken.

2.3 Invulling van Medezeggenschap

In de praktijk worden de volgende niveaus onderscheiden.²

¹ Bron: Strategische Visie 2015-2017

² Bron LSR.

1. **Meeweten** - Daarvan is sprake als de raad is geïnformeerd over een onderwerp. De raad weet wat er speelt maar heeft geen invloed op het beleid.
2. **Meedenken** - De raad geeft vrijblijvend een mening over een onderwerp. Het is onzeker hoeveel invloed hij op het beleid uitoefent.
3. **Adviseren** – De raad is op de hoogte, denkt mee en brengt een advies uit over een onderwerp. Het advies kan alleen adviserend of ook bindend zijn.
4. **Meepraten** - In een vroeg stadium van de beleidscyclus kan de raad al meepraten over het beleid. De raad en de directie werken samen aan de totstandkoming van het beleid. De raad krijgt nog steeds de gelegenheid om officieel te adviseren.

De raad was onder de interim-directie gegroeid naar het functioneren op niveau 4. Als motto voor 2018 was gekozen *‘Voor Partnerschap in wonen, service, welzijn en zorg’*. Na overname door de Blueprint Group functioneert de raad op niveau 1, 2, en 3. De cliëntenraad hoopt dat zij op termijn weer op niveau 4 kan samenwerken met de nieuwe directie.

2.4 Samenstelling cliëntenraad in 2018

Het Instellingsbesluit voor de cliëntenraad bepaalt dat de raad uit tenminste uit vijf en ten hoogste uit dertien leden bestaat. Door de relatief hoge leeftijd van cliënten/bewoners valt het niet mee uit het cliëntenbestand voldoende leden voor de raad aan te trekken. De laatste jaren worden kandidaten voor het lidmaatschap voornamelijk gevonden onder vertegenwoordigers, zaakwaarnemers en/of gemachtigden van cliënten. Het blijft een opgave de raad op sterkte te houden.

In 2017 is besloten dat een raadslid in principe zitting neemt voor een minimumperiode van drie jaar. Die periode kan daarna verlengd worden met weer drie jaar.

De cliëntenraad heeft in 2018 een voorzitter en (vanaf 26 april) twee vicevoorzitters uit de eigen gelederen.

De vergaderingen vonden afwisselend plaats in De Keizershof in Utrecht en een locatie van ECR/RAZ elders in het land. In het verslagjaar vergaderde de cliëntenraad in De Keizershof, Domaine Cauberg, Groot Stokkert, Kening State, Sibelius, Solace en Residentie Mariëndaal in Grave. In december was het directieoverleg in het nieuwe Shared Service Center in Nieuwegein.

In het verslagjaar is de heer Albracht vanuit en namens de cliëntenraad lid geworden van de Raad van Commissarissen. Na de overname door de Blueprint Group is de Raad van Commissarissen ECR/RAZ ontbonden en is de heer Albracht teruggekeerd als lid van de cliëntenraad. In het verslagjaar is ook mevrouw Ringerwöle korte tijd lid (en vicevoorzitter) geweest van de cliëntenraad. De zittingstermijn van de heer Vermeulen verliep in juli 2018. Hij is herkozen voor een periode van drie jaar.

Op 31 december 2018 was de CR als volgt samengesteld:

Naam	Dhr/ mw	Functie
J.H. Albracht	Dhr.	Lid
J. van Aller	Mw.	Vicevoorzitter 1
R.G. Hörchner	Dhr.	Voorzitter
D.M. van Hulzen-Schipper	Mw.	Vicevoorzitter 2
IJ. Middelburg	Dhr.	Lid
J. Vermeulen	Dhr.	Lid

De heer P.H.J. Jaeger, directiesecretaris van RAZ, vervulde wederom de functie van (ambtelijk) secretaris/penningmeester van de cliëntenraad.

3. Activiteiten van de raad

3.1 Overleg

De cliëntenraad kwam gemiddeld eenmaal per maand op wisselende locaties voor overleg bijeen. In februari is een heidag gehouden.

In het verslagjaar is maandelijks overleg gevoerd met de directie, in de periode voor de overname, maart-mei, vaker. In mei, toen de overname concreet was, is er ook overleg geweest met de Raad van Commissarissen, als voorbereiding op de adviesaanvraag over de overname.

Elke twee maanden was de directie aanwezig tijdens de reguliere cliëntenraadsvergadering. In de tussenliggende maanden was er een separaat overleg tussen directie, voorzitter en vicevoorzitter. Het overleg vond steeds plaats met mevrouw Wiskerke-Hulshof, Directeur Wonen, Welzijn en Zorg van ECR/RAZ. Daarnaast waren daarbij de algemeen directeur ad interim, vanaf april de heer Hulleman en vanaf juli de heer Van Wijk namens BPG.

Leden van de raad hebben volgens een ingesteld rooster de bewonersbijeenkomsten in de verschillende locaties van ECR bijgewoond. De bewonersbijeenkomsten vormen een goed platform om te vernemen wat er bij de achterban speelt. De CR kan daar tevens verantwoording afleggen over zaken die er spelen.

3.2 Gespreksonderwerpen

Belangrijke onderwerpen die in het verslagjaar aan de orde zijn geweest, zowel binnen de cliëntenraad als in het overleg met de directie, waren:

- Invulling van de directie (ad interim);
- Overname door de Blueprint Group *;
- Afstoten van de thuiszorgtak van Midden-Nederland *;
- Afstoten van de zorgorganisatie die werkzaam is in Sparrenheuvel en overdracht van de medewerkers van RAZ aan de directie van Sparrenheuvel *;
- Toekomst van de cliëntenraad onder BPG: transitie naar een nieuwe structuur;
- Jaarrekening 2016 *;
- Jaarplannen van de locaties voor 2018;
- Zorginkoop 2019;
- Kwaliteitsplan 2018;
- Nieuwe statuten ECR/RAZ;
- ISO-certificering;
- Kwossen De Horst, De Keizershof (2x);
- Rapportages van de MIC;
- Nieuwe klachtenregeling *;
- Cliënttevredenheidsonderzoeken;
- Prijsverhoging merken van kleding *;
- Jaarverslag CR 2017;
- Bespreking van rapporten IGZ;
- Besteding extra gelden Wlz;
- Nieuwe overeenkomst wonen, service en zorg (later opgeschort tot na de overname door BPG);
- Duidelijkheid bij toelating nieuwe cliënten: welke zorg kan een locatie wel en niet bieden *;
- Herkenbaarheid van medewerkers *;
- Consequenties van de AVG;
- Emancipatie cliëntenraad vanuit wetgeving, zorgkantoren en Inspectie;
- Nieuwe Kwaliteitskaders Verpleeghuiszorg en Wijkverpleging;
- Taken en verantwoordelijkheden SO en huisarts bij MDO *;
- Wetgeving rond Medezeggenschap, Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg *;

- Monitoren van Terug naar de Essentie (opgeschort toen het programma werd stilgelegd);
- Bezoeken aan zorgkantoren;
- Begroting cliëntenraad 2018;
- Portefeuilleverdeling leden CR;
- Werving nieuwe leden voor de CR;
- Vertegenwoordiging van de locaties binnen de CR;
- Aanwezigheid van leden CR bij de BBK's in de diverse locaties;
- Aanpassing basisdocumenten (opgeschort na de overname door BPG);
- Cliëntondersteuning;
- Vertegenwoordiging van CR in RvC
- Verhuizing van het Shared Service Center / Centraal Bureau naar Nieuwegein *;
- Conferenties en workshops LOC.

*: over deze onderwerpen heeft de cliëntenraad in 2018 gevraagd of ongevraagd advies uitgebracht aan de directie van ECR/RAZ en Blueprint Group B.V.

In november heeft de cliëntenraad de twee (onbekende) locaties van het label Vandaegh bezocht, Residence Chateau in Den Haag en Villa Sijthoff in Wassenaar en kennisgemaakt met labeldirecteur Hanneke de Wijs.

In december heeft de cliëntenraad vergaderd in Residentie Mariëndaal in Grave (Herstelzorg Nederland) en kennisgemaakt met labeldirecteur Karin Janssen.