

JAARVERSLAG CCR 2015

Medezeggenschap cliënten bij Saffier de Residentiegroep

Saffier De Residentiegroep (SRG) hecht veel waarde aan de medezeggenschap van cliënten. De cliënten in de locaties worden vertegenwoordigd door lokale cliëntenraden. De lokale cliëntenraad behandelt met de locatiemanager de onderwerpen die betrekking hebben op de locatie. Met betrekking tot locatie overstijgende onderwerpen worden de belangen van cliënten behartigd door de Centrale Cliëntenraad (CCR), waarin alle lokale cliëntenraden vertegenwoordigd zijn. De Centrale Cliëntenraad is gesprekspartner van de Raad van Bestuur.

De cliëntenraden geven gevraagd en ongevraagd advies over allerlei onderwerpen die voor de cliënten van SRG belang zijn. De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen noemt alle onderwerpen waarover de cliëntenraad inspraak heeft en (verzwaard) adviesrecht.

Centrale Cliëntenraad

De Centrale Cliëntenraad behartigt in het bijzonder de gemeenschappelijke en locatie overstijgende belangen van de cliënten van Saffier De Residentiegroep. Periodiek vindt een open, constructief en informatief overleg plaats met leden van de Raad van Bestuur.

In de Centrale Cliëntenraad hadden eind 2015 de volgende afgevaardigden zitting:

- Mevrouw H. van den End, lid namens De Lozerhof
- Mevrouw G. van Tintelen, plv. lid namens De Lozerhof
- De heer J.J. Koolmees, lid namens Nolenshaghe
- Mevrouw G. Knol-van der Meide, plv. lid namens Nolenshaghe
- Mevrouw W.A. Boon-van Duyn, lid namens Domus Nostra
- Mevrouw E. Baars, plv. lid namens Domus Nostra
- De heer G.A.M. van der Ark, lid namens Mechropa
- De heer H.A. Sijgers, plv. lid namens Mechropa
- De heer A. Toet, lid namens WoonZorgPark Loosduinen
- De heer B. Bakker, plv. lid namens WoonZorgPark Loosduinen
- De heer P.W. van Ark, lid namens WoonZorgParken Swaenehove en Swaenesteyn
- De heer H. Vrips, plv. lid namens WoonZorgParken Swaenehove en Swaenesteyn
- De heer jhr. mr. P.C.I.G.M. van Nispen tot Sevenaer, lid namens Maison Gaspard de Coligny
- De heer E.J.G. Ouwejan, plv. lid namens Maison Gaspard de Coligny
- Mevrouw E. Oosterling-Slavenburg, lid namens Huize Royal en Royal Rustique

- De heer L.C.J. Anema, onafhankelijk voorzitter
- Ambtelijk secretaris is mevrouw T. Abbinga

Drie leden van de CCR vormen het dagelijks bestuur (DB), een informeel overlegorgaan. Eind 2015 zijn dit dhr. drs. L.C.J. Anema, dhr. G.A.M. van der Ark en dhr. drs. E.J.G. Ouwejan. Begin 2016 zal afscheid worden genomen van de heer Van Nispen tot Sevenaer, tot 1 juli 2015 voorzitter van de CCR, van mevr. L. van der Harst, tot 1 september 2015 ambtelijk secretaris en van mevr. De Graaf-Keus en mevr. Kwakkenbos, respectievelijk lid en plv. lid namens Huize Royal en Royal Rustique.

Lokale Cliëntenraden

De lokale cliëntenraden bestaan uit cliënten, betrokken familieleden en/of relaties van de cliënten. Zij behartigen de belangen van alle cliënten van de desbetreffende locatie, bewoners, huurders van aan- en inleunwoningen en abonnees van het Wel Thuis abonnement. Via de cliëntenraad krijgen al deze cliënten de kans om mee te praten en mee te beslissen over aangelegenheden die hun aangaan.

Voor de lokale cliëntenraad is het belangrijk om te weten wat er onder de cliënten leeft. Jaarlijks of halfjaarlijks wordt een algemene vergadering georganiseerd voor de cliënten van de locatie met de lokale cliëntenraad. Leden van de cliëntenraad zijn aanwezig bij bewonersbijeenkomsten in de locatie. Informele contacten met cliënten dragen ertoe bij dat de cliëntenraad weet wat de achterban belangrijk vindt.

Werkwijze Centrale Cliëntenraad

Begin 2015 heeft CCR de notitie *Werkwijze en werkplan van de CCR voor het jaar 2015* vastgesteld. In deze notitie zijn de activiteiten van de CCR vanuit verschillende invalshoeken belicht. Het belang van het delen van ervaringen is verwoord, net als de werkwijze bij het opstellen van adviezen en de ondersteuning van de lokale raden. Daarnaast zijn de meer administratieve/huishoudelijke CCR-onderwerpen benoemd: jaarplan, jaarverslag, website en themabijeenkomst.

De Centrale Cliëntenraad komt om de twee maanden bijeen, eerst voor onderlinge bespreking, gevolgd door een overlegvergadering met de Raad van Bestuur. Daarnaast is er tweemaandelijks overleg tussen de leden van de Raad van Bestuur en het dagelijks bestuur van de CCR. Hierbij worden agendapunten voor komende overlegvergaderingen geïnventariseerd en bestaat gelegenheid op informele wijze over actuele zaken van gedachten te wisselen.

De CCR heeft enkele keren gebruik gemaakt van de geboden gelegenheid om in de vergadering met leden van (het management van) de organisatie van Saffier de

Residentiegroep van gedachten te wisselen. Met de manager Culinair en de manager Horeca & Catering werd gesproken over het maaltijdenbeleid, met de adviseur Fondsenwerving over fondsenwerving en met de manager Kwaliteit & Innovatie over het beleid rond onbegrepen gedrag.

Het overleg met de Raad van Bestuur ervaart de CCR als open en constructief. In 2015 heeft de CCR wel een enkele keer moeten attenderen op de wenselijkheid in een eerder stadium van besluitvorming advies te kunnen uitbrengen. De hierna volgende paragraaf Adviezen van de Centrale Cliëntenraad geeft een beeld van de onderwerpen van overleg en advisering.

Relatie tussen de CCR en de lokale cliëntenraden

Belangrijk punt in het werk van de CCR is de relatie tussen de CCR en de lokale cliëntenraden. Het *Rondje langs de locaties* is een vast agendapunt bij de CCR-vergaderingen dat als zeer functioneel en prettig wordt ervaren en dat relevante input voor de activiteiten van de CCR levert.

In ditzelfde kader is op 9 april 2015 een themabijeenkomst gehouden voor alle leden van alle cliëntenraden.

De bijeenkomst had als doelstellingen: stimuleren dat lokale raden over de schutting van de eigen raad heen kijken, van elkaar leren, kennis vergroten, meedenken over een toekomstbestendige organisatie en tenslotte het versterken van het 'wij-gevoel'.

Dit werd ingevuld middels een presentatie en gesprek over het project *Lerende evaluatie*. De projectleider lichtte toe dat dit project, voortbouwend op de ervaringen bij Royal Rustique, draait om de invoering van een innovatief leef-, woon- en behandelconcept in de kleinschalige woonzorgvoorzieningen Nolenshaghe en Domus Nostra. Het gaat om het stimuleren en ondersteunen van de eigen regie met als doel de kwaliteit van leven van de cliënten in Nolenshaghe en Domus Nostra te vergroten. Dit sluit aan bij en loopt vooruit op politieke en maatschappelijke ontwikkelingen aangaande de langdurige zorg en is hiermee zowel inhoudelijk als financieel toekomstbestendig.

Na de presentatie en de levendige discussie in drie discussiegroepen volgde een plenaire bespreking waarvoor ook de leden van de Raad van Bestuur en mevrouw Van Rees, lid van de Raad van Toezicht, waren aangeschoven.

Conform het werkplan heeft in juni tweemaal een inspirerende cursus medezeggenschap voor de leden van alle cliëntenraden plaatsgevonden.

Op de website van SRG is een bondige en actuele weergave van de taak en leden van de CCR te vinden. Ook het jaarverslag *Medezeggenschap cliënten 2015* kan vanuit hier worden gedownload.

Overleg met de Raad van Toezicht

Eind 2014 is mevrouw M. van Rees–Wortelboer, de door de CCR voorgedragen kandidaat voor de Raad van Toezicht tot lid van de Raad van Toezicht benoemd. Tijdens de CCR-vergadering in maart 2015 heeft mevrouw Van Rees nader kennis gemaakt met de CCR-leden. Tijdens een gesprek in oktober 2015 met het DB stelde zij zich op de hoogte van de ervaringen van de CCR.

Een paar keer vond overleg plaats van enkele leden van de Raad van Toezicht met het dagelijks bestuur van de CCR naar aanleiding van ontstane vacatures in de Raad van Toezicht. In december werd kennis gemaakt met twee beoogde kandidaten.

Het voor december geplande jaarlijks overleg plaats tussen de leden van de Raad van Toezicht en de leden van de Centrale Cliëntenraad in aanwezigheid van de leden van de Raad van Bestuur is vanwege agendaproblemen doorgeschoven naar begin 2016. Op voorstel van de CCR zal *sturen op kwaliteit van leven* het centrale gespreksthema zijn.

Participatie in diverse overleggen

Twee leden van de CCR hebben op verzoek van de Raad van Bestuur deelgenomen aan de werkgroep *Klantbeloften* samen met vertegenwoordigers vanuit de verzorging en vanuit de verpleging. In deze werkgroep zijn heldere klantbeloften geformuleerd die bijdragen aan het onderscheidend vermogen van SRG.

Op 2 april had een delegatie van de CCR een gesprek met *Verenso* t.b.v. de visitatie specialisten ouderengeneeskunde van Saffier de Residentiegroep. In dit gesprek kwamen verbeterpunten voor SRG aan de orde.

Eveneens op 2 april 2015 heeft een vruchtbare bijeenkomst plaatsgevonden van het DB van de CCR met een delegatie van de *OR*. De afspraak is gemaakt ook in de toekomst met elkaar goed voeling te houden.

Het DB van de CCR was in het najaar betrokken bij gesprekken over de *zorginkoop* voor 2016 en 2017 van de Raad van Bestuur met het zorgkantoor CZ. Het DB heeft input gegeven op de opgestelde zelfanalyse en op de ontwikkelplannen. Voor 2016 en 2017 zijn afspraken gemaakt over de uitvoering van een beperkt aantal ontwikkelplannen.

Op 15 december vond een presentatie plaats van het onafhankelijk onderzoeksinstituut KIWA dat bij Saffier de Residentiegroep de tweejaarlijkse meting van *klantervaringen* (CQ-index) heeft uitgevoerd. Hierbij waren naast CCR-leden ook (locatie)managers van Saffier de Residentiegroep aanwezig. De uitkomsten van de vorige CQ-index zijn per locatie door de locatiemanager met de lokale cliëntenraad besproken waarbij verbeterpunten werden gekozen en plannen van aanpak zijn opgesteld.

Adviezen Centrale Cliëntenraad

Saffier De Residentiegroep wil een vernieuwende organisatie zijn, waarin voor de cliënten het zoveel mogelijk kunnen houden van de eigen regie over het leven voorop staat. Dit stelt veranderende eisen aan het personeel in de toekomst. Het beleid dat gericht is op het

aantrekken, ontwikkelen en behouden van medewerkers die over de benodigde kwaliteiten beschikken, is vastgelegd in het *Strategisch Personeelsbeleidsplan 2015–2020*. De CCR kan zich goed vinden in de voor de volgende jaren geformuleerde doelstellingen en in de daarbij aangegeven acties. De voornemens vragen nu om verdere concretisering en uitwerking. De CCR wil daaraan waar mogelijk ook zelf graag bijdragen.

Naast de medewerkers vervullen vrijwilligers en in toenemende mate ook mantelzorgers een belangrijke rol bij de zorg voor cliënten. De CCR heeft een positief advies uitgebracht over de nota *Mantelzorgbeleid* waarin de visie van Saffier De Residentiegroep op dit belangrijke en actuele onderwerp helder wordt uiteengezet. Wel was de CCR van mening dat de verdere implementatie uitwerking behoeft. Hoewel de situatie per locatie en cliëntgroep zal verschillen en daarmee ook de implementatie, is gepleit voor een overkoepelende centrale regie. Deze kan een kader bieden voor de uitwisseling van best practices en tegelijkertijd borgen dat aan het onderwerp gestructureerd en planmatig (binnen tijdstermijnen) wordt gewerkt. Hierop is besloten een dergelijke regiegroep in te stellen. Een lid van de CCR zal hieraan deelnemen.

Uitgebreid is met de Raad van Bestuur van gedachten gewisseld over de adviesaanvraag met betrekking tot *nieuwe maaltijdconcepten*. De CCR stemde uiteindelijk in met de voorgestelde nieuwe maaltijdconcepten: het roomservice concept, het huiskamerconcept en het restaurantconcept. De beoordeling spitste zich toe op de voorgestelde verkleining van de keuzemogelijkheden bij de hoofdmaaltijden. De CCR achtte deze na de nadere toelichting aanvaardbaar. De CCR merkte op graag op hoofdlijnen geïnformeerd te blijven over het verloop van het veranderingsproces en er van uit te gaan dat de lokale cliëntenraden zullen kunnen participeren in de in te stellen werkgroepen per locatie.

Advies is uitgebracht over de aanpassing van het *prijksbeleid horecaproducten en diensten*. De CCR stemde in met de essentie van de voorstellen waardoor de in 2011 gekozen uitgangspunten: kostendeckende prijzen, jaarlijkse indexatie en korting voor de relaties van onze locatiebewoners in de loop van 2016 opnieuw gaan gelden. De kortingsregelingen worden geüniformeerd en teruggebracht tot 10%. Het handhaven van de kortingsregelingen geeft uitdrukking aan de gastvrijheid die SRG aan haar relaties wil betonen.

De gewijzigde regelgeving en demografische ontwikkelingen leiden ook voor Saffier De Residentiegroep tot een verminderde instroom van nieuwe cliënten. Mede in dit licht is besloten de *locatie Swaenestate* op termijn af te stoten. Een positief advies is gegeven over het voornemen de cliënten die nog tijdelijk in Swaenestate woonden, definitieve huisvesting in een van de andere locaties van Saffier De Residentiegroep aan te bieden. Voor die cliënten gaat het om een ingrijpende zaak die uiteraard vraagt om zorgvuldigheid in hun richting. De door de Raad van Bestuur geschetste aanpak getuigde hiervan.

Uit de adviesaanvraag met betrekking tot de *conceptbegroting 2016* wordt duidelijk dat Saffier De Residentiegroep moeilijke jaren tegemoet gaat. Er is onder meer sprake van een dalende productie, lagere tarieven en een te hoge en inflexibele personeelsbezetting. Dat de totale begroting inclusief kapitaalslasten voor 2016 desondanks sluit met een positief resultaat is onder de gegeven omstandigheden een te waarderen resultaat. Dit resultaat wordt evenwel alleen gehaald als aan een aantal aangegeven voorwaarden wordt voldaan. De CCR is op basis van de haar beschikbare gegevens van mening dat de voorgenomen acties om de opbrengsten te verhogen en de kosten te verminderen niet toereikend zijn om de continuïteit op termijn zeker te stellen. De CCR heeft zich daarom van een oordeel over de conceptbegroting 2016 onthouden.

De CCR heeft positief geadviseerd over het door de Raad van Toezicht opgestelde profiel voor leden van de Raad van Toezicht. Met de kandidaten voor twee vacatures zijn eind december door het dagelijks bestuur van de CCR kennismakingsgesprekken gevoerd. Ook is in december kennis gemaakt met de heer Van Riel op wie een beroep is gedaan als ‘turn around manager’.

Afsluitend

In 2015 is veel van de leiding en medewerkers van Saffier De Residentiegroep gevraagd. En hoewel er altijd zaken voor verbetering vatbaar zijn, waardeert de Centrale Cliëntenraad de wijze waarop medewerkers en leiding zich hebben ingezet om de kwaliteit van leven van de cliënten te bevorderen. Ook voor de toekomst spreekt de Centrale Cliëntenraad het vertrouwen uit in het personeel en de leiding van onze organisatie.