

## JAARVERSLAG CCR 2016

### Inleiding

Voor Saffier De Residentiegroep was 2016 een roerig jaar. Om beter op de toekomst te zijn voorbereid, is eind 2015 een grootschalig Turn Around proces gestart waarmee veranderingen in beleid, organisatie, bemensing en cultuur in gang zijn gezet. Daarnaast heeft Saffier De Residentiegroep een grote inspanning geleverd om de door de IGZ geconstateerde tekorten weg te nemen. Tegelijkertijd werd dagelijks met aandacht voor de cliënten van de instelling gezorgd.

### Medezeggenschap cliënten bij Saffier De Residentiegroep

Saffier De Residentiegroep hecht veel waarde aan de medezeggenschap van cliënten. De cliënten in de locaties worden vertegenwoordigd door lokale cliëntenraden. De lokale cliëntenraad behandelt met de gebiedsmanager 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 met wie periodiek een open, constructief en informatief overleg plaats vindt.

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

### Centrale Cliëntenraad

In de Centrale Cliëntenraad hadden eind 2016 de volgende afgevaardigden zitting:

- Mevrouw H. van den End, lid namens De Lozerhof
- Mevrouw G. van Tintelen, plaatsvervangend lid namens De Lozerhof
- De heer G. van Etten, lid namens Domus Nostra
- Mevrouw E. Oosterling-Slavenburg, lid namens Huize Royal en Royal Rustique
- Mevrouw L. Vos-Knoester, plaatsvervangend lid namens Huize Royal en Royal Rustique
- De heer E.J.G. Ouwejan, lid namens Maison Gaspard de Coligny
- De heer G.A.M. van der Ark, lid namens Mechropa
- De heer H.A. Sijgers, plaatsvervangend lid namens Mechropa
- De heer J.J. Koolmees, lid namens Nolenshaghe
- Mevrouw S. van Werven, plaatsvervangend lid namens Nolenshaghe
- De heer A. Toet, lid namens WoonZorgPark Loosduinen
- De heer B. Bakker, plaatsvervangend lid namens WoonZorgPark Loosduinen
- De heer H. Vrins lid namens WoonZorgParken Swaenehove en Swaenesteyn
- De heer P.W. van Ark, plaatsvervangend lid namens WoonZorgParken Swaenehove en Swaenesteyn
- 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 2016 zijn dit de heer L.C.J. Anema, de heer G.A.M. van der Ark en de heer E.J.G. Ouwejan.

Begin 2016 is tijdens een gezamenlijk eten afscheid genomen van de heer Van Nispen tot Sevenaer, tot 1 juli 2015 voorzitter van de CCR, van mevrouw Van der Harst, tot 1 september 2015 ambtelijk secretaris, van mevrouw De Graaf-Keus en mevrouw Kwakkenbos, respectievelijk lid en plaatsvervangend lid namens Huize Royal en Royal Rustique. Eind 2016 is afscheid genomen van mevrouw W.A. Boon-van Duyn, lid namens Domus Nostra.

## **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 2016 heeft de CCR de notitie *Werkwijze en werkplan van de CCR voor het jaar 2016* 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.

Op de website van Saffier De Residentiegroep is een bondige en actuele weergave van de taak en de leden van de CCR te vinden. Ook het jaarverslag *Medezeggenschap cliënten 2016* kan vanuit hier worden gedownload.

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 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.

De manager P&O, mevrouw J. van der Kroft, heeft tijdens de CCR vergadering in maart toegevoegd hoe de afdeling is ingericht en hoe P&O werkt. Daarnaast is gesproken over het mantelzorg- en vrijwilligersbeleid.

De eind 2015 aangetrokken Turn Around manager, de heer R. van Riel, was bij de CCR-vergaderingen in maart, mei, juni en juli aanwezig. Met hem is tijdens de vergaderingen van gedachten gewisseld over het Turn Around proces en de consequenties daarvan voor medewerkers en cliënten.

Tijdens de ingelaste vergadering in augustus heeft de manager Behandeldienst, de heer J. van Eeden een toelichting op de werkwijze gegeven.

De manager Communicatie, mevrouw R. van Haften, was aanwezig bij de bespreking van het conceptmarketingplan en de toekomstige huisstijl tijdens de CCR-vergadering in september. Met dit plan wil de organisatie een helder beeld communiceren van de werkwijze en mogelijkheden van de instelling. De CCR gaf te kennen dat marketingactiviteiten idealiter een voortvloeiende zijn het van het strategisch beleid van de organisatie waarin, naast de zorgvisie, de gewenste positie in de regio is geformuleerd. Twee leden van de CCR zijn tijdens de laatste fase van de ontwikkeling van de huisstijl betrokken bij de hiervoor ingestelde klankbordgroep.

In het vervolg op een presentatie van PlanCare2 aan de leden van de CCR begin van het jaar heeft de projectleider PlanCare2, de heer A. Wiersema tijdens het intern overleg van de CCR in november toegelicht welke rol de (C)CR tijdens de verdere implementatie van PlanCare2 zou kunnen spelen.

Eveneens tijdens de novembervergadering werd kennisgemaakt met de heer A. Ramawadh, manager Finance en Control. Hij gaf tevens een heldere presentatie over de hoofdlijnen van de begroting 2017.

## **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.

Ter versterking van de samenwerking met de lokale cliëntenraden is op 2 juni 2016 een themabijeenkomst gehouden voor alle leden van de lokale cliëntenraden.

Kennis vergroten, over de schutting van de eigen raad kijken, van elkaar leren, meedenken over een toekomstbestendige organisatie en tenslotte het versterken van het 'wij-gevoel' waren doelstellingen van deze bijeenkomst. Het thema van de dag was Kwaliteit van leven. De locatiemanager van Mechropa en Huize Royal Rustique, de heer F. de Wolf, verzorgde de inleiding. Hij schetste verschillende opvattingen over (het zichtbaar maken van) kwaliteit van leven, zoals o.a. de opvatting die is verwoord in het plan van aanpak kwaliteit van staatssecretaris Van Rijn: *'Ik wil in ieder Nederlands verpleeghuis liefdevolle zorg door trotse medewerkers die bijdraagt aan een waardige oude dag. We kennen allemaal de voorbeelden waar betrokken bestuurders, zorgverleners en gewaardeerde mantelzorgers elkaar vinden binnen de muren van een verpleeghuis. Daar ontstaat kwaliteit van zorg en dus kwaliteit van leven.'* Deze omschrijving wordt door Saffier De Residentiegroep gedeeld. Saffier De Residentiegroep stelt zich op het standpunt dat het leveren van goede basiszorg vanzelfsprekend is, maar dat je cliënten blij maakt als ze worden verrast en/of persoonlijke aandacht krijgen. Na deze presentatie vond een levendige discussie plaats in vier groepen over de *rol van de Cliëntenraden bij het zichtbaar maken van kwaliteit van leven*. De middag werd afgesloten door een plenaire bespreking waaraan ook de bestuurder, de heer R. de Wolf en mevrouw Van Rees en mevrouw Schippers van de Raad van Toezicht deelnamen.

Conform het werkplan heeft het LOC op 26 mei een inspirerende cursus medezeggenschap voor de (nieuwe) leden van alle cliëntenraden gegeven over de ins en outs van de cliëntenmedezeggenschap.

## **Overleg met de Raad van Toezicht**

Het voor december 2015 geplande jaarlijks overleg tussen de leden van de Raad van Toezicht en de leden van de Centrale Cliëntenraad in aanwezigheid van de Raad van Bestuur is vanwege agendaproblemen doorgeschoven naar maart 2016. Op voorstel van de CCR is *sturen op de kwaliteit van leven* het centrale gespreksthema geweest.

Daarnaast hebben enkele leden van de Raad van Toezicht incidenteel met het dagelijks bestuur van de CCR overlegd bijvoorbeeld naar aanleiding van ontstane vacatures in de Raad van Toezicht. In oktober heeft het dagelijks bestuur van de CCR kennis gemaakt met de beoogde nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht, de heer Horn.

## **Participatie en overleg**

Gedurende het afgelopen jaar heeft het dagelijks bestuur van de CCR periodiek overleg gehad met de manager Turn Around over de voortgang en implicaties van het Turn Around proces.

Hiernaast nam het dagelijks bestuur deel aan gesprekken met het Zorgkantoor over de verbeter- en ontwikkelplannen en maakte kennis met medewerkers en het aanbod van Zorgbelang.

Tijdens een ontmoeting in april hebben de dagelijkse besturen van de OR en de CCR informatie uitgewisseld en opvattingen gedeeld over o.a. de adviesaanvragen in het kader van de Turn Around. Vanwege de door OR en CCR gedeelde behoefte aan onderling contact heeft in november een constructieve bijeenkomst voor alle leden van de OR en de CCR plaatsgevonden. Ondanks het verschil in perspectief bleken de raden veel raakvlakken hebben. Afsproken werd, dat de raden elkaar in de toekomst tijdig over elkaars opvattingen zullen informeren en dat er structureel contact tussen de volledige raden zal plaatsvinden.

De leden van de CCR volgden ook de externe ontwikkelingen, onder meer door deelname aan de regiobijeenkomsten Haaglanden, het voorzittersoverleg Haaglanden en het jaarlijkse congres van de cliëntenraden van LOC en VVT.

## **Adviezen Centrale Cliëntenraad**

In 2016 heeft de CCR adviezen uitgebracht over beleid en regelingen, organisatie en benoemingen binnen Saffier De Residentiegroep, waarvan een groot deel betrekking had op het Turn Around proces.

### **Vrijwilligersbeleid**

De CCR heeft geadviseerd over het Vrijwilligersbeleid en heeft in dit advies zijn waardering voor het vrijwilligershandboek uitgesproken. Aanvullend heeft de CCR enkele suggesties gegeven ter versterking van het vrijwilligersbeleid, zoals bijvoorbeeld het verder verhelderen van de taakverdeling tussen medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers en is aandacht gevraagd voor een ruimhartige waardering van de vrijwilligers.

### **Prijsbeleid**

In het advies over het Prijsbeleid Horeca fase 2 steunde de CCR het besluit om de structurele prijsverhoging per juli niet door te voeren.

### **Strategisch Beleid 2016 -2020 “Oog voor wat telt”**

Het strategisch beleid van Saffier De Residentiegroep is al in 2015 in de CCR besproken en ook in 2016 tijdens het overleg met de bestuurder aan de orde geweest. De CCR heeft in het verslagjaar twee adviezen hierover uitgebracht waarin de CCR de zorginhoudelijke visie en de ambities van de organisatie van harte onderschrijft. Daarnaast adviseerde de CCR om een visie op de beoogde toekomstige marktpositie te formuleren als houvast voor het beleid op het gebied van vastgoed, personeel en marketing- en communicatie.

### **Vastgoedbeleid en financiële meerjarenplanning**

De CCR heeft advies uitgebracht over de Vastgoedbeleidsnota en de financiële meerjarenramingen. De CCR heeft met waardering kennis genomen van de nota waarin de huidige strategische keuzes van Saffier De Residentiegroep en de daaruit voortvloeiende plannen m.b.t. het vastgoed helder worden uiteengezet. De CCR vroeg aandacht voor enkele bedrijfs-economische overwegingen en financiële omstandigheden. Met betrekking tot die bedrijfs-economische overwegingen miste de CCR een visie van Saffier De Residentiegroep op het in de toekomst beoogde volume van de dienstverlening (het aantal cliënten waarvoor we zorg willen bieden). Daaraan zullen idealiter ook inzichten ten grondslag liggen over de wenselijkheid van krimp, consolidatie of groei van Saffier De Residentiegroep. De CCR meldde voorsnog niet in staat te zijn een gefundeerd oordeel te geven over de vermelde investeringen in nieuwbouw, transformatie en herontwikkeling van locaties. De CCR liet weten graag bij de verdere concretisering van het vastgoedbeleid betrokken te willen worden.

### **Wkkgz en klachten**

Per 1 januari 2017 zijn zorgorganisaties verplicht de klachtenregeling in te richten conform de criteria van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Klachtenregeling is in de CCR besproken en heeft tot drie adviezen van de CCR geleid. De CCR stemde in met het in stand houden van één klachtencommissie voor zowel specifieke klachten rond vrijheidsbeperking als niet-BOPZ gerelateerde klachten en met de verbreding van de klachtenregeling naar klachten in het kader van de WMO. Verder heeft de CCR suggesties gedaan ter verheldering van de regeling die zijn overgenomen door de Raad van Bestuur. De CCR vroeg tevens aandacht voor een eenduidige communicatie van de regeling naar cliënten en medewerkers.

### **Turn Around**

In het kader van het Turn Around project van de organisatie heeft de CCR enkele adviesaanvragen over de vormgeving van de gewenste organisatie ontvangen. Hierbij ging het over de reorganisatie van het tactisch management, van het team Woonzorgbemiddeling, van de afdeling Finance & Control, van de Behandeldienst en van de afdeling I&A. Omdat het beoordelen van de inrichting van de organisatie niet de primaire taak van de CCR is, heeft de CCR zich terughoudend opgesteld in zijn advisering. De CCR heeft te kennen gegeven de gekozen aanpak en structuren verklaarbaar te vinden vanwege de financiële noodzaak en ten behoeve van de verdere verankering in de stad. Wel constateerde de CCR dat advisering over deelonderwerpen bemoeilijkt wordt zolang een totaaloverzicht over het geheel ontbreekt. Verder signaleerde de CCR dat de indeling van de organisa-

tiestructuur niet los kan worden gezien van de nog verder te ontwikkelen instrumentatie en ondersteuning van het management op de verschillende niveaus. Deze kanttekeningen zijn terug te vinden in de adviezen over de reorganisatie van het tactisch management, de afdeling Finance & Control, de afdeling I&A, de Behandeldienst, het team Woonzorgbemiddeling en bij het advies over OPI.

Hieronder worden nog enkele meer specifieke punten genoemd die de CCR in de adviezen te berde heeft gebracht.

In het advies over het tactisch management juichte de CCR de start van het ontwikkeltraject voor groei naar professioneel zelfstandige teams toe en vroeg tegelijkertijd aandacht voor de fasering hiervan.

De CCR liet in het advies over OPI weten, dat hij begrip had voor krimp van het aantal medewerkers en flexibilisering van de personeelsinzet als gevolg van de vermindering van het aantal cliënten, maar dat bij de vaststelling van de omvang van de personeelsbezetting, naast benchmarkgegevens en externe normen, rekening moet worden gehouden met de specifieke situatie op de locatie.

De CCR onderschreef de keuze voor de vorming van een centraal team voor Woonzorgbemiddeling dat kan bijdragen aan de continuïteit van de organisatie doordat potentiële cliënten, verwijzende organisaties en hulpverleners de weg naar Saffier De Residentiegroep gemakkelijker kunnen vinden. Hierbij benadrukte de CCR dat het van cruciaal belang is dat blijvende binding van de woonzorgbemiddelaars met de verschillende locaties is geborgd. In het advies over de reorganisatie van de Behandeldienst merkte de CCR op dat de inrichting naar gebieden een logisch gevolg van eerdere keuzes is. De aanvankelijke twijfel over de positionering van het Bureau Woonzorgbemiddeling binnen de Behandeldienst is na toelichting door de betrokken manager weggenomen.

Op verzoek van de Raad van Toezicht heeft de CCR advies aan de Raad uitgebracht over een eenhoofdige Raad van Bestuur. De CCR heeft positief geadviseerd, op voorwaarde dat de ondersteuning van de bestuurder geborgd zou worden. Tevens heeft de CCR aangegeven niet gelukkig te zijn met de gekozen werkwijze rondom de benoeming van de bestuurder.

### **Afsluitend**

Ook in 2016 was de CCR een actieve speler tijdens de uiteenlopende activiteiten en ontwikkelingen binnen de organisatie. De CCR bracht de belangen van de cliënten onder de aandacht zowel tijdens veelvuldige gesprekken waarin de Raad van Bestuur een spiegel werd voorgehouden als met talrijke adviezen. De CCR waardeert het open gesprek hierover. Maar het meest waardeert de CCR de inzet van de medewerkers en de leidinggevenden die tijdens de dagelijkse zorg voor cliënten telkens weer tonen dat zij oog hebben voor wat telt.