

Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers
Jaarverslag 2017



Inhoudsopgave

Samenstelling	Pagina	2
Voorwoord	Pagina	3
De Centrale Cliëntenraad 2017	Pagina	4-5
Uitgebrachte adviezen 2017	Pagina	6
Commissies en werkgroepen	Pagina	7
Gast spreker(s)	Pagina	8
De Centrale Cliëntenraad 2018	Pagina	9-10
Nawoord	Pagina	11
<u>Bijlage I</u> Werkschema Centrale Cliëntenraad 2018.....	Pagina	12-13
<u>Bijlage II</u> Distributielijst	Pagina	14

Samenstelling Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers in 2017

De heer G. Hornstra	Wonen Heuvelland
Mevrouw E. Langer-Welzen	Wonen Heuvelland
De heer J. Thomissen	Activiteitencentra Heuvelland
De heer H. Bogman (Vanaf maart 2017)	Wonen Parkstad
De heer P. Höppener	Wonen Parkstad
De heer W. Reijnders	Wonen Parkstad
Mevrouw I. Thönissen-Krijgsman	Activiteitencentra Parkstad
De heer G. Vreuls	Kids en Thuis Parkstad
De heer W. Beckers	Voorzitter
Mevrouw M. Korendijk	Coach/ondersteuner cliëntparticipatie
Mevrouw M. Scheffers	Secretariële ondersteuning
Mevrouw D. Kantic	Secretariële ondersteuning

Voorwoord

Alle betrokkenen en belangstellenden kunnen in het jaarverslag 2017 zien, waaraan de Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers, de CCR, heeft gewerkt om binnen Radar, op beleidsniveau, het algemeen cliëntbelang te behartigen.

In 2017 heeft de CCR weer gebruik gemaakt van de mogelijkheid om (interne) gastsprekers uit te nodigen voor het geven van toelichting op de beleidskeuzes en het beantwoorden van vragen hieromtrent.

Het is niet altijd zichtbaar hoe de invoering van verbeterpunten en/of de veranderingen, die voortvloeien uit het voorgenomen beleid, ten goede kan komen aan het algemeen cliëntbelang. Dit kan zorgen voor een spanningsveld tussen het organisatie- en cliëntbelang, dat vooral zichtbaar wordt, als de veranderingen dicht bij de zorg- en leefwereld van de cliënt liggen. Dit leidt regelmatig tot discussies met alle betrokkenen.

De CCR beseft dat ze een grote verantwoordelijkheid heeft. Ze behartigt, als relatief kleine en selecte groep, een groot algemeen cliëntbelang voor de cliënten van Radar binnen Parkstad, Maastricht en Heuvelland. Om te kunnen komen tot een weloverwogen en een breed gedragen advies, wil de CCR alle direct en indirect betrokkenen zoveel mogelijk betrekken bij hun werkzaamheden. Op deze wijze kan de CCR zijn verantwoordelijkheid nemen en zijn positie innemen ten opzichte van zowel de cliënten, als van de organisatie.

De Centrale Cliëntenraad heeft een adviserende, een toezichthoudende en een signalerende functie. Dit vereist een goede en constructieve samenwerking met alle betrokkenen.

In de gesprekken met zowel de Raad van Bestuur, als met de Raad van Toezicht, benadrukt de CCR, dat het uitgangspunt niet dient te zijn: “Van zorgen voor, naar zorgen dat” maar: “Zorgen dat, waar mogelijk en zorgen voor, waar nodig”. De CCR is van mening, dat alleen dan de cliënt in zijn “kracht” gezet kan worden. Deze visie wordt door de CCR als centraal uitgangspunt gehanteerd tijdens de gesprekken en bij de bespreking van adviseringsvraagstukken.

De Centrale Cliëntenraad wordt ondersteund door de coach/ondersteuner Medezeggenschapsraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers. Zij is aanwezig bij alle (voor)vergaderingen.

Radar faciliteert de secretariële ondersteuning voor de Centrale Cliëntenraad.

De voorzitter van de Centrale Cliëntenraad leidt de vergadering en coördineert de algemene zaken. Hij wordt hierin ondersteund door de coach/ondersteuner medezeggenschapsraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers en de secretariële ondersteuning.

De samenwerking met de medezeggenschapsraden op voorzieningenniveau, de Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten, de informatievoorziening- en verstrekking door en namens de Raad van Bestuur draagt elk jaar bij aan een constructieve wijze van de behartiging van het algemeen cliëntbelang.

De Centrale Cliëntenraad 2017

In 2017 vergaderde de Centrale Cliëntenraad 11 maal, waarvan 6 maal met de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur vervult een centrale rol in het jaarprogramma van de organisatie. Het werkschema, dat gekoppeld is aan het jaarprogramma, wordt regelmatig gebruikt als “rode draad” om met elkaar van gedachten te wisselen.

Voorafgaand aan de vergaderingen met de Raad van Bestuur heeft de Centrale Cliëntenraad een vooroverleg, waarin zij de agenda en de correspondentie bespreekt. Tijdens dit vooroverleg probeert men om, indien nodig, ten aanzien van de agendapunten, die tijdens de vergadering met de Raad van Bestuur besproken gaan worden, tot een standpuntbepaling te komen, om zo een gedegen en onderbouwd advies te kunnen uitbrengen. Als voor het hoofdoverleg een gastspreker uitgenodigd wordt, bepaalt de CCR tijdens het vooroverleg aan welke informatie zij behoefte heeft en welke vragen zij beantwoord wil zien om, indien nodig, een gedegen en onderbouwd advies te kunnen uitbrengen.

De CCR heeft 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Raad van Toezicht. Voorafgaand aan dit meningsvormend overleg bespreekt de CCR onderling, waarover zij met de Raad van Toezicht van gedachten wil wisselen en welke visies, meningen, problemen en toekomstverwachtingen zij bij de Raad van Toezicht onder de aandacht wil brengen.

Tot de speerpunten in het overleg met de Raad van Toezicht behoorden in 2017 onder andere de Governance Code 2017, waarin de taakbeschrijving en de werkuitvoering van de Raad van Toezicht staat beschreven. Transparantie, professionaliteit, maatschappelijke verantwoording en samenwerking zijn de centrale uitgangspunten, die in het werk van de Raad van Toezicht aantoonbaar moeten worden gemaakt. Eén van de terugkerende agendapunten is het vergroten van de betrokkenheid van de medezeggenschap bij de stakeholders, zoals bij hoofden, managers en ouders/(wettelijk) vertegenwoordigers.

Andere agendapunten, die ter sprake kwamen, waren: visie op informele zorg, samenwerking ketenpartners, de positie van Radar bij de gemeenten en werkdruk bij medewerkers. Zowel de CCR, als de volledige Raad van Toezicht, ervaart het meningsvormend overleg als positief. Dit wordt daarom in 2018 gecontinueerd.

De CCR heeft 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Centrale Cliëntenraad/deelraad cliënten. Door het hanteren van een agenda wordt vooraf aan elkaar kenbaar gemaakt, waarover men met elkaar van gedachten wil wisselen. Dit meningsvormend overleg wordt ook gebruikt als ijkmoment om te toetsen of men op één lijn zit, met betrekking tot het behartigen van het algemene cliëntbelang. De conclusie dat dit het geval was, kwam naar voren tijdens de bespreking van de (gezamenlijke)agendapunten, zoals: het jaarplan 2018, de begroting 2018 en de visie op informele zorg en positionering jeugd.

De voorzitter en een lid van de Centrale Cliëntenraad hebben 2 maal per jaar een meningsvormend overleg met de Ondernemingsraad. De Ondernemingsraad en de Centrale Cliëntenraad zijn medezeggenschapsorganen voor de behartiging van respectievelijk de belangen van de medewerkers en de cliënten, daarbij gebruik makend van het instemmingsrecht en het adviesrecht, vanuit het wettelijk kader. Tijdens dit meningsvormend overleg wisselt men met elkaar van gedachten, leert men elkaars visie kennen en bespreekt men elkaars uitgangspunten. De topics, die zowel de Ondernemingsraad als de Centrale Cliëntenraad bespraken, waren onder andere; de visie op informele zorg, het Jaarprogramma 2018, gezonde leefstijl en het sociaal kader. Dit meningsvormend overleg wordt door de betrokkenen als positief ervaren en zal ook in 2018 worden gecontinueerd.

In 2017 heeft de coöperatie "Heerlen STAND-BY!" zich verder ontwikkeld. Dit continue proces is nodig om te kunnen aansluiten bij de ondersteuningsbehoefte en ondersteuningsvragen van de cliënt(en), de gemeenten, alsmede de betrokken organisaties en hun medewerkers. Gesprekken hierover vinden regelmatig plaats tussen de CCR, de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. De CCR zal dit proces ook in 2018 kritisch blijven volgen.

De contacten en samenwerking met de achterban kunnen en moeten verbeterd worden. Er is een lichte verbetering waarneembaar, nu de afspraken met de contactpersonen in het werkschema van de deelraden ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers als agendapunt opgenomen zijn. Ook bij de CCR is dit een vast agendapunt geworden. Door deze werkwijze is er, hoewel nog fragiel maar toch veelbelovend, een borging tot stand gekomen door de positieve reacties van beide zijden. In 2018 zal de CCR zich blijven inspannen om op een constructieve manier voeling te houden met de achterban, waarbij ook gekeken zal worden naar nieuwe wijzen van communiceren.

Uitgebrachte adviezen 2017

De Centrale Cliëntenraad heeft 14 maal positief geadviseerd:

- Jaarrekening 2016
- Meerjarenperspectief 2018
- Jaarprogramma 2018
- Begroting 2018
- Functiegebouw
- Klachtenregeling Radar
- Protocol datalekken
- Visie op informele zorg
- Inschrijving aanbesteding Jeugdhulp gemeenten Heerlen, Voerendaal en Landgraaf
- Het voorgenomen besluit Loslaten HKZ-certificering
- Gezonde leefstijl
- Samenwerking ICZ, ICT Centrum van de Zorg
- ZDVO, Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden
- Inschrijving aanbesteding Jeugdhulp middels een samenwerkingsverband rondom Jeugd

De Centrale Cliëntenraad heeft geen negatief advies uitgebracht.

De Centrale Cliëntenraad heeft geen ongevraagd advies uitgebracht.

Er zijn tussen de Centrale Cliëntenraad en de Centrale Cliëntenraad/deelraad cliënten geen tegengestelde adviezen uitgebracht.

Commissies en werkgroepen

SOL werkgroep intramuraal

- De heer W. Beckers

SOL werkgroep extramuraal

- De heer J. Thomissen

Regioplatform Oostelijk Zuid Limburg

- Mevrouw I. Thönissen

Werkgroep Herstructurering Medezeggenschap

- De heer W. Beckers
- Mevrouw M. Korendijk
- Mevrouw M. Lennertz

Klankbordgroep ontwikkeling cliënt-/verwantenportaal

- De heer W. Reijnders

Bovenregionaal overleg CZ, Centraal Zorgkantoor

- De heer W. Beckers

Gast spreker(s)

11 januari 2017

- Peter Caelen, projectmanager
 - Toelichting kwaliteitskaart zorgproces
- Rob Strijbos, hoofd voorziening
 - Stand van zaken ZDVO, Zorg en Dienstverleningsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden

15 februari 2017

- Servé de Vries, kwaliteitsontwikkelaar
 - Toelichting intercollegiale visitaties
- José Libbers, medewerker AO-IC & Kwaliteit
 - Presentatie Kwaliteitsrapport 2016, "Kwaliteitskader nieuwe stijl"
- Alice Salej, programmamanager
 - Stand van zaken Herpositionering Jeugd

15 maart 2017

- Christan van Miert, gedragskundige
 - Beleid, plaatsing en ondersteuning EMB-groep 18+
- Ageeth Bijl, Divisiemanager Zorg
 - Samenwerking Jeugd Parkstad

19 april 2017

- Evie Steinbusch, hoofd HRM
 - Functiegebouw en ontwikkelplan
- Peter Caelen, projectmanager
 - Toelichting Zorgproces

14 juni 2017

- Ton Weijs, divisiemanager Zorg
- Ageeth bijl, divisiemanager Zorg
 - Toelichting Meerjarenbeleidsplan
- Ageeth Bijl, divisiemanager Zorg
 - Toelichting Herpositionering Jeugd

13 juli 2017

- Ageeth Bijl, divisiemanager Zorg
 - Toelichting Herpositionering Jeugd

06 september 2017

- Christel Jenneskens, hoofd Expertise
 - Toelichting Gezonde Levensstijl Leefstijl
- Jeroen van Can, medewerker I&A
 - Toelichting Datalekken en AVG Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Gilberte Pinckaers, projectmanager divisie Parkstad
 - Visie op Informele Zorg

06 december 2017

- Gilberte Pinckaers, projectmanager divisie Parkstad
 - Evaluatie Integrale teams

Centrale Cliëntenraad 2018

In 2018 zullen de onderwerpen op de agenda van de CCR weer gelinkt zijn aan het Jaarprogramma van de organisatie. De invloed van de decentralisatie is nog altijd voelbaar en waarneembaar binnen de organisatiestructuur van Radar en is ook nog steeds van invloed op de uitvoering van de medezeggenschap. Maatwerk blijft een pré bij de zoektocht in een veranderende organisatiestructuur, naar een constructieve medezeggenschap met een werkwijze, die “breed gedragen” wordt. Uitgangspunt blijft, ook in de medezeggenschap, dat het cliëntbelang altijd voor het organisatiebelang uit gaat. Dat maakt het maatwerk zo belangrijk voor alle betrokkenen.

Er wordt in 2018 ook gekeken naar andere wijzen van betrokkenheid. Hoewel de formele medezeggenschap altijd een streven zal blijven, wordt door de CCR onderzocht hoe de betrokkenheid van ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers en eventuele andere betrokkenen gestimuleerd en vergroot kan worden.

Het contact met de achterban wordt gecontinueerd, omdat een aantal onderwerpen zowel op CCR-niveau, als op voorzieningen- en/of clusterniveau terug kunnen komen en bespreekbaar dienen te worden gemaakt.

De decentralisatie en de burgerparticipatie, waaronder de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning), de Participatiewet en de Wet op de Jeugdzorg vallen, vragen behalve de aandacht van de organisatie, ook de aandacht van de CCR. In 2018 zal de nadruk blijven liggen op de al ingeslagen weg. Deze ontwikkelingen vragen een ruime mate van flexibiliteit van alle betrokkenen, waarbij de CCR zich vooral richt op het algemeen cliëntbelang. De CCR blijft, samen met zijn achterban, alle ingezette activiteiten van Radar, die nodig zijn om mee te bewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen, kritisch volgen, zodat, ook in deze aan verandering onderhevige tijd, het algemeen cliëntbelang niet uit het oog wordt verloren en behartigd wordt.

Onderwerpen, die op het bovenstaande betrekking hebben, zullen terug te vinden zijn in het Jaarprogramma van Radar, het werkschema en de agendering van de CCR. Ook zullen zij ter sprake komen tijdens het meningsvormend overleg met de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad.

Leden van de CCR, die deel uitmaken van de diverse commissies en werkgroepen, blijven deze ingeslagen weg volgen, om een constructieve bijdrage te kunnen leveren aan de meningsvorming van de CCR, waarbij het cliëntbelang centraal staat.

In 2018 zullen verschillende aandachtspunten overeenkomen met de aandachtspunten uit 2017. De reden hiervoor is dat het een nog niet afgerond proces betreft, waarbij de CCR, vanuit haar functie betrokken wil blijven.

De onderstaande aandachtspunten zullen onder andere in 2018 worden geagendeerd:

- Kwaliteit van zorg
 - Zorgproces
 - Kwaliteitsborging
- Doorontwikkeling integrale teams
- Ontwikkelingen WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)
- Ontwikkelingen WLZ (Wet Langdurige Zorg)
- Ontwikkelingen Wet op de Jeugdzorg
- Beleid EMB-groep, 18+ plaatsing en ondersteuning
- Gezonde leefstijl
- Beleid Voedingsgeld
- Medezeggenschap
- Informele zorg
- Plaatsingsbeleid en de cliënt
- Meerjarenperspectief

Nawoord

De Centrale Cliëntenraad ervaart vanuit de organisatie, met name de Raad van Bestuur, een grote betrokkenheid ten aanzien van de medezeggenschap. Men staat open voor elkaars inzichten en suggesties. Anderzijds is het ook nog steeds een feit, dat deze betrokkenheid niet overal binnen de organisatie in voldoende mate beleefd, uitgedragen en geborgd wordt. Dit blijft een terugkerend aandachtspunt voor de Centrale Cliëntenraad.

Mede door alle veranderingen blijven zowel communicatie, alsook de contacten met de achterban belangrijke aandachtspunten en is het van essentieel belang dat het algemeen cliëntbelang binnen de organisatie alom behartigd blijft worden.

De Centrale Cliëntenraad hoopt daarom ook dat zij, samen met de steun van alle al eerder genoemde en (nieuwe) betrokkenen, in 2018 op dezelfde constructieve wijze haar werkzaamheden kan blijven uitvoeren.

Vastgesteld de datum 21 maart 2018

M. Korendijk,
Coach/ondersteuner deelraden ouders/(wettelijke) vertegenwoordigers.

Bijlage I. Werkschema 2017

Werkschema 2017 Centrale Cliëntenraad		
<u>Aandachtspunten en/of lopende zaken:</u> • Bezoek voorzieningen • Stavaza werkgroep medezeggenschap • Jaarlijkse bijeenkomst achterban • Ontwikkeling ZDVO-productportfolio • Integrale teams <u>Vast agendapunt:</u> • Ontwikkelingen coöperatie Heerlen en/of Hoensbroek • Ontwikkelingen Wmo • Ontwikkelingen Wlz • Update contactpersonen CCR en achterban <u>Afkortingen:</u> • Stavaza = stand van zaken • KK = kwaliteitskaart • AF=aandachtfunctionaris		
<u>Datum</u>	<u>Agendapunt</u>	<u>opties</u>
11 januari <u>directie</u>	• MARAP/dashboard 2016/12 • Intercollegiale visitatie • Toelichting ZDVO	Peter Caelen Rob Strijbos
15 februari	• Stavaza Implementatie integrale teams • Intercollegiale visitatie • Stavaza zorgproces aan de hand van de kwaliteitskaart	Servé de Vries Alice Salej, José Libbers
15 maart <u>directie</u>	• Beleid (plaatsing en ondersteuning) van EMB-groep 18+ • Ontwikkelplan, scholing medewerkers • Aandachtsgebied Zorgproces/een toelichting	Christan van Miert Ageeth Bijl
19 april	• Functiehuis (adviesaanvraag) • Stavaza Zorgproces aan de hand van de kwaliteitskaart • Samenwerking jeugd (adviesaanvraag)	Evi Steinbusch Peter Caelen
3 mei <u>directie</u>	• MARAP 2017/3 • Stavaza implementatie integrale teams • Jaarrekening 2016 • Kaderbrief 2018, vervalt i.v.m. het Meerjarenbeleid en advisering	
14 juni <u>RvT</u>	• Meningsvormend overleg <u>RvT</u> • Begroting coöperatie Heerlen • Evaluatie coöperatie Heerlen • Verantwoording Prijsopslag	Ton Weijs Ageeth Bijl
5 juli <u>directie</u>	• Jaarrekening 2016 • Stand van zaken Datalekken • Evaluatie nieuwe werkwijze vakantie-reizen Radar • Ontwikkelingen (her)positionering Jeugd	Ageeth Bijl
6 september	• MARAP 2017/6 • Ontwikkelingen(aanvraag) BOPZ • Stavaza en implementatie van de nieuwe wet Zorg en Dwang • Stavaza kwaliteitsborging	Gilberte Pinckaers Christel Jennekes Jeroen van Can
25 oktober	• Beleid rondom Voedingsgeld	Gilberte

<u>directie</u>	• Jaarprogramma 2018 • Begroting 2018	Pinckaers
8 november <u>RvT</u>	• Meningsvormend overleg <u>RvT</u> • MARAP 2017/9 • Stand van zaken/Advisering Functiegebouw (Ontwikkelplan, scholing medewerkers • Ontwikkelingen integrale teams	
6 december <u>directie</u>	• Evaluatie kwaliteitsborging • Ontwikkelingen cliënt-/verwantenportaal • Stavaza ontwikkelplan bereiken en betrekken sociale netwerk	Gilberte Pinckaers

Bijlage II. Distributielijst

Het jaarverslag 2017 wordt gestuurd naar:

- Raad van Bestuur
- Voorzitter Raad van Toezicht
- Voorzitter Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten
- Externe coaches Centrale Cliëntenraad deelraad cliënten
- Voorzitters van de deelraden ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers
- Divisiemanager Zorg
- Divisiemanager Zorg
- Divisiemanager Services
- Hoofd Bedrijfsbureau
- Voorzitter van de Ondernemingsraad
- Leden van de Centrale Cliëntenraad
- Zorgkantoor CZ
- Het LSR
- Huis van de Zorg
- SOL

Tevens wordt het jaarverslag 2017 openbaar gemaakt op de website van Radar.