



Zó wil ik leven.

**Centrale Cliëntenraad
ouders/(wettelijk)vertegenwoordigers**

Jaarverslag 2019

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	Pag. 2
2. Werkwijze van de CCR	Pag. 2
3. De Centrale Cliëntenraad in 2019	Pag. 3
4. Doorkijk naar 2020	Pag. 4

Bijlagen

1. Samenstelling van de Cliëntenraad	Pag. 6
2. Uitgebrachte adviezen 2019	Pag. 7
3. Distributielijst	Pag. 8

1. Voorwoord

Met het jaarverslag 2019 wil de Centrale Cliëntenraad ouders/vertegenwoordigers (CCR) inzicht geven in haar activiteiten gedurende 2019. De CCR bestaat uit een relatief kleine groep van betrokken ouders en verwanten die zich op centraal niveau binnen Radar inzet voor het cliëntenbelang van al die mensen die zijn aangewezen op de zorg door Radar.

Behalve op centraal niveau wordt de medezeggenschap binnen Radar ook gerealiseerd op het niveau van individuele of geclusterde voorzieningen waar deelraden van cliënten maar ook van ouders/verwanten actief zijn. De CCR houdt voeling met deze deelraden door regelmatig contact met de deelraden ouders/verwanten door een systeem van contactpersonen vanuit de CCR en door periodiek overleg met de CCR van de cliënten.

Alhoewel de CCR positief is over de wijze van samenwerking met Radar constateert de raad ook dat als gekeken wordt naar de vertegenwoordiging van ouders/verwanten op deelraad niveau er op veel plekken geen of slechts een zeer beperkte vertegenwoordiging functioneert. Dit heeft enerzijds te maken met de moeilijkheid om mensen te vinden die deze rol op zich willen nemen maar anderzijds ontbreekt het ook regelmatig aan voldoende initiatief en creativiteit bij verantwoordelijken op lokaal niveau om dit van de grond te krijgen. Er zijn in 2019 en eerder initiatieven ontplooid met het doel hier verandering in aan te brengen maar tot heden zonder succes. In 2020 zal dit in samenwerking met de bestuurder opnieuw opgepakt worden.

2. Werkwijze van de CCR

De CCR vergadert in principe maandelijks met uitzondering van de maand augustus. Ongeveer de helft van de vergaderingen zijn samen met de bestuurder. In die gevallen is er altijd een vooroverleg van de raad ter voorbereiding op de bespreking met de bestuurder. Adviezen van de raad worden eerst in concept besproken en zo nodig wordt aanvullende informatie gevraagd alvorens een definitief standpunt in te nemen. Alle adviezen van de raad in 2019 waren unaniem. De adviezen worden ook gedeeld met de CCR cliënten.

Het overleg met de bestuurder is open en constructief. De CCR wordt al vroeg meegenomen in beleidsontwikkelingen en heeft daardoor de mogelijkheid om input te leveren die door de bestuurder mee wordt genomen in de definitieve besluitvorming. Leden van de CCR worden regelmatig uitgenodigd om mee te denken in werkgroepen en zo hun input te leveren, waarbij helder is dat de CCR niet gehouden is aan de uitkomst van de werkgroep omdat een lid van de CCR daarin participeerde. Advies plichtige onderwerpen worden tijdig toegelicht in de meeste gevallen door Radar medewerkers die intensief bij het betreffende dossier betrokken zijn. Ook worden regelmatig Radar brede onderwerpen die voor de beeldvorming van de CCR belangrijk zijn aan de orde gesteld en toegelicht. De CCR krijgt ook de ruimte om haar mening te geven over niet advies plichtige onderwerpen.

De CCR heeft periodiek overleg met de CCR cliënten om informatie uit te wisselen. De CCR cliënten wordt ook op de hoogte gehouden door het verslag van de CCR. Verder is er tweemaal per jaar informeel overleg met de Raad van Toezicht en met het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad. Belangrijkste doelstelling van deze overleggen is het ophalen van informatie en ook het kunnen delen van observaties door de CCR.

3. De Centrale Cliëntenraad in 2019

Een belangrijke ontwikkeling bij Radar is de vernieuwing van de top van de organisatie geweest. Nadat september 2018 de nieuwe bestuurder was aangetreden werd in de loop van 2019 ook de hele driekoppige directie vernieuwd. Dit was het gevolg van een vertrek naar elders en door pensionering. Pas tegen het eind van zomer 2019 was de directie weer definitief volledig ingevuld. De CCR was betrokken bij de selectie van de kandidaten en de uiteindelijke keuzes die gemaakt zijn. Als CCR waren wij bevreesd dat door het volledig vernieuwen van de top een stuk kennis van de historie en de reden waarom in het verleden voor bepaalde beleidsopties gekozen is, zou verdwijnen. Met het risico dat er wellicht onnodig weer veranderingen zouden worden doorgevoerd. Door de ontwikkelingen binnen Radar in de loop van het jaar bleek overigens dat een majeure verandering niet te vermijden was in het belang van de continuïteit van de organisatie. Niet uit te sluiten is dat een reeds eerder ingevoerde top eerder zou hebben kunnen ingrijpen, maar als CCR constateren we wel, dat de bestuurder en haar team toen duidelijk werd dat ingrijpen onvermijdelijk was, voortvarend aan de slag is gegaan. De CCR was ook betrokken bij de procedure om een nieuw lid van de Raad van Toezicht te selecteren.

Al snel in het nieuwe jaar werd duidelijk dat de financiële resultaten aanzienlijk achterbleven bij de begroting en resulteerde in forse negatieve cijfers. Radar heeft jarenlange de luxe gehad van een gezonde financiële positie en in een niet te ver verleden hebben we als CCR zelfs gepleit voor het inzetten van een deel van de reserves gericht op het toekomst bestendig maken van de organisatie. De afgelopen jaren is dat ook gebeurd. Maar in recente jaren en met name in 2019 ontstonden forse verliezen op posten die niet als zodanig voorzien waren. Aanvankelijk werd gedacht dat het mogelijk was met min of meer traditionele maatregelen de zaak in de greep te krijgen, maar dit bleek niet haalbaar. De eind 2019 opgestelde begroting voor 2020 liet opnieuw een fors verlies zien. De financiële positie van Radar zou andermaal verslechteren en de continuïteit van de organisatie kon in het geding komen. De CCR kon niet anders dan een negatief advies afgeven.

In kwartaal 4 2019 werd aangekondigd dat Radar niet ontkwam aan een ingrijpende reorganisatie waarbij middelen en besteding weer met elkaar in evenwicht gebracht moesten worden. De eerste contouren van de voorgenomen forse ingreep werden eind 2019 zichtbaar en werden begin 2020 in detail uitgewerkt. De CCR ondersteunde de noodzaak van de ingreep en ook de door de bestuurder gekozen aanpak. De insteek hierbij was om maximaal de directe zorgmedewerkers te ontzien in het belang van de cliënten en de besparingen vooral te zoeken in de ondersteunende diensten en vervolgens specialistische zorg. In het eerste kwartaal van 2020 werden de plannen definitief en kon de CCR positief adviseren over het reorganisatieplan en de bijgestelde begroting.

Een regelmatig terugkerend onderwerp in de CCR is de door Radar voorgestane strategische samenwerking met ketenpartners. De CCR werd in 2019 geïnformeerd over het door Radar hierbij te hanteren kader. Voor de CCR is van belang dat Radar vooral gefocusseerd blijft op haar kernactiviteit gericht op VG cliënten in de samenleving en niet poogt op alle in de VG aan de orde zijnde specialisaties een voorstaande rol te willen spelen. Daarbij is ook van belang dat de activiteiten die thuis horen bij de diverse apart gefinancierde activiteiten als WLZ, WMO en jeugd ook zelfstandig financieel gezond zijn en geen onterecht beroep doen op de algemene middelen van Radar. De CCR vindt in dat

kader de ontwikkelingen bij Standby en met name Jens zorgelijk en zal deze ook in 2020 blijven volgen. De door Radar voorgestelde samenwerking Athos Coöperatie was in de ogen van de CCR onvoldoende helder uitgewerkt waarop de CCR negatief geadviseerd heeft. De samenwerking Jobstap werd wel positief geadviseerd. In het kader van de reorganisatie werd overigens eind 2019 besloten beide projecten on hold te zetten.

De CCR heeft in het verleden meermaals geconstateerd dat bij de voorbereiding van nieuw beleid dit veelal gebeurd in splendid isolation van het hoofdkantoor zonder de medewerkers op de vloer die het moeten uitvoeren en de cliënten en netwerk die het moeten ondergaan vroegtijdig serieus in het proces te laten meedenken. Consequentie is dat het ontwikkelde beleid bij de uitvoering, al dan niet terecht, vaak op weerstand stuit. Een proces evaluatie van het beleid verstrekkingen heeft dit andermaal aangetoond. Zaak is nu de lessen die hier uit getrokken zijn ook consequent te blijven toepassen. Bij de ontwikkeling van een nieuw cliëntendossier en cliëntenportaal eind 2020 is dat overigens goed gegaan.

Radar is al enkele jaren intensief met kwaliteit bezig. Daarbij was in het begin veel aandacht voor het op een gestandaardiseerde manier met behulp van kwaliteitskaarten benaderen van kwaliteit. Kwaliteit werd in eerste instantie benaderd als het naleven van protocollen, regels, handboeken etc. Dit was een bewuste keuze om kwaliteit op het netvlies van medewerkers te krijgen. Gaandeweg drong het besef door dat kwaliteit voor iemand die bij Radar woont, naar de dagactiviteit gaat of ondersteuning krijgt uit andere dingen bestaat. Goede protocollen bepalen niet je kwaliteit van leven. Vooral zaken als lekker in je vel zitten, zelf je keuzes kunnen maken en erbij horen bepalen de kwaliteit van leven.. Het realiseren van het "zo wil ik leven" is dan stap 2. En vaak zit dat in kleine dingen zoals een luisterend oor, aanwezigheid, echte interesse en gehoord worden over dingen die er voor jou toe doen. Daar waar je woont, werkt, recreëert. Wat dat betreft is het verheugend te zien dat de diverse scores op het gebied van cliëntentevredenheid in 2019 nagenoeg over de hele lijn stijgen. Ook sociale inclusie maakt een behoorlijke sprong. Tegelijkertijd zien we dat met name op dit punter er nog steeds de meeste ruimte voor verbetering is.

In 2019 waren ook de diverse jaarrapportages aan de orde; jaarrekening, Arbo jaarrekening en het jaar overzicht klachten. Aandacht was er ook voor de in 2020 ingaande nieuwe Wet Zorg en Dwang en de positieve advisering voor de te benoemen aandachtsfunctionaris op dit gebied. Ook de in 2020 in te voeren nieuwe wet op het gebied van medezeggenschap (WMCZ) waarmee de CCR op bepaalde gebieden instemmingsrecht gaat krijgen, passeerde de revue. Andere onderwerpen waren nog de organisatorische aanpassing om Jeugd weer te clusteren en uit de integrale teams te halen, de kadernota 2020 en het strategisch HR beleid.

4. Doorkijk naar 2020

Het jaar 2020 is voor Radar turbulent begonnen. De reorganisatie heeft een grote impact voor cliënten en medewerkers. De CCR zal dit proces nauwgezet volgen en afgesproken is dat de CCR de komende tijd iedere twee weken een update krijgt over de voortgang.

De in het eerste kwartaal ontstane situatie als gevolg van de corona crisis is uitzonderlijk. Als gevolg van deze situatie zijn er allerlei maatregelen genomen in het belang van de veiligheid van cliënten die tegelijkertijd hun vrijheid en kwaliteit van leven zwaar onder druk zetten. Nu genomen maatregelen gaan verder dan we bij de

discussie rond de wet Zorg en Dwang voor mogelijk hielden en het "Zo wil ik leven" staat zwaar onder druk voor cliënten die grote moeite hebben om te bevatten wat er allemaal gebeurt. Gezien de noodsituatie zijn discussies over de precieze invoering van de Wet Zorg en Dwang, het hanteren van een continuïteits/crisisplan en zaken als het op een juiste manier invoeren van een medisch paspoort nu moeilijk te voeren. De CCR vertrouwt erop dat deze onderwerpen straks terug op de agenda komen en ook vanuit het perspectief van wat we geleerd hebben geëvalueerd worden.

In het kader van de reorganisatie is ook een nieuwe wijze van inrichting van de medezeggenschap aan de orde geweest. In 2020 zal dit uitgevoerd moeten gaan worden. Alhoewel door de corona crisis enige vertraging niet uit te sluiten is rekent de CCR erop dat de bestuurder, ook gezien de door haar duidelijk uitgesproken intenties, hier volle aandacht aan geeft.

Een gevolg van de herinrichting van de medezeggenschap voortvloeiend uit de reorganisatie is dat de wijze van ondersteuning van de medezeggenschap en dus ook van de CCR anders georganiseerd gaat worden. Voor ons betekent dat het afscheid van Marianne Korendijk en Djula Kantic die ons gedurende vele jaren met inzet en betrokkenheid ondersteund hebben ,waarvoor de CCR beide zeer erkentelijk is. Wij wensen beide het beste toe voor de toekomst.

Namens de CCR ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers

W.N.C. Beckers

Maastricht, april 2020

Bijlage 1.

Samenstelling Centrale Cliëntenraad ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers in 2019

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| • Mevrouw E. Langer-Welzen | Wonen Maastricht |
| • De heer J. Thomissen | Activiteitencentra Heuvelland |
| • De heer W. Beckers | Wonen Maastricht |
| • De heer H. Bogman | Wonen Parkstad |
| • De heer P. Höppener | Wonen Parkstad |
| • De heer W. Reijnders | Wonen Parkstad |
| • De heer H. van Zwam | Wonen Parkstad |
| • Mevrouw I. Thönissen-Krijgsman | Activiteitencentra Parkstad |
| • De heer G. Vreuls | Jeugd |
| • Mevrouw M. Korendijk | Coach/ondersteuner cliëntparticipatie |
| • Mevrouw D. Kantic | Secretariële ondersteuning |

Bijlage 2. Uitgebrachte adviezen 2019

- Benoeming nieuwe zorgdirecteuren
- Benoeming lid Raad van toezicht
- Jaarrekening 2018
- Contractverlenging Standby
- Wijziging clustering jeugd
- NedapOns en Zorgproces
- Aanpassing klachtenbeleid
- Benoeming Wet Zorg en Dwang aandachtfunctionaris
- Samenwerking OA Athos-Radar, negatief advies
- Samenwerking Jobstap
- Benoeming nieuwe directeur bedrijfsvoering
- Jaarplan en begroting 2020, negatief advies.

Bijlage 3. Distributielijst

Het Jaarverslag 2019 wordt gestuurd naar:

- Raad van Bestuur
- Voorzitter Raad van Toezicht
- Centrale Cliëntenraad/cliënten
- Externe coaches Centrale Cliëntenraad/Deelraad cliënten
- Voorzitters van de deelraden ouders/(wettelijke)vertegenwoordigers
- Directie Radar
- Bestuurssecretaris
- Voorzitter van de Ondernemingsraad
- Leden van de Centrale Cliëntenraad
- Zorgkantoor CZ
- LSR
- Burgerkracht Limburg
- SOL
- Leden Ondersteunersoverleg JenS
- Dagelijks Bestuur coöperatie JenS
- Dagelijks Bestuur coöperatie Heerlen STAND-BY!

Tevens wordt het Jaarverslag 2019 openbaar gemaakt op de website van Radar.