

# Jaarverslag 2017

## Centrale Cliëntenraad

### Voorwoord

Op 20 december 2017 is het wetsvoorstel Wet medezeggenschap cliënten en zorginstellingen (Wmcz) 2018 ter voorbereiding naar de Tweede Kamer gestuurd. Met de wetwijziging wordt beoogd de cliëntmedezeggenschap te verbeteren. In 2016 heeft de Centrale Cliëntenraad een bijdrage geleverd aan de internetconsultatie van de overheid.

Met het zicht op nieuwe wetgeving heeft de Centrale Cliëntenraad reeds in 2016 de eerste stappen gezet tot verbetering van de cliëntmedezeggenschap. Door een achterbanraadpleging te doen om de eigen reglementen tegen het licht te houden en vernieuwingen door te voeren. In 2017 zijn de eerste stappen gezet tot het schrijven van een kader cliëntmedezeggenschap voor heel 's Heeren Loo.

### 1. Medezeggenschapsstructuur

De medezeggenschap is binnen 's Heeren Loo zowel centraal als regionaal geregeld. Iedere regionale cliëntenraad vaardigt een cliënt en een vertegenwoordiger af naar de Centrale Cliëntenraad.

Zowel de regionale als de landelijke cliëntenraden bestaan uit een cliëntendeelraad en een vertegenwoordigersdeelraad, beide met gelijke rechten en plichten. De gesprekspartner voor een regiocliëntenraad is de regiodirecteur. Namens de Raad van Bestuur is Kees Erends, met de portefeuille Zorg, de gesprekspartner van de Centrale Cliëntenraad.

De leden van de Centrale Cliëntenraad worden op voordracht van respectievelijk de cliëntendeelraden en de vertegenwoordigersdeelraden van de veertien regionale cliëntenraden benoemd door de Raad van Bestuur.

De Centrale Cliëntenraad is trots op hoe de medezeggenschap binnen 's Heeren Loo is georganiseerd en zorgt dat cliënten en verwanten met elkaar in verbinding blijven. Dat is het gevoel dat de Centrale Cliëntenraad overhield aan het werkbezoek van de Twentse zorginstelling Aveleijn. Zij hebben meegekeken met het overleg van het dagelijks bestuur en de agenda-overleggen van de deelraden in bijzijn van de Raad van Bestuur en waren bijzonder geïnteresseerd hoe 's Heeren Loo de medezeggenschap heeft vormgegeven.

### 2. Missie en Visie

#### Missie

De Centrale Cliëntenraad is betrokken met alle doelgroepen binnen de 's Heeren Loo Zorggroep en staat voor een open organisatie, die iedereen accepteert zoals hij is.

#### Visie

De Centrale Cliëntenraad bewaakt de kwaliteit van leven die past bij elke individuele cliënt binnen de 's Heeren Loo Zorggroep.

### 3. Werkwijze en vergaderstructuur

Zowel de cliëntendeelraad als de vertegenwoordigersdeelraad van de Centrale Cliëntenraad heeft in 2017 zeven keer vergaderd.

De agenda wordt voorbereid door beide dagelijks besturen van de Centrale Cliëntenraad in overleg met Kees Erends. Beide dagelijks besturen van de Centrale Cliëntenraad overleggen vóór elke vergadering. Het dagelijks bestuur van de Centrale Cliëntenraad beslist welke

stukken in beide deelraden behandeld worden, welke stukken middels een brede achterbanraadpleging van advies worden voorzien en welke stukken door de vertegenwoordigersdeelraad of cliëntendeelraad worden behandeld.

Zaken die dicht bij de leefwereld van de cliënt liggen zouden door beide deelraden behandeld moeten worden en indien mogelijk nog breder, tezamen met de regionale cliëntenraden. Dat is nieuw en vergt tijd, ook van de regionale cliëntenraden welke bevestigd worden door de Centrale Cliëntenraad. Dit jaar is de achterban geraadpleegd over het aanstellen van de klachtenfunctionaris in de regio, over de brochure extra diensten en de RCR- en CCR-reglementen.

De Centrale Cliëntendeelraad heeft in 2017 met elkaar afspraken gemaakt over de wijze van vergaderen. Loes den Dulk van Raad op Maat heeft een vergadering geobserveerd voor een verdere doorontwikkeling in 2018.

## 4. Vernieuwende activiteiten

Een aantal leden van de Raad van Toezicht hebben vergaderingen van beide deelraden bijgewoond in het kader van het versterken van de relatie tussen de Raad van Toezicht en de Centrale Clientenraad.

### 4.1.1 Communicatie

De Centrale Cliëntenraad geeft een nieuwsbrief *CCR-Nieuws* uit. Hierin staat kernachtig de informatie uit de vergaderingen van zowel de cliënten als van de vertegenwoordigers. Dit jaar zijn we gaan schrijven in een nieuw format, leesbaar op telefoon, tablet en makkelijker deelbaar met een link. Daarnaast wordt actief een Facebook-pagina bijgehouden; <https://www.facebook.com/Clientsheerenloo/>

De regionale raden zijn van groot belang voor de Centrale Cliëntenraad. Verbinding is in 2017 verder uitgewerkt en verdiept. De vastgestelde verslagen van de vergaderingen van beide deelraden worden op het medewerkersportaal geplaatst zodat alle medewerkers binnen 's Heeren Loo kunnen lezen wat er besproken is. Tot slot is op verzoek van de Centrale Cliëntenraad de leesbaarheid van de informatie- en besluitenlijsten van de Raad van Bestuur verbeterd.

### 4.1.2 Trainingen en Leerdag

In 2017 zijn er geen trainingen gevolgd. Op 5 april 2017 heeft de jaarlijkse Leerdag cliëntmedezeggenschap plaatsgevonden rondom het thema 'Samen Medezeggenschap'.

## 5. Behandelde onderwerpen

Tijdens de vergaderingen van de Centrale Cliëntenraad worden zowel adviesaanvragen behandeld als informatieve onderwerpen.

In 2017 heeft de Centrale Cliëntenraad een ongevraagd verzwaard advies uitgebracht om de reglementen van de Regioclientenraad en de Centrale Clientenraad te herzien in aanloop naar de nieuwe Wmcz.

### 5.1 Advies

Over de volgende onderwerpen heeft de Centrale Cliëntenraad geadviseerd:

Akkoord governance stichting Uniek Begeleiding
Procedure opzeggen zorgovereenkomsten
Digitale opslag zorggerelateerde documenten
Kwaliteitskader Mondzorg
Kwaliteitskader Gedragwetenschappelijke Dienst
Kwaliteitskader Medische Dienst

Jaarrekening 2016
Klachten- en complimenteregeling cliënten (Wkkgz)
Samen Mediawijs
Brochure Extra diensten 2018
Beleid samenhangend melden en verbeteren (Wkkgz)
Instroomproces
Visie Intimiteit en Seksualiteit
Herbenoeming leden Centrale Klachtencommissie Cliënten

### 5.1.1 Toelichting enkele adviezen

*Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz)*

De Centrale Cliëntenraad is intensief betrokken geweest bij de totstandkoming van het nieuwe klachten- en complimenteregeling van 's Heeren Loo, tezamen met een adviseur van het LSR. Het beleid Samenhangend melden en verbeteren valt tevens onder de Wkkgz en heeft in 2017 een deel-advies ontvangen. Na de pilot zal het finale advies volgen.

### 5.1.2. Toelichting behandelde onderwerpen

*Meerjarenstrategie*

De deelraad cliënten heeft twee onderwerpen aangedragen voor de Meerjarenstrategie, namelijk: 'Je veilig voelen' en het netwerk van de cliënt. Hoe ontmoet je andere mensen en hoe helpt 's Heeren Loo erbij.

### 5.2 Informatie-uitwisseling

Over de volgende onderwerpen is informatie uitgewisseld tussen de Raad van Bestuur en de Centrale Cliëntenraad:

Transitie naar sociaal domein
ISO-certificering
Meerjarenstrategie 's Heeren Loo
Wkkgz
Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg
Dit vind ik ervan! (cliëntervaringsinstrument)
Geurt van Verdienste
Nieuwe website
Bouwstenen voor familiebeleid
Verbeterplan EMB
Zorgprogramma's NAH, Ouderen, MVG's en Kind & Jeugd
Notitie toestemming Wettelijk Vertegenwoordiger bij Medisch Technische handelingen
Jaaroverzicht 2016 meldingen en klachten
Jaarverslag Prisma 2016
Samenwerking Papageno
Auditrapport Kwaliteit Zorgdossiers ECD
Toetsingskader IGZ
Ipad Stimuleringsproject
Expertisecentrum EMB
Klokkenluidersregeling
Imago-onderzoek 's Heeren Loo
Evaluatie zorgovereenkomsten
Vraagapp
Vrijwilligersbeleid
Prisma onderzoek
MijnCaress voor cliënten
Onderzoek sociale contacten van EMB cliënten
Missie, visie en besturingsfilosofie 's Heeren Loo
Risicomanagement cliëntniveau

## 6. Samenstelling Centrale Cliëntenraad in 2017

In de loop van 2017 hebben diverse wisselingen plaatsgevonden. Eind 2017 was de samenstelling van de Centrale Cliëntenraad als volgt:

### Centrale Cliëntendeelraad

Peterjan van der Laan - voorzitter	regio Noordwijk
Silvester Krijnen - vicevoorzitter	regio Noordwest-Nederland
Roderick Hoogstraate	regio Oost-Nederland
Anjo Huizinga	regio Noordoost-Nederland
Bram Slijkhuis	regio Zuid-Holland Noord
Ingrid Hilbrink	regio Ermelo
Ineke Gradussen	regio Zuidoost-Nederland
Erica de Graaf	regio Gelderland Midden
Stefan van den Bosch	regio's Zuidwest-Nederland
Jasper Min Oh van Goinga	regio Midden-Nederland
Michelle Maasen	regio Rivierenland
Bert Opheikens	regio Apeldoorn
Vacant	regio Den Helder
Vacant	regio Groot Emaus

### Centrale Vertegenwoordigersdeelraad

Albertine Ravensbergen - voorzitter	regio Zuid-Holland Noord
Bram van der Mooren - vicevoorzitter	regio Ermelo
Bert van Dijk	regio Midden-Nederland
Harry Klazema	regio Den Helder
Bert van Leenen	regio's Zuidwest-Nederland
Willem Koster	regio Zuidoost-Nederland
Mettie Franssen-de Zwaan	regio Noordoost-Nederland
Izak van Blijderveen	regio Gelderland Midden
Jan Braamskamp	regio Noordwijk
Cora van Gijzel	regio Noordwest-Nederland
Bert Huijsman	regio Apeldoorn
Vacant	regio Rivierenland
Vacant	regio Oost-Nederland
Vacant	regio Groot Emaus

## 7. Ambtelijk secretaris

Rianne Kraal-Groenestein is de ambtelijk secretaris van de Centrale Cliëntenraad. Zij is tijdens haar afwezigheid waargenomen door Elke Marijnusse.

Heeft u naar aanleiding van dit jaarverslag vragen neem dan contact op met de Centrale Cliëntenraad dit kan via e-mail: [centrale.clientenraad@sheerenloo.nl](mailto:centrale.clientenraad@sheerenloo.nl)