

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad (CCR) MeanderGroep Zuid-Limburg 2021

Voorwoord

2021 was opnieuw een jaar waarin – zeker voor de bewoners, klanten en medewerkers van Meander - alles anders was. Corona maakte (en maakt) dat niets meer vanzelfsprekend was, ook niet het belangrijkste goed dat mensen hebben en dat kost wat kost beschermd moet worden: eigen regie en vrijheid. De centrale cliëntenraad van Meander is nog steeds dankbaar voor het feit dat vanaf het begin van de pandemie een intensieve samenwerking met de raad van bestuur (RvB) en het (operationeel) crisisteam van Meander is ontstaan en deze ook in 2021 is voortgezet. Daarbij is nog meer dan in 2020 uitgangspunt geweest: het realiseren van Veilige Vrijheid voor bewoners en klanten en voor de medewerkers en vrijwilligers van Meander.

Het hele jaar 2021 hebben we dit in ons werk voor ogen gehouden. En in goede samenspraak met de raad van bestuur en de directie van MeanderGroep hebben we hier zoveel mogelijk invulling aan gegeven. Het lukte niet altijd om het evenwicht tussen veiligheid en vrijheid te borgen, maar iedereen die betrokken was en is bij Meander is doordrongen van het belang van de eigen regie van bewoners/klanten. Wat in ieder geval gelukt is, is dat de medezeggenschap over de te nemen maatregelen zo dicht mogelijk bij bewoners/klanten heeft plaatsgevonden en plaatsvindt, toegespitst op de situatie van die betreffende locatie of klantengroep. Daarmee is voldaan aan de uitgangspunten van de nieuwe medezeggenschapsregeling van MeanderGroep: het primaat van de medezeggenschap ligt bij bewoners en klanten. In dit jaarverslag vertellen we dat we dit niet alleen bij Corona hebben toegepast, maar ook bij andere onderwerpen. En dat we daar ook in 2022 aan werken.

Wij danken de raad van bestuur, de directies en de medewerkers van MeanderGroep dat wij hierin in toenemende mate samen optrekken en daarmee als medezeggenschap ook mede invulling geven aan de doelstellingen van de strategie van MeanderGroep Leid je eigen Leven en aan de daaraan verbonden kernwaarden van MeanderGroep.

Een extra woord van dank voor alle medewerkers die er ook in 2021 alles aan hebben gedaan om er te zijn voor bewoners en klanten van MeanderGroep in de moeilijke Coronatijd. Wij buigen diep voor jullie.

Marjo Pluijmaekers, voorzitter CCR

Saskia Keibek, ondersteuner CCR

Inleiding

In 2020 heeft de CCR, samen met de cliëntenraden, RvB en directeuren een nieuwe medezeggenschapsregeling opgesteld passend binnen WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen). Begin 2021 is deze aangevuld met een huishoudelijk reglement. In de loop van 2021 zijn tussen de organisatie en de centrale cliëntenraad gezamenlijke afspraken gemaakt over de wijze waarop – op basis van bestaande instrumenten en middelen – inspraak van bewoners/klanten vorm krijgt binnen MeanderGroep. In de afspraken is vastgelegd hoe de cliëntenraden hun achterban nog beter bereiken en bevragen, zodat zij goed op de hoogte zijn van de mening van de bewoners/klanten van Meander en hen nog beter kunnen vertegenwoordigen. Daarmee is invulling gegeven aan het nieuwe artikel 2 van de WMCZ 2018, waarbij inspraak is geplaatst tussen directe zeggenschap van bewoners/klanten en medezeggenschap.

Verder heeft de CCR zijn projectwerkplan naar aanleiding van de invoering van de nieuwe medezeggenschapsregeling afgerond, waarmee de praktische uitwerking en toepassing van de medezeggenschapsregeling vorm gekregen heeft.

Werkwijze en missie CCR

Meander organiseert de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de klanten/bewoners. In de nieuwe medezeggenschapsregeling is dit uitgangspunt expliciet gemaakt. Er zijn cliëntenraden, ingesteld voor één (soms 2) locatie(s) die de gemeenschappelijke belangen behartigen van de bewoners binnen die locatie. Ook de thuiszorg en Wmo/bijzondere dienstverlening hebben ieder een cliëntenraad.

Naast de cliëntenraden is er een centrale cliëntenraad, die – naast de centrale en locatie overstijgende rol - vooral ondersteunend is aan het werk van de cliëntenraden. Van ieder verpleeghuis en wijkzorgcentrum zit één afgevaardigde in de centrale cliëntenraad. De cliëntenraden thuiszorg en Wmo/bijzondere dienstverlening vaardigen elk 2 leden af naar de centrale cliëntenraad. Daarnaast hebben in deze raad enkele onafhankelijke leden zitting, inclusief een onafhankelijke voorzitter. De centrale cliëntenraad wordt ondersteund door twee medewerkers van Meander, een ondersteuner en een secretaresse.

De centrale cliëntenraad is de gesprekspartner van de raad van bestuur van de MeanderGroep en adviseert of stemt in met onderwerpen die alle klanten/bewoners van Meander raken, dan wel locatie overstijgend zijn, op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ 2018). Daarbij weegt voor de centrale cliëntenraad de opvattingen van de cliëntenraden zwaar, zodat de stem van bewoners/klanten leidend is bij de advisering en instemming.

Samenstelling

Aan het eind van 2021 was de CCR als volgt samengesteld:

M. Pluijmaekers	Voorzitter (onafhankelijk)
M. Kremer	Extern deskundige
R. van Beusekom	Extern deskundige
J. Thomas	Afgevaardigde/vz CR Bocholtz-Simpelveld-Epen
C. van Rooij	Afgevaardigde/vz CR dr. Calshof
J. de Bree	Afgevaardigde/vz CR Dormig-Heiveld
M. Hanssen	Afgevaardigde /vz CR Firenschat
L. Schoonen	Afgevaardigde/vz CR Hambos
L. Ondrejka	Afgevaardigde/vz CR Heereveld
J. Esser	Afgevaardigde CR Kapelhof-Kling Nullet
E. Deckers	Afgevaardigde/vz CR Laethof
L. Souren	Afgevaardigde/vz CR Lückerreide
F. Thewissen	Afgevaardigde CR Vroenhof-Hoog Anstel
S. Tilmans	Afgevaardigde/vz CR thuiszorg/extern deskundige
H. Maenen	Afgevaardigde CR thuiszorg
K. Munnecom	Afgevaardigde CR WMO/BD
J. Dingelstad	Afgevaardigde CR WMO/BD

Het dagelijks bestuur (tevens agendacommissie) is samengesteld uit M. Pluijmaekers, S. Tilmans, M. Kremer en S. Keibek (ondersteuner CCR).

De CCR heeft 2 vaste (voorbereidende) commissies: de commissie Financiën, Bedrijfsvoering en Vastgoed (F,B&V) en de commissie Kwaliteit en Innovatie (K&I). Het voorzitterschap van beide commissies is belegd bij leden van het dagelijks bestuur. De commissies zijn verder samengesteld met leden van de CCR, resp. cliëntenraden.

Kernpunten en adviezen

Kernpunten 2021

Corona was - hoe anders hadden we het verwacht en gewild - ook in 2021 een belangrijk kernpunt. En toch was er een verschil. Waar wij in 2020 nog vooral spraken over de Veiligheid van bewoners/klanten, was in het verslagjaar Veilige Vrijheid het uitgangspunt. Er werden tussen de organisatie en de CCR regie-afspraken vastgelegd over het omgaan met beperkende maatregelen bij nieuwe corona besmettingshaarden met inachtneming van het zoveel mogelijk waarborgen van het welzijn en welbevinden van en gastvrijheid naar bewoners/klanten en bezoekers. Hierbij werd afgesproken dat deze regie-afspraken lokaal zouden worden toegepast, toegespitst op de situatie in die locatie en dat de cliëntenraden steeds bij de besluitvorming betrokken zouden worden. Ook bij de clusters V&V en WMO/BD kon deze werkwijze worden toegepast, hoewel de situatie daar belangrijk anders is dan in de huizen van MeanderGroep.

De CCR beperkte zich tot de regisserende rol en behandelde locatie overstijgende Corona onderwerpen.

Daarmee werd invulling gegeven aan de nieuwe medezeggenschapsregeling van MeanderGroep waarin het primaat van medezeggenschap zo dicht mogelijk bij bewoners en klanten is gelegd: een tweede kernpunt voor 2021.

Ook de 2 vaste commissies van de CCR hebben, aangevuld met leden uit de cliëntenraden hier een grote bijdrage aan geleverd. De commissie F,B&V heeft onder meer met medewerkers van MeanderWonen werkafspraken over de uitvoering (o.a. adviesmomenten) van het masterplan vastgoed vastgelegd. In deze afspraken is de rol van de cliëntenraden als vertegenwoordiging van de bewoners van de betreffende te verbouwen of nieuw te bouwen locatie expliciet gemaakt.

De commissie K&I heeft proactief, en in samenspraak met de cliëntenraden met de organisatie meegewerkt aan de totstandkoming van het kwaliteitsplan 2022. Daardoor zijn de speerpunten per locatie – nog meer dan in voorafgaande jaren - het resultaat van goede samenspraak tussen management en cliëntenraden. Mede in dit kader heeft de commissie een aantal handvatten geformuleerd (in het verlengde van de kernwaarden van Meander) die het aangaan van gesprekken over klanttevredenheid met (groepen) bewoners/klanten vergemakkelijken en leidraad kunnen zijn in de advisering en instemmingsrol van de cliëntenraden.

MeanderGroep is in 2021 gestart met de uitrol van de herijkte kernwaarden onder de medewerkers. In 2022 is de uitrol voorzien onder bewoners/klanten. Om deze uitrol te ondersteunen, zullen CCR en cliëntenraden hieraan een actieve bijdrage leveren. Niet alleen door in de eigen rol de kernwaarden zoveel mogelijk te verankeren, maar ook door deze actief uit te dragen. Een belangrijk voorbeeld in het verslagjaar waarin de kernwaarden leidend zijn voor de cliëntenraad van Simpelveld, Bocholtz, Epen is de start van de Hoeve. De herijkte strategie van Meander – leid je eigen leven – krijgt daar steeds meer invulling.

Dit is één van de speerpunten van de CCR voor 2022. Een tweede speerpunt is het nog meer bereiken van de mensen die vertegenwoordigd worden door de cliëntenraden; de bewoners/klanten en hun naasten. Met name voor de klanten die gebruik maken van V&V en WMO/BD is dit een belangrijke uitdaging. In het verslagjaar is in een bijeenkomst met het LOC vastgesteld dat deze klanten met name op basis van thema's/specifieke onderwerpen bereikt kunnen worden. Een voorbeeld van een dergelijk thema is de pilot met de virtuele thuiszorg. De cliëntenraad V&V is hier nauw bij betrokken via de klankbordgroep van klanten.

Advies- en instemmingsaanvragen

Naast bovenstaande kernpunten heeft de CCR in 2021 de volgende advies- en instemmingsaanvragen behandeld:

- Masterplan Vastgoed 2021-2026: instemming
- Uniforme prijsstelling winkels MGZL; positief advies
- Jaarrekening 2020: positief advies
- Compensatie financiële gevolgen COVID-19: instemming
- Jaarverslag Klachtencommissie Klanten (KCK): ongevraagd advies
- ONS-dossier: ongevraagd advies
- Kaderbrief 2022: positief advies
- Kwaliteitsplan 2022: instemming
- Aandelenoverdracht GBZL (GeboorteZorg Zuid-Limburg): positief advies
- Indexatie CAI-kosten: instemming
- Indexatie was- en broodkosten: instemming
- Begroting 2022: positief advies

Overleg met RvB

De CCR heeft over de volgende onderwerpen, niet zijnde adviesaanvragen, met de RvB van gedachten gewisseld over:

- Veilige Vrijheid en Gastvrijheid: afspraken omtrent het omgaan met beperkende maatregelen bij nieuwe corona besmettingshaarden met inachtneming van het waarborgen van het welzijn en welbevinden van en gastvrijheid naar bewoners en bezoekers.
- Reacties op tertiaal rapportages
- Afspraken over inspraak (conform artikel 2 WMCZ2018)
- Eerste evaluatie samenwerking CCR en RvB aan de hand van considerans
- Virtuele thuiszorg
- Kaderbrief 2022
- Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg
- Jaarverslag CliëntVertrouwensPersonen Wet zorg en dwang(CVP Wzd)
- Kaderbrief 2022
- Invoering ONS-dossier en CarenZorgt
- Kwaliteitsverslag 2020
- Aanvulling medezeggenschapsregeling met faciliteitenregeling
- Het stoppen van HBH-activiteiten in de Westelijke Mijnstreek

Raad van Toezicht

De CCR heeft, zoals gebruikelijk eind 2021 een bespreking gevoerd met een delegatie van de RvT, waarin teruggeblikt werd naar 2021 en vooruit gekeken werd naar 2022. Daarnaast heeft de remuneratiecommissie van de RvT de CCR gevraagd feedback te geven op het functioneren van de heer Jansen en de heer Ehlen.

Deelname in- en extern overleg

Intern overleg

- Stichting MeanderVrienden (dhr. Tilmans);
- Werkgroep innovatie (mw. Kremer);
- Werkgroep kwaliteit (mw. Kremer);
- Werkgroep rookbeleid (mw. Kremer, dhr. Van Rooij, ??);
- Werkgroep werkafspraken inzake de uitvoering van het Masterplan Vastgoed (mw. Kremer en dhr. Thomas).

Extern overleg:

- Zorgcoöperatie Standby (dhr. Tilmans);

Representatie

- Adviesraad Heerlen (dhr. Tilmans);
- Stichting MeanderVrienden (dhr. Tilmans);
- Alzheimer-café (dhr. Tilmans).

Informatievoorziening

De raad werd ruim geïnformeerd over tal van onderwerpen. Zo werd o.a. navolgende documentatiemateriaal ontvangen:

RvB:

- Protocol vertegenwoordiging wilsonbekwame meerderjarigen
- Stroomschema 'vertegenwoordiging klanten/bewoners t.b.v. medewerkers'
- Kwaliteitsverslag 2020
- Jaarrekening 2020
- Kwaliteitsverslag 2020
- Financieringsaanvraag BNG incl. bijlagen
- Warme overdracht
- Memo Herzien rookbeleid
- Instemmingsverzoek compensatie financiële gevolgen COVID-19 + plan van aanpak terugdringen leegstand
- Jaarverslag Klachtencommissie Klanten 2020
- Masterplan vastgoed 2021-2026 versie 2.3
- Jaarverslag CliëntVertrouwensPersonen Wet zorg en dwang(CVP Wzd)
- Kaderbrief 2022
- Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg
- Stand van zaken vastgoed (+ mondelinge toelichting door dhr. Tichon)
- Kwaliteitsplan 2022
- Voorstel aandelenoverdracht GBZL van Stichting Envida naar MeanderGroep:
 - Memo advies finance & control
 - Koopovereenkomst
 - Jaarrekening 2020 GBZL BV
 - Advies BDO Advisory inclusief aanbiedingsbrief
- Begroting 2022

OR:

- Jaarverslag 2020

LOC:

- Tijdschrift Zorg & Zeggenschap
- Digitale nieuwsbrieven

NCZ:

- Digitale nieuwsbrieven

Communicatie over jaarverslag

Het jaarverslag van de CCR wordt aangeboden aan de RvB en de cliëntenraden. Ook wordt het op de website van de MeanderGroep geplaatst waar alle informatie over de CCR en cliëntenraden terug te vinden is.