

Onze insteek op belanghebbendenbeleid

Hoe de Gemiva-SVG Groep met haar belanghebbenden wil omgaan

De herziene Zorgbrede Governancecode 2017 bevat ook bepalingen over de dialoog tussen een zorgorganisatie en haar belanghebbenden. Die dialoog wordt nadrukkelijk geplaatst in het perspectief van de verantwoording die de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming behoort af te leggen. De code gaat uit van een breed verantwoordingsbegrip. Het gaat niet alleen om verantwoording achteraf, maar ook om informatieverstrekking en raadpleging in een aantal (niet limitatief in de code opgesomde) situaties.

Het formuleren van een belanghebbendenbeleid, zoals de code dat verlangt, vergt uiteraard het definiëren van deze belanghebbenden (wie), het omschrijven van de thema's waarover zij – actief - worden geraadpleegd en geïnformeerd (wat) en de wijze waarop dat gebeurt (hoe). Deze notitie gaat op deze vraagstukken in.

Belanghebbenden: wie?

De code in de versie van 2017 bevat geen definitie van het begrip belanghebbende. Wel kunnen we die afleiden uit de introductie van paragraaf 3.2. :

“De medezeggenschap van cliënten als groep, medewerkers en professionals wordt onderscheiden van de omgang met andere belanghebbenden die relevant zijn in het licht van de maatschappelijke doelstelling. Die andere belanghebbenden zijn in verschillende groepen te onderscheiden, waarvoor deels verschillend beleid voor overleg, informatievoorziening en – waar relevant – invloed nodig is. Denk aan vrijwilligers, verwijzers, gemeenten etc.”

Uit deze tekst blijkt dat het zinvol is om onderscheid te maken tussen

interne en externe belanghebbenden. Ook maakt de toelichting duidelijk dat het belanghebbendenbeleid zich niet richt op individuele personen, maar op samenwerkingsverbanden of organisaties die een groep personen met een (specifiek) belang vertegenwoordigen.

Interne belanghebbenden – waarvoor ook een formele medezeggenschapsstructuur moet worden ingericht - zijn in onze optiek cliënten en hun (al dan niet wettelijke) vertegenwoordigers en (persoonlijke) belangenbehartigers. Ook medewerkers en vrijwilligers rekenen wij tot de interne belanghebbenden. Dan gaat het dus – niet onlogisch – om iedereen die zich actief en met enige duurzaamheid binnen de ‘gemeenschap’ Gemiva-SVG Groep beweegt.

Het identificeren van externe of ‘andere’ belanghebbenden is lastiger. Kan onze huisbankier als een belanghebbende worden gekwalificeerd? Of onze accountant? Zijn zij ‘rechtstreeks bij de maatschappelijke doelstelling’ van onze organisatie betrokken? Wij neigen naar een terughoudende interpretatie. We beschouwen zorgkantoren en gemeenten in ons werkgebied als ‘rechtstreeks betrokken’, want wij bieden (potentieel) zorg aan hun verzekerden en burgers. Ook de Inspectie voor de Gezondheidszorg, die moet toezien op de geleverde kwaliteit, is als rechtstreeks betrokkene te kwalificeren. Zonder zorgorganisaties vervalt (een groot deel van) het bestaansrecht van de IGZ. Dan zijn er externe organisaties die van rechtswege als belanghebbende kunnen worden gekwalificeerd: VWS (CIBG) en de NZa. Tenslotte onderkennen we nog een gevarieerde verzameling van belanghebbenden in de zorgketen. Het gaat dan om verwijzers (bijv. MEE) en om zorgorganisaties die de cliënt, in de tijd gezien voor, gelijktijdig met of na ons

in zorg hebben. Deze groep is echter zo divers qua samenstelling – en het karakter van hun betrokkenheid zo uiteenlopend – dat het lastig is daarmee een structurele en duurzame, ook wederzijds bevredigende dialoog te onderhouden. Toch willen we daar ons best voor doen.

Belanghebbenden: wat?

In de eerste plaats: wij staan open voor het gesprek met iedereen die dat op constructieve wijze met ons wil aangaan. Neemt zo'n partij het initiatief – het kan bijv. om een lokaal comité gaan dat zich beijvert voor het behoud van de kleiduiven in een door ons aangekochte en tot woonlocatie te verbouwen boerderij – dan voeren wij de dialoog. Zonodig maken we daarover structurele afspraken.

De code verlangt dat wij daarenboven uit eigen beweging met belanghebbenden het gesprek openen c.q. hen informatie verschaffen over:

- vaststelling of wijziging van onze missie, doelstelling of grondslag
- hoofdlijnen van ons strategisch beleid
- overdracht van zeggenschap, fusie of (het aangaan of beëindigen van duurzame samenwerking) met een andere organisatie
- opheffing, inkrimping of uitbreiding van onze werkzaamheden
- concentratie of deconcentratie van onze organisatie, dan wel structurele sluiting van onderdelen
- ons kwaliteitsmanagementsysteem.

We stellen vast dat we op grond van de Wet op de Ondernemingsraden en de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen al gehouden zijn om met onze interne belanghebbenden overleg te voeren over deze thema's. We doen dat overigens al sinds jaar en dag, dus een wijziging van onze modi operandi is niet aan de orde.

Via de contracten die zorgkantoren en gemeenten met ons sluiten zijn wij eveneens verplicht om hen te informeren over ontwikkelingen op de genoemde gebieden – soms zelfs op straffe van ontbinding van de met hen gesloten overeenkomst tot zorglevering aan hun verzekerden of burgers. Uiteraard houden wij ons aan de in deze contracten neergelegde spelregels.

De NZa, de IGZ en VWS (CIBG) informeren wij op basis van de verplichte jaarverslaglegging, die overigens voor elke belangstellende via www.jaarverslagenzorg.nl en via onze website www.gemiva-svg.nl is te raadplegen. Vanzelfsprekend zijn we graag bereid met hen het gesprek aan te gaan als zij dat (vervolgens) wenselijk achten.

Belanghebbenden: hoe?

Voor de dialoog met interne belanghebbenden koersen we in eerste instantie op de twee centrale medezeggenschapsorganen OR en CMR. Op locatieniveau zijn cliëntenraden en teams van medewerkers de gesprekspartners voor het plaatselijke management. Samen bepalen zij waarover zij in gesprek willen gaan.

Met de zorgkantoren voeren we – in het algemeen – twee maal per jaar een structureel overleg. Dat is in onze optiek ook een adequate constructie voor de dialoog in het kader van hun positie als belanghebbende. Met gemeenten onderhouden we contacten via zogenaamde fysieke en virtuele overlegtafels en/of daartoe door hen aangewezen accountmanagers. Met de IGZ is zo'n overleg er (nog)

niet, maar we hebben dit instituut meermalen laten blijken daarvoor open te staan, met inbegrip van overleg tussen de IGZ en onze Raad van Toezicht. Niettemin: it takes two to tango.

Deze partijen (intern en extern) ontvangen (desgewenst) mailings van ons over ons reilen en zeilen, bijvoorbeeld in de vorm van een digitaal bulletin. We wijzen hen ook op onze website en ons intranet.

We brengen een brede groep van potentiële geïnteresseerden in het reilen en zeilen van onze organisatie op de hoogte van onze jaarverslaglegging, Steevast nodigen we de geadresseerden dan uit om met vragen of opmerkingen, indien gewenst, contact met ons op te nemen. We ontvangen daarop – afgezien van soms een vriendelijke ontvangstbevestiging – nimmer een reactie.

Hoewel we menen dat we zo naar letter en geest voldoen aan de bepalingen van de code, mag je je afvragen of we onszelf zo niet te kort doen. Wij mogen denken dat iedere relevante partij in onze omgeving ons wel kent, maar dat blijkt helaas toch niet altijd het geval en bovendien blijkt het beeld dat zo'n externe belanghebbende dan van ons heeft nogal eens af te wijken van wat wij als wenselijk en realistisch beschouwen. En dan ligt het toch op onze weg daar actief iets aan te doen.

Onze regiodirecteuren houden daarom voor hun eigen ressort een Top Tien van (institutionele) belanghebbenden bij, waarbij zij zich van tijd tot tijd de vraag stellen of het structurele contact daarmee voldoende is geborgd (en op welke wijze). Op deze lijstjes komen organisaties voor als:

- De MEE-en in ons werkgebied
- Het CCE
- Zorgbelang in ons werkgebied
- V&V-aanbieders
- Revalidatiecentra
- GZ-aanbieders in werkgebied
- Woningbouwcorporaties
- Het CIZ

De invalshoek is dan 'ontvangen': actief navragen wat deze organisaties van ons verwachten, hoe wij kunnen inspelen op hun behoeften en of we in onze relatie met hen nog op het goede spoor zitten.

Daarnaast hebben we soms nadrukkelijk de behoefte om te 'zenden'. Op regionaal niveau organiseren we daarom als we dat opportuun achten een bijeenkomst voor deelsegmenten uit ons bestand aan relaties, met name om hen te informeren over ontwikkelingen in ons aanbod of onze organisatie. Onze regionale PR-functionarissen vervullen daarin een belangrijke signalerende, voorwaardenscheppende en organiserende rol.

Institutionalisering

De code noemt – overigens zonder te suggereren dat dit een te verkiezen optie is – de mogelijkheid om een 'belanghebbendenraad' in te stellen. Wij zien niets in een dergelijke toegevoegde vorm van institutionalisering. Alleen al de gedachte aan een 'vertegenwoordigend orgaan' waarin zorgkantoren, gemeenten, regionale cliëntenorganisaties en andere aanbieders of verwijzers in de keten zitting hebben bezorgt ons koude rillingen. We betwijfelen ook ernstig of deze partijen aan zo'n constructie zouden kunnen of willen meewerken.

Een jaarlijkse verantwoordingsdag ('Vrijdag verantwoording') lijkt ons evenmin zinvol. We gaan liever op bilaterale basis het gesprek aan met belanghebbenden die zich tot ons wenden.

Draai het eens om ...

We hebben ons ook de vraag gesteld wat wij nu graag van die met name externe belanghebbenden zouden willen. Per slot van rekening vervullen zij in het algemeen publieke taken en worden zij uit publieke middelen bekostigd. Aan overleggen om het overleggen hebben wij geen behoefte. Wij investeren echter graag in laagdrempelige contacten met personen die met gezag namens een of meer belanghebbenden kunnen spreken, die zich bewust zijn van de werking van de wet van de afnemende beleidsopbrengst en daar in het belang van 'een goed leven' voor mensen met een handicap ook naar willen handelen.

Dit beleidsdocument is te zien een tweede 'terminologische actualisering' van het document dat we over dit thema al in het voorjaar van 2011 met goedkeuring van onze Raad van Toezicht hebben vastgesteld .De voorliggende versie is door de Raad van Bestuur op 13 maart 2017 vastgesteld en op diezelfde datum door de Raad van Toezicht goedgekeurd.

Gouda, 13 maart 2017