

CMR-leden nemen op uitnodiging van zorgkantoren Wlz soms deel aan door deze organisaties georganiseerde overlegactiviteiten. Desgevraagd leveren zij ook een bijdrage – vanuit cliëntperspectief – aan het overleg tussen deze zorgkantoren en de Raad van Bestuur. Twee leden van de CMR participeren in het zogenaamde Greenteam, dat zich inspant om de in het meerjarenperspectief opgenomen ambitie te realiseren om de ecologische voetafdruk van de Gemiva-SVG Groep te verkleinen

3. Vergaderingen van CMR en bestuurder

In 2017 kwam de CMR zes keer in overlegvergadering bijeen met de voorzitter van de Raad van Bestuur (2016: 6). Bij vier van deze vergaderingen was ook een lid van de Raad van Toezicht als gast aanwezig. Een delegatie van de CMR woonde daarnaast het gecombineerde overleg Raad van Toezicht/Ondernemingsraad/CMR/Raad van Bestuur op 10 april 2017 bij. Voor dit overleg had elke 'geleding' een te bespreken thema aangedragen. Over elk thema is een korte presentatie gegeven. Achtereenvolgens is van gedachten gewisseld over de cliëntencommunicatie, het gebruik en de risico's van sociale media en het ontwikkelgesprek met medewerkers. Deze werkwijze werd door alle gespreksdeelnemers zeer gewaardeerd.

In de overlegvergadering van 16 mei 2017 verzorgde mevrouw Blok (stafmedewerker kwaliteit) een presentatie over de ervaringen met het instrument voor cliëntervaringsonderzoek *Dit vind ik ervan!* Vertrouwenspersoon mevrouw Kodde-ten Brinke en RvB-lid de heer Hiel gingen in de vergadering van 4 juli 2017 met de CMR in gesprek over de spanning die in de relatie tussen medewerkers, verwanten en cliënten kan ontstaan op basis van negatieve ervaringen. De voorzitter van het bestuur van de Stichting Beheer Bewonersgelden Gemiva, de heer Hulbos, gaf in de vergadering van 26 september 2017 een toelichting op de ontwikkelingen rond deze stichting. In dezelfde vergadering bood de heer Jiscoat (manager facilitaire zaken) een doorkijk in de contractering, de organisatie en de kwaliteitsbewaking rond het cliëntenvervoer. De heer Devilee (manager personeel en organisatie) zette de praktijk van het beleid inzake deskundigheidsbevordering (zowel voor cliënten als medewerkers) in de overlegvergadering van 28 november 2017 uiteen.

De verslagen van deze overlegvergaderingen zijn in te zien op de website van de Gemiva-SVG Groep (Cliëntenweb/Inspraak/CMR/Vergaderingen).

4. Kwaliteit en klachten

De CMR besprak de definitieve versie van het Kwaliteitsjaarverslag 2016 van de Gemiva-SVG Groep, dat in feite een 'update' is van het in 2016 in een overlegvergadering behandelde 'bestuurlijke kwaliteitsrapport' dat onderdeel vormde van de Proeftuin Nieuw Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg. In de optiek van de CMR is het een evenwichtige weergave van de wijze waarop de organisatie zich inspant voor een goede kwaliteit van leven voor cliënten. Er spreekt de nodige kritische zin uit en de wil en bereidheid om te verbeteren, terwijl uit de erin opgenomen 'verhalen van en over cliënten' ook duidelijk wordt dat goede kwaliteit meestal in 'de kleine dingen' zit en niet primair in de procedures en regelingen.

Met stafmedewerker mevrouw Blok sprak de CMR over de wijze waarop de Gemiva-SVG Groep het instrument (of beter: de werkwijze) *Dit vind ik ervan!* toepast. Daarin staat de relatie cliënt/persoonlijk begeleider centraal en dus niet het 'meten van tevredenheid'. In het gesprek kwamen de drie vormen waarin de onderzoekende dialoog op basis van *Dit vind ik ervan!* gevoerd kan worden uitvoerig aan de orde. Het vanuit die bedoeling – de onderzoekende dialoog over wat voor de cliënt van waarde is - leren werken met de filosofie en de methodieken van *Dit vind ik ervan!* is in de praktijk van alledag niet altijd gemakkelijk en zal gedurende een aantal jaren moeten 'inslijten'. Naast prachtige voorbeelden van ermee geboekte resultaten zijn er ook leerpunten. Die hebben meestal te maken met het inruimen van tijd en aandacht en met het 'verinnerlijken' van de achterliggende visie. De CMR vindt het belangrijk dat dit ook wordt benoemd en dat daar in concrete situaties actie op wordt ondernomen.

Op het gebied van de klachtbehandeling besprak de CMR zowel het jaarverslag van de Klachtencommissie Cliënten over 2016, dat van de klachtenfunctionaris over hetzelfde jaar als de klachtenrapportage van de klachtenfunctionaris over het eerste kwartaal van 2017. Het bespreken van de rapportages over het tweede en derde kwartaal is wel geagendeerd, maar door tijdgebrek was er in het verslagjaar geen ruimte meer voor. De CMR zag in de besproken rapportages geen aanleiding om de Raad van Bestuur van concrete adviezen te voorzien.

5. Medezeggenschap en cliëntenrechten

Een delegatie van de CMR nam deel aan het periodieke overleg dat de Gemiva-SVG Groep met de zorgkantoren voert over de contractering Wlz en de uitvoering van de zogenaamde ontwikkelplannen 2017. Deze ontwikkelplannen sluiten nauw aan bij het meerjarenperspectief dat na overleg en met instemming van de CMR is vastgesteld. De CMR steunt de Raad van Bestuur in zijn inzet om meer op basis van waarden en minder op basis van regels te sturen en meent dat zowel de ontwikkelplannen als het meerjarenperspectief daaraan een positieve bijdrage leveren.

De CMR besprak ook een notitie over alternatieve vormen voor het inrichten van de medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers in een organisatie als de Gemiva-SVG Groep. Die notitie is te zien als een handreiking aan degenen die willen nadenken over een bij de eigen context passende vormgeving van die medezeggenschap. Belangrijk daarbij is vooral dat de direct betrokkenen samen tot omgangsvormen en afspraken komen en die ook serieus nemen. De structuur is dan niet meer dan een hulpmiddel.

Cliënten kunnen zich wenden tot onafhankelijke vertrouwenspersonen als zij daar behoefte aan hebben. Dat geldt ook voor hun vertegenwoordigers. Op basis van het jaarlijkse verslag van deze vertrouwenspersonen en de door de Raad van Bestuur overgelegde kwaliteitsrapportage constateerde de CMR dat er binnen de organisatie en bij cliënten en verwanten uiteenlopende beelden en verwachtingen bestaan over het 'veilig en effectief onvrede kunnen uiten'. Dat was reden om één van de vertrouwenspersonen en de portefeuillehouder zorg binnen de Raad van Bestuur uit te nodigen voor een gedachtewisseling over dit thema. De CMR stelde vast dat in een grote en diverse organisatie als de Gemiva-SVG Groep uiteenlopende beelden van kwaliteit naast elkaar kunnen bestaan en dan ook allebei 'waar' zijn. Er is geen reden om aan te nemen dat de situaties waarvan de vertrouwenspersonen melding maken slechts 'het topje van de ijsberg' vormen, maar er is ongetwijfeld meer onvrede die niet altijd even helder wordt geuit. Nog meer (formele) communicatie zal vermoedelijk de gesignaleerde spanning niet doen afnemen. Niettemin vindt de CMR het belangrijk dat de Gemiva-SVG Groep doorgaat op de ingeslagen weg naar het verhogen van de 'sensitiviteit' voor verstoringen in relaties tussen cliënten, verwanten en medewerkers via onder meer reflectiebijeenkomsten, ontwikkelgesprekken, coaching en goede voorbeelden.

Het thema Eigen Regie kwam aan de orde op basis van een uitvraag via het eerdergenoemde digitale platform. Ook hier is spanning zichtbaar, in dit geval onder meer tussen 'kunnen' en 'aankunnen' en tussen ideaal en weerbarstige praktijk. De CMR vroeg de aandacht van de Raad van Bestuur voor het uit de uitvraag oprijzende beeld dat de ene locatie wel meer moeite lijkt te doen om cliënten te begeleiden in het voeren van 'ge-eigende' regie dan de andere.

De CMR nam kennis van de rapportage die de Inspectie voor de Gezondheidszorg heeft opgesteld over de wijze waarop de Gemiva-SVG Groep de cliënt en diens netwerk betreft bij het maken van afspraken over de inhoud van de ondersteuning. Deze rapportage is ook op de website van de Gemiva-SVG Groep te vinden.

6. Faciliteiten voor cliënten

De CMR ontving een voorstel om de regeling waskosten (die diensten betreft waarvan cliënten van woonlocaties vrijwillig en tegen kostprijs gebruik kunnen maken) uit te breiden met een derde variant. Daarin zou de cliënt die voor eigen gebruik zelf een wasmachine aanschaft – hetgeen bij appartementswonen ook praktisch mogelijk is – voor het daarbij benutten van nutsvoorzieningen een bijdrage van 9 euro per maand gaan betalen. Een aantal cliënten wast zelfstandig en dan kan het lonend zijn om zelf de faciliteiten daarvoor aan te schaffen en die niet meer tegen een vergoeding van de Gemiva-SVG Groep te betrekken. Vanuit de CMR werd er op gewezen dat het gebruik van nutsvoorzieningen – als zij beschikbaar zijn – onderdeel uitmaakt van de verstrekking 'verblijf'. Dan mag de zorgaanbieder daar geen eigen bijdrage voor vragen. De Raad van Bestuur kwam daarop met een nieuw voorstel waarin voor de tariefsbepaling onderscheid werd gemaakt op basis van de behoefte aan ondersteuning van medewerkers bij het wasproces. Is die behoefte er niet, dan betaalt de bewoner die met een eigen machine wast niets. Is die er wel – en heeft de bewoner zelf de machine betaald – dan geldt daarvoor een specifiek tarief van afgerond 42 euro per maand. De CMR beoordeelde de voorgestelde regeling als redelijk en stemde daarmee in. Wel vroeg de CMR aandacht voor goede voorlichting over het tarief voor de 'integrale wasverzorging', waarin de kosten van de noodzakelijke nutsvoorzieningen uiteraard wel zijn inbegrepen.

De CMR stemde ook in met een aanpassing van de leveringsvoorwaarden die de Gemiva-SVG Groep hanteert voor 'pgb-zorg'. Die moet voorkomen dat de Gemiva-SVG Groep met een onbetaalde rekening blijft zitten omdat de pgb-houder zijn budget al heeft opgemaakt maar toch zorg is blijven afnemen waarvoor de Sociale Verzekerings Bank dan niet meer wil betalen. In feite benadeelt een dergelijk gedrag van pgb-houders de cliënten die gebruik maken van zorg in natura. De CMR ondersteunt deze zienswijze.

Nadat in 2016 al uitvoerig was overlegd over de overdracht van de formele bewindvoeringstaken van de Stichting Beheer Bewonersgelden Gemiva (SBBG) ten behoeve van een 170-tal cliënten aan een bewindvoerder die geen banden met de Gemiva-SVG Groep heeft, kwam in het verslagjaar de vraag naar het voortbestaan van SBBG als zelfstandige stichting aan de orde. Na uitgebreide overwegingen is geconstateerd dat die toekomst het beste geborgd kan worden door SBBG via een statutenwijziging om te bouwen tot een door de Gemiva-SVG Groep beheerde 'werkstichting'. Via een convenant tussen de Raad van Bestuur en de CMR en via statutaire bepalingen kan dan de invloed op het te voeren 'administratieve beleid' en de toetsing van de werkwijzen inhoud krijgen. Omdat er aan het einde van het verslagjaar door een interventie van de Rechtbank onzekerheid ontstond over de ondersteunende rol die SBBG – in de oude en nieuwe gedaante – voor 'familiebewindvoerders' zou mogen spelen, is de besluitvorming over een en ander uitgesteld tot in 2018.

Voor cliënten is de kwaliteit van het vervoer (houding chauffeur, comfort en veiligheid in de bus, stiptheid versus flexibiliteit in de vervoersschema's) belangrijk. Een uitvraag van het digitaal platform wees uit dat er zowel positieve als negatieve ervaringen zijn. Om die reden nodigde de CMR de heer Jiscoat (manager facilitaire zaken) uit om een toelichting op het omgaan met en het contracteren van vervoerders te geven. Daarbij kwamen onder meer de krapte op de vervoersmarkt (concentratie bij enkele aanbieders), het 'eigen vervoer', de eisen aan chauffeurs en voertuigen maar ook de nog steeds omvangrijke overschrijding op het vervoersbudget (€ 1,6 miljoen) ter sprake. De CMR waardeerde de heldere en informatieve uitleg over dit complexe thema.

7. Beleids- en begrotingscyclus

Zoals gebruikelijk besprak de CMR een aantal formele stukken zoals de Begroting 2017 en het Jaarverslag Gemiva-SVG 2016. De Raad van Bestuur gaf toelichting en de CMR zag in geen van deze documenten reden tot forse kritiek of negatieve advisering.

8. Diverse aangelegenheden

De Raad van Toezicht verzocht de CMR te adviseren over een wijziging van de statuten, die noodzakelijk bleek om een conflict tussen de Gemiva-SVG Groep en de CZ Zorgkantoren over de toepassing van de Zorgbrede Governancecode op te lossen. De CMR nam kennis van de achtergronden van dit conflict en deelde de mening van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur dat het op de spits drijven van dit bagatel alleen maar verliezers zou opleveren.

Een verzoek van de Raad van Bestuur om te adviseren over een tussen acht partijen te sluiten samenwerkingsovereenkomst inzake het project *Go! voor jeugd* (integrale jeugdzorg in de gemeenten Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem) en het oprichten van een Vereniging *Go! voor jeugd* leverde meer stof voor discussie op. Om de behandeling van het adviesverzoek te structureren werd besloten dat de CMR-leden schriftelijk vragen zullen formuleren op basis van de aangeleverde stukken en die in een extra vergadering (januari 2018) met de Raad van Bestuur zullen doorspreken.

Vanuit interesse in het scholingsbeleid van de Gemiva-SVG Groep liet de CMR zich informeren door de heer Devilee (manager personeel en organisatie). Hij schetste de uitgangspunten ('jezelf passend houden voor de opgaven waarvoor het werk en de samenwerking je stellen') en de praktische uitwerking: een leerlingenbeleid, stageplekken, bij- en nascholing via 'blended learning', een standaardaanbod voor bedrijfshulpverlening en voorbehouden handelingen en maatwerkeraanbod dat veelal is gelinkt aan zorgprogramma's en als het even kan ook op locatie wordt georganiseerd. Ook voor cliënten biedt de Gemiva-SVG Groep vormen van scholing en scholingsmaterialen aan, zoals bijvoorbeeld 'een doos vol gevoelens'. Op jaarbasis geeft de Gemiva-SVG Groep inclusief verletkosten zo'n € 5 miljoen aan scholing uit.

9. Functioneren CMR en contact achterban

De CMR heeft in het verslagjaar geen aparte achterbanbijeenkomst georganiseerd. Om het contact met de achterban te onderhouden, maakt de CMR onder meer gebruik van een eigen pagina op de website van de Gemiva-SVG Groep. Die is in het verslagjaar 220 maal bezocht (2016: 334). Naar de onderliggende pagina's CMR-nieuws en CMR-vergaderingen werd respectievelijk 66 en 145 keer doorgeklikt.

10. Ten slotte

De CMR hoopt met zijn werk een bijdrage te leveren aan een goede organisatie van de Gemiva-SVG Groep, maar bovenal aan een relatie van onderling vertrouwen tussen management, medewerkers, cliëntvertegenwoordigers en cliënten. Uiteindelijk zijn dat immers de voorwaarden om datgene te realiseren waar het in de zorg voor mensen met een handicap om draait: goede dienstverlening die met respect voor de cliënt wordt aangeboden.

Dit jaarverslag is vastgesteld in de CMR-vergadering van 13 februari 2018.

T. Aalbers
Voorzitter