



Jaaroverzicht activiteiten Centrale Medezeggenschapsraad 2018

1. Algemeen

De Centrale Medezeggenschapsraad (CMR) is het overkoepelende medezeggenschapsorgaan van cliënten en cliëntvertegenwoordigers binnen de Gemiva-SVG Groep. Zijn bevoegdheden en positie ontleent de CMR aan de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) en aan (deels in een reglement vastgelegde) afspraken met de Raad van Bestuur. De CMR is samengesteld uit vertegenwoordigers van de lokale of regionale medezeggenschapsorganen die binnen de organisatie functioneren.

Op 31 december 2018 kende de CMR de volgende samenstelling:

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| • De heer T. Aalbers | Ambulante dienstverlening, voorzitter |
| • De heer M. Baijens | Wonen vg, vicevoorzitter |
| • De heer P. Baptist | Dagbesteding lg |
| • De heer P. van Heemst | Wonen lg |
| • De heer J.G. Hakkenberg | Wonen vg |
| • Mevrouw E.J.M. Holen-Breure | Wonen vg |
| • De heer A. Hoogstad | Boerderijen |
| • De heer J.H. Lavrijsen | Dagbesteding vg |
| • De heer A. Munters | Wonen vg |
| • De heer P. Rexwinkel | Wonen vg |
| • De heer R.E. de Rooij | Wonen vg |

In het verslagjaar hebben de heren Van Leeuwen en Van Nes hun lidmaatschap van de CMR vanwege het verstrijken van hun maximale benoemingstermijn neergelegd. Mevrouw Holen en de heer Baijens gaven te kennen dat ook zij hun lidmaatschap met ingang van 2019 wensten te beëindigen. De CMR respecteert hun keuzes, dankt deze ex-leden voor hun jarenlange inzet en zal hun inbreng node missen. In het verslagjaar trad de heer A. Hoogstad toe tot de CMR. Hij vertegenwoordigt het aandachtsgebied boerderijen.

De CMR is tot de conclusie gekomen dat het in de huidige tijd niet meer vanzelfsprekend is dat cliënten en verwanten ook op overkoepelend niveau aan de medezeggenschap willen deelnemen. Daarom zoekt hij naar andere wegen om de interesse in de (collectieve) medezeggenschap te vergroten en potentiële kandidaten te stimuleren zich beschikbaar te stellen voor dit belangrijke werk. De discussie in eigen kring over dit thema is niet van vandaag of gisteren en wordt in het komende jaar voortgezet.

2. Positie en ondersteuning van de medezeggenschap

De medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers is vormgegeven in een piramidale structuur, die aansluit bij het organisatiemodel van de Gemiva-SVG Groep. Van de 'centrale raad' en de overige raden wordt een actieve houding in de onderlinge communicatie verwacht. Via een digitaal platform medezeggenschap kunnen specifieke groepen cliënten hun gezamenlijke belangen verwoorden. Decentrale raden kunnen desgewenst gebruik van maken van voorbeeldreglementen voor hun 'interne huishouding', maar dat is geen verplichting. Deze medezeggenschapsorganen kunnen voorts een beroep doen op een eigen budget. Voor raden van de cliënten zelf is daarnaast ondersteuning geregeld, in het algemeen door toevoeging van een medewerker die geen directe betrokkenheid heeft bij de zorgverlening aan de cliënten die in de betreffende raad zitting hebben. Deze coaches ontvangen op hun beurt weer support van twee centrale ondersteuningsfunctionarissen.

De Governancecode Zorg 2017 schrijft in artikel 3.1.2 voor dat het bestuur van de zorgorganisatie en 'de medezeggenschapsorganen' afspraken maken 'over de wijze waarop met elkaar wordt samengewerkt'. In 2017 hebben de CMR en de Raad van Bestuur vastgesteld dat hun onderlinge verhoudingen op basis van de bestaande reglementen en werkafspraken voldoende helder zijn en zij vooralsnog geen behoefte hebben aan aanvullende vastlegging. Mochten er conflicten ontstaan tussen het bestuur van de instelling en een medezeggenschapsorgaan – of onderling tussen de medezeggenschapsorganen binnen een instelling – dan

voorziet de WMCZ in het inschakelen van een commissie van vertrouwenslieden. Daarvoor zijn twee mogelijkheden: aansluiting bij een landelijke commissie van vertrouwenslieden of het vormen van een 'eigen' commissie. Binnen de Gemiva-SVG Groep is voor de laatste optie gekozen. Tot op heden is het nooit nodig gebleken op deze commissie een beroep te doen.

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. Voorts namen twee leden in het voorjaar van 2018 op uitnodiging van de Raad van Toezicht van de Gemiva-SVG Groep deel aan een overleg om tot profielen te komen voor te werven toezichthouders met zorginhoudelijke bagage en voorzitterskwaliteiten. Daarnaast was de CMR in het verslagjaar betrokken bij het streven van diverse centrale cliëntenraden om onder de naam Landelijk Platform Centrale Cliëntenraden om door landelijke partijen in de branche gehandicaptenzorg erkend te worden als overlegpartner.

3. Vergaderingen van CMR en bestuurder

In 2018 kwam de CMR zeven keer in overlegvergadering bijeen met de voorzitter van de Raad van Bestuur (2017: 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 16 april 2018 bij. Tijdens dit overleg zijn de mogelijke consequenties van de toegankelijkheid van cliëntendossiers voor de privacy van medewerkers en de kwaliteit van hun rapportages besproken. Dit is een thema dat om zorgvuldig handelen van zowel de betrokken medewerkers als de betrokken cliënten en hun vertegenwoordigers vraagt. Ook is het concept van het bestuurlijk kwaliteitsverslag, door de Raad van Bestuur opgesteld in het kader van het (vernieuwde) Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg, besproken. De CMR heeft de uitnodiging om daar een commentaar bij te schrijven aangenomen. Het is evenwel waardevol de invalshoeken van de diverse geledingen ook uit te wisselen en daartoe bood het overleg een prima gelegenheid.

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

4. Kwaliteit en klachten

Zoals reeds opgemerkt besprak de CMR de concept-versie van het Bestuurlijk Kwaliteitsverslag 2017 van de Gemiva-SVG Groep. Hij formuleerde zijn reflecties op dit verslag als volgt:

De CMR begrijpt de worsteling van de Gemiva-SVG Groep om tot een betekenisvol verslag te komen. De CMR-leden herkennen in het verslag hun praktische ervaring dat het binnen de Gemiva-SVG Groep 'niet slecht' gaat. Maar een heldere blik op kwaliteit – hoe het daarmee staat – biedt het verslag niet direct.

De CMR geeft in overweging om voor een volgend jaarverslag een ander insteek te kiezen: neem de instrumenten die de Gemiva-SVG Groep gebruikt (zoals Dit vind ik ervan!, klachtenregistraties, audits, etc.) tot vertrekpunt, vertel wat het toepassen daarvan heeft opgeleverd en verbindt daar mogelijke acties voor de toekomst aan.

Naar aanleiding van het verslag maakt de CMR zich zorgen over het risico dat cliënten met een ZZP 1 of 2 of een sectorvreemd ZZP (op termijn) niet meer bekostigd zullen worden, wat financiële consequenties zal hebben. Daarnaast dat er een noodzakelijke wederzijdse inspanning nodig is om op regioniveau tot betekenisvolle vormen van cliëntenmedezeggenschap te komen. De paragraaftitel 'Jachtvergunning' wordt niet passend geacht.

De Raad van Bestuur van de Gemiva-SVG Groep heeft toegezegd de reflecties van de CMR bij het ontwerpen van een format voor het bestuurlijk kwaliteitsverslag 2018 te betrekken.

Op het gebied van de klachtbehandeling besprak de CMR zowel het jaarverslag van de Klachtencommissie Cliënten over 2017, dat van de klachtenfunctionaris over hetzelfde jaar als de klachtenrapportage van de klachtenfunctionaris over de eerste drie kwartalen van 2018. De CMR zag in de besproken rapportages geen aanleiding om de Raad van Bestuur van concrete adviezen te voorzien.

Maatgevend voor de kwaliteit van de aan cliënten geleverde ondersteuning zijn de competenties en talenten van medewerkers. De CMR ontving signalen dat persoonlijk begeleiders omdat zij de zogenaamde pb-taken – zoals het overleggen over en opstellen van ondersteuningsplannen – als te belastend ervaren en daarom in grote getale voor de functie van ‘gewoon’ begeleider zouden opteren. Desgevraagd overlegde de Raad van Bestuur verloopcijfers waaruit bleek dat medewerkers individueel deze keuze wel maken, maar dat er naar objectieve maatstaven geen sprake is van een trend die ernstige zorgen baart.

5. Overleg met zorgkantoren

Delegaties van de CMR namen deel aan het overleg dat de Gemiva-SVG Groep met de zorgkantoren voerde. In maart 2018 draaide dat overleg om de afronding van het traject met de ontwikkelplannen 2016-2017. De CMR was uitvoerig bij dat traject betrokken en herkent zich in de geschetste resultaten. In september 2018 ging het overleg over het reeds genoemde bestuurlijk kwaliteitsverslag 2017. Dat overleg bood ook de gelegenheid om met deze financiers van gedachten te wisselen over de toegevoegde waarde van cliëntenmedezeggenschap en de wijze waarop daar binnen de Gemiva-SVG Groep via uiteenlopende vormen inhoud aan wordt gegeven.

6. Faciliteiten voor cliënten

De CMR nodigde Sjanel Mourik (stafmedewerker zorg en ict) uit om de voortgang in en de ervaringen met het project Digitaal Dichtbij te schetsen. In de dialoog bleek dat de ‘uitrol’ daarvan redelijk op schema ligt en dat de Gemiva-SVG Groep uitgaat van het ‘al doende leren en verbeteren’. Cliënten kunnen maximaal 5 personen toestemming geven om langs digitale weg delen van hun dossier in te zien. Soms blijkt dat een cliënt achteraf spijt heeft van zijn ‘ruimhartigheid’ en het lastig vindt om aan te geven dat hij – hetgeen zonder meer zijn recht is – die toestemming in te trekken. Daar ligt dus ook een begeleidingsvraagstuk.

Na uitvoerig overleg stemde de CMR in met de voorgenomen statutenwijziging van SBBG. Onderdeel van het afgesproken pakket is dat er een commissie van toetsing wordt ingesteld, die adviseert over de jaarrekening alvorens deze door de Raad van Bestuur – als de nieuwe bestuurder van SBBG – wordt vastgesteld, en dat de Raad van Toezicht die de jaarrekening moet goedkeuren dit advies ook krijgt aangereikt.

Op 25 mei 2018 trad de Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking. In dat kader legde de Raad van Bestuur een privacystatement en een aangepast privacyreglement voor. De CMR adviseerde positief over het statement en stemde in met het reglement. De afspraak is gemaakt dat de jaarlijkse verslagen van de aangestelde functionaris gegevensbescherming op de agenda van de CMR worden geplaatst.

Omdat de Gemiva-SVG Groep met het UWV contracteerde voor zogenaamde Werkfit-trainingen en deze instantie dan specifieke eisen aan de klachtenprocedure stelt, legde de Raad van Bestuur een voorstel tot aanpassing van de klachtenregeling voor deze categorie cliënten voor. De CMR stemde met dit voorstel in.

Sinds een tiental jaren kent de Gemiva-SVG Groep een vergoedingsregeling voor verblijfscliënten die in staat en bereid zijn om zelf hun huishouden te regelen en daarvoor dan geen beroep doen op de faciliteiten die de Gemiva-SVG Groep hen op basis van hun indicatie moet bieden. De Raad van Bestuur heeft deze regeling geëvalueerd en daaruit geconcludeerd dat het gebruik van deze regeling in een aantal gevallen niet is gericht op eigen regie en vergroten of stimuleren van zelfstandigheid. Bovendien verdienen de uitbetaalde vergoedingen herijking, al is het alleen al omdat de eetpatronen van burgers in de afgelopen jaren zijn veranderd. De CMR nam er kennis van dat de meest recente Nibud-cijfers zijn gebruikt om de tarieven aan te passen, waarbij de totale dagvergoeding ongeveer gelijk is gebleven, maar de verdeling over ontbijt, lunch, warme maaltijd en tussendoortjes is aangepast. Voorts stemde de CMR in met strakkere regels voor het toekennen van een dergelijke faciliteit. Het pleidooi dat de CMR deed voor een soepel overgangsregeling en toepassing van een ‘hardheidsclausule’ werd door de Raad van Bestuur overgenomen.

7. Beleids- en begrotingscyclus

Zoals gebruikelijk besprak de CMR een aantal formele stukken zoals de Begroting 2018 en het Jaarverslag Gemiva-SVG 2017. 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 voortvloeide uit de invoering van de Governancecode Zorg 2017. De CMR verdiepte zich in de materie en stelde met het oog op de statutair in acht te nemen voorschriften vast dat de Raad van Toezicht hem voldoende in de gelegenheid heeft gesteld om over dit onderwerp te adviseren.

Het vanuit 2017 voortgezette gesprek over het 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. De CMR uitte zich kritisch over de risico's die aan dit project zijn verbonden. Ook sprak hij zijn teleurstelling uit over het late stadium waarin hij betrokken werd bij de besluitvorming over de participatie van de Gemiva-SVG Groep in het project en de inschrijving daarop. Ondanks deze bedenkingen koos de CMR er toch voor om de Raad van Bestuur niet te belasten met een negatief advies. Wel kondigde hij aan het proces rond *Go!* met aandacht te blijven volgen, waarbij in het bijzonder de inbreng vanuit de medezeggenschap en de vormgeving daarvan binnen *Go!* voorop zullen staan.

9. 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 187 maal bezocht (2017: 220). Naar de onderliggende pagina CMR-vergaderingen werd 148 keer doorgelinkt.

Door middel van bijdragen aan nieuwsbrieven van locaties – waarvoor de afdeling communicatie van de Gemiva-SVG Groep periodiek een format aan de locaties aanreikt – wil de CMR zijn achterban informeren over zaken die de medezeggenschap betreffen. Omdat niet alle locaties nieuwsbrieven verzenden, is onduidelijk hoeveel cliënten en vertegenwoordigers nu door deze media worden bereikt. De CMR heeft deze problematiek bij de Raad van Bestuur aan de orde gesteld. In 2019 zal worden gezocht naar een werkbare en sluitende aanpak van dit communicatieve vraagstuk.

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 26 maart 2019.

T. Aalbers
Voorzitter