



Jaaroverzicht activiteiten Centrale Medezeggenschapsraad 2019

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 2019 kende de CMR de volgende samenstelling:

- De heer T. Aalbers Ambulante dienstverlening, voorzitter
- De heer P. Baptist Dagbesteding lg
- De heer J.G. Hakkenberg 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, secretaris
- De heer R.E. de Rooij Wonen vg

In het verslagjaar heeft de heer Van Heemst zijn lidmaatschap van de CMR om hem moverende redenen opgezegd. De heer Hakkenberg werd voor een tweede termijn van vier jaar in de CMR herbenoemd. De CMR spande zich in voor het vervullen van vacatures die in de afgelopen jaren achtereenvolgens zijn ontstaan. Daartoe hebben enkele belangstellenden met de werkzaamheden van de CMR kennis gemaakt door tijdens vergaderingen plaats te nemen op de 'open stoel'. Dit heeft ertoe geleid dat met ingang van 1 januari 2020 mevrouw A. Loenen en de heer J. Bekkers tot de CMR toetreden.

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. Ten slotte is de CMR via zijn voorzitter betrokken bij een landelijk overleg tussen de centrale cliëntenraden van een aantal instellingen voor gehandicaptenzorg.

3. Vergaderingen van CMR en bestuurder

In 2019 kwam de CMR vijf keer in overlegvergadering bijeen met de voorzitter van de Raad van Bestuur (2018: 7). Bij een van deze vergaderingen was 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 15 april 2019 bij. Tijdens dit overleg is het thema personeelsbeleid in tijden van krapte op de arbeidsmarkt (instroom, behoud, goed werkgeverschap) besproken en kwamen ook de uitdagingen bij het realiseren van een volwaardig functionerende en breed gedragen medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers aan de orde. Voorts is van gedachten gewisseld over de samenhang – en het vraagstuk hoe die op een aansprekende manier te realiseren – tussen metingen op het gebied van cliënt- en medewerkertevredenheid, teamreflectie en cyclisch werken en verbeteren. 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

De CMR besprak de concept-versie van het Bestuurlijk Kwaliteitsverslag 2018 van de Gemiva-SVG Groep. Hij formuleerde zijn reflecties op dit verslag als volgt:

De Centrale Medezeggenschapsraad heeft het concept van het bestuurlijk kwaliteitsverslag van de Gemiva-SVG Groep besproken in zijn vergadering van 21 mei 2019. Het is een uitgebreid document geworden, waarin een veelheid van onderwerpen aan de orde komt. Daarmee geeft het een breed en informatief beeld van de uiteenlopende manieren waarop de organisatie aan het kwaliteitsbegrip inhoud geeft. Door die veelheid is het echter lastig een 'centrale lijn' te ontdekken. Daarnaast valt op dat veel op zichzelf positieve ontwikkelingen stelselmatig worden genuanceerd met opmerkingen als 'we zijn er nog niet' en 'er valt nog veel te doen'. De Gemiva-SVG Groep mag in de optiek van de CMR best wat meer trots uitstralen op zowel de gevolgde (kwaliteits)route als de bereikte resultaten. Hoewel de CMR zich realiseert dat binnen de Gemiva-SVG Groep een zekere nuchterheid ('oplossingsgericht werken') nog steeds de basis voor het bestuurlijk en zorgverlenend handelen vormt, wil hij toch benadrukken dat enige terughoudendheid past als het gaat om het gebruik van termen als 'eigen regie'. Dat is voor een groot deel van de cliënten immers geen betekenisvol perspectief en dan kan een verwijzing ernaar ook de indruk wekken van 'afschuiven van verantwoordelijkheid'. Daarnaast adviseert de CMR om nog eens naar de lay-out van de in het BKV opgenomen praktijkverhalen te kijken. Deze teksten lopen nu over in de beschrijvende hoofdstukken en dat kan verwarring scheppen. Tenslotte tekent de CMR nadrukkelijk aan dat hij het verder proefdraaien met alternatieve vormen van cliëntenmedezeggenschap, zoals beschreven in het BKV, van harte ondersteunt.

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 2019 te betrekken.

Op het gebied van de klachtbehandeling besprak de CMR zowel het jaarverslag van de Klachtencommissie Cliënten over 2018, dat van de klachtenfunctionaris over hetzelfde jaar als de klachtenrapportage van de klachtenfunctionaris over de eerste twee kwartalen van 2019. De CMR zag in de besproken rapportages geen aanleiding om de Raad van Bestuur van concrete adviezen te voorzien.

5. Faciliteiten voor cliënten

De CMR besprak de betekenis van het voor en door een aantal cliënten van woonlocaties en activiteitencentra gevormde ondersteuningsgroep om actieve vormen van medezeggenschap te bewerkstelligen. De groep presenteert zich onder de naam Bureau Medezeggenschap. In de optiek van de CMR kan de naam van het bureau echter tot verwarring leiden, omdat daarvan de suggestie uitgaat dat de medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers binnen de Gemiva-SVG Groep inhoud krijgt via dit bureau.. De CMR heeft aangegeven dat de naamgeving dient te worden gewijzigd.

Gesproken is ook over de toegang tot cliëntendossiers, het gebruik van MijnDossier en de praktijk rond de dossiervorming en inzagerechten als een cliënt meerdere vormen van ondersteuning vanuit de Gemiva-SVG Groep – bijvoorbeeld woonzorg en dagbesteding – vanuit de Gemiva-SVG Groep ontvangt. Het uitgangspunt van de Gemiva-SVG Groep is dat een verblijfsindicatie een 24-uurs verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder met zich meebrengt en dat als daar redenen voor zijn ('need to know') een medewerker wonen de rapportage over de dagbesteding van een cliënt kan inzien en de begeleider dagbesteding de rapportage vanuit het wonen. De CMR constateerde dat dit uitgangspunt niet voor alle betrokkenen helder is en dus ook beter moet worden gecommuniceerd.

De Raad van Bestuur legde een concept-tekst van Algemene Voorwaarden voor de aansluiting van cliënten bij de Stichting Administratie Bewonersfinanciën Gemiva-SVG Groep SBBG aan de CMR voor. De CMR heeft daarover kritische opmerkingen gemaakt en suggesties gedaan, die de Raad van Bestuur zal verwerken. In 2020 komt dit onderwerp opnieuw op de agenda. Aan de CMR komt de bevoegdheid toe deze Algemene Voorwaarden alvorens zij van kracht worden goed te keuren.

Ook zijn in beschouwende zin de thema's 'ontwikkelingen in de dagbesteding' en 'de invloed van de cliënt op de keuze van zijn persoonlijk begeleider' besproken. Onder meer door beperkingen in de bekostiging van het vervoer en de schaalgrootte van locaties is het niet altijd mogelijk een breed pakket aan activiteiten aan te bieden dat ook aansluit op de wensen en ontwikkelperspectieven van cliënten. Met creativiteit van cliënten, medewerkers en vrijwilligers kan veel, maar niet alles worden opgelost. Dit blijft een punt van aandacht. In de discussie over de ruimte die er is om 'zelf je pb-er te kiezen' bleek dat de ambitie en de praktische mogelijkheden niet gemakkelijk op elkaar zijn af te stemmen. Wel is het helder dat als er in de relatie tussen cliënt en persoonlijk begeleider ongemak wordt ervaren, dit een reden tot gesprek is en zo mogelijk een wissel.

Ten slotte is gesproken over de nieuwe Donorwet en de (beperkte) rol die zorgaanbieders hebben in het wegwijs maken van hun cliënten in deze veelal gevoelige materie.

6. Beleids- en begrotingscyclus

Zoals gebruikelijk besprak de CMR een aantal formele stukken zoals de Begroting 2019 en het Jaarverslag Gemiva-SVG 2018. De Raad van Bestuur gaf toelichting en de CMR zag in geen van deze documenten reden tot forse kritiek of negatieve advisering.

7. Diverse aangelegenheden

De CMR is door de Raad van Toezicht geïnformeerd over zijn besluit om onderzoek te laten uitvoeren naar signalen van ongepast gedrag van een lid van de Raad van Bestuur tegenover een medewerkster. Toen de Raad van Toezicht uit dit onderzoek de conclusie trok dat het dienstverband met de betrokken bestuurder diende te eindigen, is de CMR daarover om advies gevraagd. De CMR heeft afgezien van het recht om een dergelijk advies uit te brengen, omdat hij zich onvoldoende in staat achtte een compleet beeld van alle relevante aspecten te vormen op basis van de beperkte informatie, die door de RvT kon worden gegeven. Niettemin gaat de CMR ervan uit dat de Raad van Toezicht zijn besluit zorgvuldig en op goede gronden heeft genomen. Voor de organisatie is dit uiteraard ook een pijnlijke kwestie.

Mede naar aanleiding van het ontslag van de bestuurder hebben Raad van Toezicht en Raad van Bestuur besloten een externe partij opdracht te geven tot het doen van onderzoek naar de 'bestuurskracht' binnen de Gemiva-SVG Groep. De CMR is in de gelegenheid gesteld over het voorgenomen onderzoek te adviseren en heeft daarover ook met de voorzitter van de Raad van Toezicht van gedachten kunnen wisselen. Een delegatie van de CMR zal met de onderzoekers spreken en de Raad van Toezicht heeft toegezegd dat de uit te brengen rapportage en de daaraan eventueel te verbinden consequenties ook in het overleg met de CMR aan de orde zullen komen.

In 2018 bij de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft de Gemiva-SVG Groep een zogenaamde functionaris voor de gegevensbescherming (fg) aangesteld. De fg heeft zijn ervaringen over de periode mei 2018 – mei 2019 in een memo opgetekend en dat memo is ook met de CMR besproken. De CMR trok daaruit de conclusie dat de organisatie op een zorgvuldige en transparante maar ook pragmatische wijze omgaat met de verplichtingen die de AVG oplegt.

8. 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 132 maal bezocht (2018:187). Naar de onderliggende pagina CMR-vergaderingen werd 112 keer (2018: 148) doorgelinkt.

De informatievoorziening vanuit de CMR naar de medezeggenschap in de locaties en meer in het algemeen cliënten en vertegenwoordigers verloopt niet optimaal. Het vullen van een pagina op de website van de Gemiva-SVG Groep garandeert onvoldoende dat de doelgroep ook wordt bereikt. Hoewel er via de afdeling communicatie van de Gemiva-SVG Groep materiaal wordt opgesteld voor nieuwsbrieven ten behoeve van cliënten en vertegenwoordigers, blijkt de fysieke verspreiding daarvan om meerdere redenen problematisch. Daarom is het idee opgevat om alle personen die in het cliëntenregistratiesysteem van de Gemiva-SVG Groep als contact van een cliënt zijn vermeld aan te schrijven – of te mailen – met de vraag of zij geregistreerd willen worden als ontvanger van een periodieke nieuwsbrief over de locatie, de organisatie en/of de medezeggenschap. Daarmee wordt dan tevens aan verplichtingen op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldaan. De CMR heeft diverse malen met de RvB en het hoofd Digitale Zorg over dit traject gesproken, dat helaas tamelijk moeizaam verloopt. Het blijkt niet eenvoudig om een goede ‘basisregistratie’ te ontwikkelen voor het verzenden van de bedoelde nieuwsbrieven, waarbij het initiatief voor aan- en afmelding ook nadrukkelijk bij de cliënt, vertegenwoordiger of andere belangstellende ligt.

9. 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 30 juni 2020.

T. Aalbers
Voorzitter