

JAARVERSLAG CENTRALE CLIËNTENRAAD AMARANT 2007

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) is een wet die zich richt op de rechten van de cliënt. De doelstelling van de WMCZ is het bevorderen van de medezeggenschap van cliënten in de zorgsector. De WMCZ is in 1996 van kracht geworden en moet bewerkstelligen dat er voldoende rekening wordt gehouden met de wensen en de behoeften van cliënten. Daartoe stelt de WMCZ een geïnstitutionaliseerde cliëntenvertegenwoordiging (de cliëntenraad) verplicht, die zich ontfermt over de belangenbehartiging van de cliënten in de zorginstelling.

CLIËNTENRADEN BINNEN AMARANT

Structuur van de medezeggenschap

Medezeggenschap betekent dat cliënten en/of vertegenwoordigers op diverse niveaus binnen een zorginstelling, als collectief, gevraagd én ongevraagd invloed kunnen uitoefenen op voorgenomen besluiten die van invloed zijn op de positie van cliënten en de kwaliteit van zorg. De medezeggenschapsstructuur (lokaal, divisie en centraal niveau) volgt zoveel mogelijk de organisatiestructuur van Amarant.

➤ Lokaal niveau: lokale cliëntenraden (LCR)

De medezeggenschap begint op de plaats waar de zorg wordt verleend. Een clustermanager en een LCR bespreken locatiegebonden onderwerpen. Een LCR kan een (of meer) woon- of dagbestedingslocatie(s) omvatten. Een LCR bestaat in principe uit een commissie (cliënten) en een onderdeelcommissie (vertegenwoordigers).

➤ Districtsniveau: districtscliëntenraden (DCR)

Amarant heeft acht districten en een sector Dagbesteding. Ieder district heeft een DCR bestaande uit een commissie (vertegenwoordigers vanuit de voorzieningen die deel uitmaken van het district) en een onderdeelcommissie (cliënten). De districtsmanager en de DCR bespreken algemene, locatieoverstijgende onderwerpen binnen de grenzen van het betreffende district.

De sector Dagbesteding had in 2007 nog geen eigen medezeggenschapsorgaan. Voor 2008 is dit wel als doel gesteld. Belangenbehartiging vond plaats door de DCR-en.

Centraal niveau: 1 centrale cliëntenraad (CCR)

De centrale cliëntenraad is samengesteld uit vertegenwoordigers vanuit de districtscliëntenraden. Eén lid is benoemd op voordracht van de sector Dagbesteding Midden-Brabant om met name de belangen van cliënten dagbesteding in Midden-Brabant mee te bewaken.

De Raad van Bestuur en de CCR (vertegenwoordigers) bespreken instellingsbrede onderwerpen, met name beleidsmatige en strategische zaken, die voor alle cliënten van Amarant van toepassing zijn.

Taken en werkwijze cliëntenraden

Voor de belangenbehartiging van de cliënten stelt de WMCZ een zogenaamd adviesrecht en een verzwaaard adviesrecht aan de cliëntenraad beschikbaar. De zorgaanbieder kan besluiten een advies te volgen dan wel er gemotiveerd en na overleg met de cliëntenraad van af te wijken. Wanneer de cliëntenraad weigert in te stemmen met een besluit dat de instemming van de cliëntenraad nodig heeft kan de zorgaanbieder pogen vervangende toestemming van de commissie van vertrouwenslieden te verkrijgen. De zorgaanbieder kan er ook voor kiezen het besluit niet te nemen of eventueel een ander besluit aan de cliëntenraad voor te leggen. Het werken aan rechten van mensen met een beperking is niet altijd eenvoudig. Het ondersteunen en faciliteren van de medezeggenschap vraagt om goede en tijdige informatievoorziening. Het is cruciaal dat de zorgaanbieder de cliëntenraden op een begrijpelijke manier informeert over ontwikkelingen, achtergronden en gevolgen van voorgenomen besluiten.

De bevoegdheden van de cliëntenraden staan in de reglementen (instellingsbesluit).

Op alle niveaus van medezeggenschap geldt (verzwaaard) adviesrecht. In 2007 is het reglement Centrale Cliëntenraad geactualiseerd en vastgesteld. Het reglement Lokale Cliëntenraad is in 2006 geactualiseerd en vastgesteld. Het reglement Districtscliëntenraad dateert van november 2004.

De CCR, DCR en LCR werken overeenkomstig het instellingsbesluit en de WMCZ.

Samenwerking met Raad van Bestuur

De samenwerking binnen de CCR en met de raad van bestuur van Amarant kenmerkt zich door een grote mate van openheid. Dit is belangrijk omdat het werk van de CCR naast het behandelen van een grote hoeveelheid zakelijke informatie ook een andere belangrijke kant kent. De leden van de CCR zijn ook verwanten van cliënten en dus emotioneel betrokken bij de zorg die door Amarant geboden wordt. Vanuit deze combinatie volgt de Raad aandachtig de ontwikkelingen binnen Amarant die veelal vertrouwen geven maar soms ook zorgen baren. Beide aspecten worden in die openheid bij de leiding van Amarant ter tafel gebracht.

Aanpak adviestrajecten

De zorgaanbieder vraagt een cliëntenraad (verzwaard) advies over elk voorgenomen besluit dat onder de werking van de WMCZ valt. De cliëntenraad beoordeelt of een voorgenomen besluit vanuit het cliëntenperspectief wenselijk is of niet en welke aandachtspunten van belang zijn. De adviesaanvraag wordt naast bestaande documenten en relevante wet- en regelgeving gelegd. Voorts worden de gebeurtenissen van de laatste tijd en de komende tijd in kaart gebracht om de adviesaanvraag te kunnen plaatsen. Als tijdens de inhoudelijke beoordeling blijkt dat extra informatie nodig is, dan kan een gesprek met de zorgaanbieder geregeld worden. Vragen en voorstellen tot aanpassing van documenten kunnen ook door middel van een 1^e reactie kenbaar gemaakt worden.

Bij belangrijke (ingewikkelde) voorgenomen besluiten zal de cliëntenraad haar achterban raadplegen. Het uiteindelijk (verzwaard) advies wordt waar nodig onderbouwd met afwegingen en motieven. Het komt voor dat de cliëntenraad aanvullende voorwaarden benoemt.

De LCR, DCR en CCR handelen adviestrajecten schriftelijk af, op een zakelijke en positief kritische manier.

Ondersteuning cliëntenraden

Amarant biedt de cliëntenraden materiële ondersteuning, zoals vergadermogelijkheden en in overleg vergoeding van telefoon-, papier-, porto- en/of reiskosten. Tevens is er budget voor scholing en deskundigheidsbevordering of het inschakelen van deskundigen na overleg met de Raad van Bestuur. Verder biedt Amarant de cliëntenraden personele ondersteuning. De cliënten die meedoen in een LCR kunnen ondersteund worden door een coach cliëntenraden. Een LCR kan in overleg met de clustermanager aanvullende afspraken maken over het maken van verslagen en het verzenden van stukken.

De DCR en CCR worden secretariael ondersteund.

Instellen en bemensen cliëntenraden

Om een goede zorg voor mensen met een beperking te behouden en te ontwikkelen is het van belang dat de cliëntenraden binnen Amarant op volle sterkte functioneren. Op diverse plaatsen zijn vacatures voor de cliëntenraden. Zowel op lokaal- als op districtsniveau.

In 2007 heeft de CCR er bij de Raad van Bestuur op aangedrongen dat clustermanagers en districtsmanagers zich inspinnen om goed invulling te geven aan de medezeggenschap van cliëntenraden. Ook in 2008 zal dit een belangrijk punt van aandacht zijn.

Bevindingen benchmark gehandicaptenzorg 2006

Wanneer verschillende zorgaanbieders op eenduidige wijze indicatoren meten en registreren kan worden vastgesteld welke zorgaanbieders het beter doen dan het gemiddelde en welke het slechter doen (relatieve normering). Deze techniek noemt men benchmarken. Een benchmark kan door middel van de input van de best-practices zorgaanbieders stimuleren zichzelf te verbeteren.

In februari 2007 bespraken de Raad van Bestuur en de CCR de uitkomsten van de cliëntenraadpleging.

Amarant scoort gemiddeld ten opzichte van vergelijkbare instellingen. Over het algemeen zijn cliënten en vertegenwoordigers tevreden over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening binnen Amarant.

Ook medewerkers zijn dat. Amarant baseert zich hierbij op de rapportcijfers die vertegenwoordigers van cliënten en medewerkers hebben gegeven, respectievelijk een 8,2 - 7,5 en een 7,5.

De analyses op districtsniveau zijn inmiddels besproken tussen de districtsmanagers en districts-clieëntenraden. De CCR is nog in afwachting van een plan van aanpak om verbetertrajecten te starten. Een aantal verbeterpunten zijn reeds door de CCR goedgekeurd: "wat te doen bij brand" en "hoe een klacht in te dienen". Hier zijn door Amarant acties op uitgezet.

Kwaliteitskeurmerk HKZ opstapcertificaat - fase 1

Bij certificering staat het werken volgens een kwaliteitssysteem centraal. Daarmee sluit certificering nauw aan bij de gedachte van de wetgever dat systematische bewaking, beheersing en verbetering van zorg onderdeel moet uitmaken van het zorgproces. Het HKZ hanteert het Harmonisatiemodel voor Externe Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector. Dit model bestaat uit 9 rubrieken. In dit model speelt de cliëntgerichtheid een belangrijke rol. De kern van het model is dat de structuur en processen worden genormeerd. Een onafhankelijk certificeringsbureau heeft onderzoek gedaan binnen zes districten, gesproken met verschillende functionarissen en diverse voorzieningen bezocht. Het kwaliteitsbeleid binnen Amarant bleek voldoende op orde om Amarant in juni 2007 het opstapcertificaat HKZ uit te reiken. De CCR feliciteert Amarant hiermee.

De bevindingen van het onafhankelijk certificeringsbureau zijn beschreven in een eindrapport. Dit eindrapport is besproken tussen Centrale Cliëntenraad en Raad van Bestuur. Er waren geen essentiële afwijkingen van de HKZ-normen, wel zijn er een aantal aandachtspunten benoemd die over een jaar verbeterd dienen te zijn.

Doel van het kwaliteitssysteem is: steeds met een kritische blik naar je eigen werkzaamheden kijken en je daarin verbeteren. Ieder jaar wordt Amarant opnieuw getoetst door een certificeringsbureau. In 2008 zal Amarant een doorstart maken naar een volledige certificering.

De CCR zal de ontwikkelingen in 2008 nauwgezet blijven volgen.

Inbreng cliëntenraad bij beoordeling kwaliteitsbeleid

De Raad van Bestuur vraagt advies aan de CCR zowel voor het strategisch meerjarenbeleidsplan van Amarant als voor de daarvan afgeleide jaarplannen. Kwaliteitsbeleid vormt een onderdeel van dit plan en deze beleidsnotities. Zo worden in het jaarplan 2007 drie doelstellingen met betrekking tot kwaliteitsbeleid nagestreefd (HKZ, klanttevredenheidsonderzoek, benchmark) waarover u al in voorgaande paragrafen heeft kunnen lezen.

De CCR wordt door de Raad van Bestuur op de hoogte gesteld van de hoofdlijnen van de uitkomsten van toezichtbezoeken van de inspectie voor de Gezondheidszorg.

De inbreng van de CCR bij het (verder) ontwikkelen van het kwaliteitsbeleid zal in de toekomst nog nadrukkelijker worden geborgd. In goed overleg met de Raad van Bestuur is afgesproken dat de te volgen procedure voor het in de toekomst ontwikkelen en uitvoeren van klanten- of (zorg)kwaliteitsenquêtes wordt beschreven, waarbij expliciet de inbreng van de CCR wordt vastgesteld.

De betrokkenheid van de CCR is voornamelijk gericht op het aantoonbaar maken van (zorg)kwaliteit en gaat met de Raad van Bestuur in gesprek over waar in de toekomst de accenten van kwaliteitsonderzoek moeten liggen.

Toekenning van het enquêterecht

Artikel 6.2 van het Uitvoeringsbesluit WTZi bepaalt dat stichtingen en verenigingen in de statuten aan een orgaan dat de cliënten vertegenwoordigt de bevoegdheid moet worden toegekend om bij een vermoeden van wanbeleid een verzoek tot een onderzoek in te dienen bij de Ondernemingskamer. In de statuten kan ook een dergelijke ruime omschrijving (een orgaan dat de cliënten van de instelling vertegenwoordigt) opgenomen worden. Ook is het mogelijk een concreet orgaan aan te wijzen, bijvoorbeeld de cliëntenraad of een regionale of een landelijke organisatie. De Raad van Bestuur heeft voor deze laatste optie gekozen en de centrale cliëntenraad als concreet orgaan aangewezen. De statuten van Amarant en het reglement Centrale Cliëntenraad zijn in 2007 op dit punt aangepast.

Veranderende positie van zorgverleners

De centrale cliëntenraad is zich bewust van de veranderende posities van zorgverleners, de overheid en de cliënten. Met zorg heeft zij in 2007 kennis genomen van oncontroleerbare en onbegrijpelijk overheidsmaatregelen die de zorg voor de cliënten op onverantwoorde wijze kunnen aantasten. De centrale cliëntenraad is vastbesloten hier in 2008 alle aandacht aan te besteden en zal deze zorg zowel binnen als buiten Amarant uitdragen.

VERGADERINGEN EN ADVIEZEN CENTRALE CLIËNTENRAAD

Vergaderingen

De CCR vergaderde in 2007 drie maal zonder Raad van Bestuur en vier maal met de Raad van Bestuur waaronder één gezamenlijke themamiddag inzake het concept Strategisch kader 2007 - 2010. De agenda's voor de gezamenlijke overleggen worden in goed overleg bepaald.

Daarnaast vergaderde de CCR één maal met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht samen. Afgesproken is de frequentie van het overleg met Raad van Bestuur en Raad van Toezicht in 2008 op te hogen naar twee maal per jaar.

In 2007 is besloten dat binnen de CCR gewerkt gaat worden met deelcommissies waarin onderwerpen worden voorbereid en structureel aandacht krijgen. Deze deelcommissies zijn inmiddels ingesteld. De deelcommissies brengen advies uit aan de CCR-vergadering over belangrijke onderwerpen.

De afhandeling van documenten kent vaak een lange doorlooptijd voordat deze beschikbaar zijn voor de districten en cliënten. Daarom is in 2007 besloten dat het secretariaat ten behoeve van de achterban verkorte voorlopige verslagen maakt van de vergaderingen. De leden van de Raad brengen daarnaast ook mondeling verslag uit binnen hun eigen districtsraad. Dit komt de communicatie ten goede.

Naast de vergaderingen zijn in 2007 diverse openingen van nieuwe voorzieningen bijgewoond alsmede de start van nieuwe activiteiten waaronder het dr. Leo Kannerhuis Brabant.

Uitgebrachte adviezen Centrale Cliëntenraad 2007

1) Jaarplan 2007	positief advies (30-01-2007)
2) Begroting 2007	positief advies (06-02-2007)
3) Plan van aanpak verbeterpunten benchmark	positief advies (03-05-2007)
4) Stijging vervoerkosten dagbesteding	ongevraagd advies (13-06-2007) De CCR heeft haar zorgen geuit over de stijging vervoerskosten dagbesteding en om uitleg gevraagd. Dit onderwerp is nog niet afgerond.
4) Aanstelling ir. E.J. Borgmeijer als voorzitter Raad van Bestuur	positief advies (14-06-2007)
5) Voorgenomen benoeming leden Raad van Toezicht	geen advies. Verzocht is om eerst te mogen kennismaken.
6) Reorganisatie dagbesteding/realisatie sector dagbesteding	positief advies met voorwaarden (11-09-2007). Verzocht is om een evaluatie na een half jaar.
7) Aangepast reglement Centrale Cliëntenraad 2007	positief advies

Besproken (beleids)onderwerpen

1) Verkort cliënttevredenheidsonderzoek
2) Notitie nachtzorg
3) Herpositionering zorgondersteunende functies
4) Evaluatie districtenstructuur
5) Intentieovereenkomst en concept plan van aanpak Amarant - Dr. Leo Kannerhuis
6) Begroting 2007
7) Jaarverslag BOPZ/FOBO 2005 & 2006
8) Project methodiek verstandelijk beperkte cliënten en een bijzondere zorgvraag
9) Collectieve zorgverzekering
10) Plan van aanpak verbeterpunten benchmark
11) Aangepast reglement CCR 2007
12) Vacatures Raad van Toezicht
13) Concept Strategisch Kader 2007 - 2010

14) Stand van zaken jaarplan 2007
15) Financiële managementrapportages 2007 & financieel jaarverslag 2006
16) Overlijden cliënten Rijsbergen
17) Intentieverklaring consortium/samenwerkingsovereenkomst Erasmus inzake onderzoek naar gezond ouder worden en dagbesteding
18) Voorgenomen benoeming voorzitter Raad van Bestuur
19) Werkwijze CCR
20) Vastgoedbeleid
21) Realisatie sector Dagbesteding
22) Vormbepaling communicatie met Raad van Toezicht
23) Financieel jaarverslag
24) Evaluatie districtenstelsel
25) Ambulante dienstverlening
26) samenwerkingsconvenant Amarant - Zorggroep West- en Midden-Brabant
27) Samenwerkingsovereenkomst conceptrapportage MFC
28) Behalen opstapcertificaat kwaliteitskeurmerk HKZ
29) Vervoerskosten dagbesteding
30) Ethisch beleid
31) Benchmark
32) Bezuinigingen sector gehandicaptenzorg
33) Communicatie
34) Gedragslijn Middelengebruik

SAMENSTELLING CENTRALE CLIËNTENRAAD

Ultimo 2007 bestaat de CCR uit tien vertegenwoordigers.

Toon van Mierlo (voorzitter)	district Breda-Roosendaal
Kees van Hooijdonk	district Rijsbergen e.o.
Nol Havermans	district Breda Oost e.o.
Henk Verheijden	district Daniël de Brouwerpark
Bart van de Camp	district 't Hooge Veer
Hubert de Veer	district Tilburg Zuid
Wil-Jan van der Zanden	district Tilburg - Den Bosch
Henry Goverde	district Hilvarenbeek - Eindhoven
Ati Gaymans	district Hilvarenbeek-Eindhoven
Jan van Oord	sector dagbesteding MB