

# Jaarplan 2019

## Centrale Cliëntenraad Zorggroep Charim

 <p>zorggroep <b>charim</b></p>	
<b>Soort document:</b> Jaarplan <b>Versiedatum:</b> 4 september 2018	<b>Vaststel datum:</b> <b>Verantwoordelijk leidinggevende:</b> <b>Voorzitter CCR</b>
<b>Aantal pagina's:</b> 7	<b>Documenteigenaar:</b> <b>Voorzitter CCR</b>

## 1. Visie op de Centrale Cliëntenraad

Voor je ligt het jaarplan 2019 van de Centrale Cliëntenraad. Met trots geven wij in dit jaarplan weer welke richting we op willen gaan in het komende jaar.

De kernwaarden, *Toegewijd, Samen en Professioneel*, waarmee Charim de visie beschrijft wordt door ons van harte onderschreven.

### Toegewijd

Leden van de cliëntenraden zijn toegewijd aan de cliënt: belangenloos, maar met passie en creativiteit zetten zij hun tijd en energie in voor de cliënt.

### Samen

Cliëntenraden van Charim zijn de spreekbuis van cliënten. De Centrale Cliëntenraad wil graag samenwerken met de Raad van Bestuur en het management daar waar het de zorg, het welzijn en wonen van cliënten raakt. De rechten van medezeggenschap zijn vastgelegd in de Wmcz. Wij zien dit graag als een kader waarbinnen een goede samenwerking plaatsvindt. Om tot een goede samenwerking te komen is het noodzakelijk dat de Centrale en de Lokale cliëntenraden vroegtijdig (art. 3.2. Wmcz) meegenomen worden in plannen en beleidswijzigingen. Daarnaast is het nodig dat ook het management op de hoogte is van de rol en rechten van de cliëntenraden.

Wij achten het de taak van de RvB om het management te informeren en te motiveren om de lokale cliëntenraden vroegtijdig te betrekken bij lokale plannen en wijzigingen en het maken van afspraken. De Centrale Cliëntenraad houdt een vinger aan de pols in hoeverre hieraan wordt voldaan tijdens de reguliere vergaderingen en zal zo nodig signaleren naar de Raad van Bestuur.

### Professioneel

Cliënten van Charim mogen van ons verwachten dat wij hen vertegenwoordigen: dat hun wensen en aandachtspunten centraal staan. Wij staan voor de uitdaging om, samen met de RvB en het management, op zoek te gaan naar nieuwe leden voor de verschillende cliëntenraden om een goede invulling te geven aan de medezeggenschap van cliënten. Om cliënten te kunnen betrekken bij de medezeggenschap is het van essentieel belang dat er van (beleids)-plannen een cliëntversie wordt gemaakt, waarin het plan helder, concreet en in begrijpelijke taal wordt beschreven.

Wij werken voortdurend aan onze deskundigheid en wisselen kennis en ervaring uit omtrent het horen van en luisteren naar cliënten en het invullen van de medezeggenschap.

Ons uitgangspunt is dat de cliëntenraden van Charim een spreekbuis zijn van de cliënten. Hieruit volgt dat de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt ligt.

Het beleid en de voorgenomen besluiten van de organisatie zullen wij beoordelen en bezien door de ogen van de cliënt: werkt het voorgenomen besluit of beleid mee aan het welzijn en is het in het belang van de cliënt?

Wij zullen de lokale cliëntenraden hierbij ondersteunen door de Raad van Bestuur te stimuleren om centrale en lokale plannen en adviesaanvragen zodanig te (doen) formuleren dat cliënten en/of hun vertegenwoordigers begrijpen:

- a. Wat het doel is
- b. Wat de gevolgen voor hen zijn

- c. Welke maatregelen er getroffen worden
  - d. Wanneer het wordt ingevoerd
- (zie ook art. 14.4 Convenant)

## 2. Tevreden cliënt; waarnemen en waarmaken

### 2.1 Cliënttevredenheid

Zorggroep Charim heeft voor 2019 gekozen voor een streefwaarde van 7,8 voor de cliënttevredenheid volgens Zorgkaart Nederland. Om de waardering van cliënten gedurende de periode van het strategische beleidsplan op een juiste manier te kunnen interpreteren, gaan wij uit van de gegevens op Zorgkaart Nederland vanaf het jaar 2018. Dat jaar zien wij als 'nulmeting'. In onze digitale Nieuwsbrief zullen wij de actuele cijfers vermelden en de lokale cliëntenraden oproepen om cliënten en contactpersonen te motiveren om een waardering op Zorgkaart Nederland te plaatsen. Wij zullen de Raad van Bestuur stimuleren om adequate acties te ondernemen om het aantal waarderingen zodanig te verhogen dat er sprake kan zijn van een goed gemiddeld waarderingcijfer. Als medio 2019 blijkt dat er onvoldoende waarderingen worden geplaatst op Zorgkaart Nederland om tot een goed gemiddeld waarderingcijfer te komen, zullen wij een verzwaard advies geven om een andere of aanvullende methode voor het meten van de cliënttevredenheid in te zetten. Ook de lokale raden zullen wij informeren over mogelijke andere methoden om de cliënttevredenheid te meten en hen attenderen op het verzwaard adviesrecht hierin.

### 2.2 Productiedoelen

Ons productiedoel is de tevredenheid van de cliënten over hun zorg, welzijn, woning en woonomgeving. Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid zullen wij de mogelijkheid onderzoeken om cliënten en/of hun contactpersonen de vragenlijst '*Mijn kwaliteit van leven*' samen met cliëntenraadsleden in te vullen.

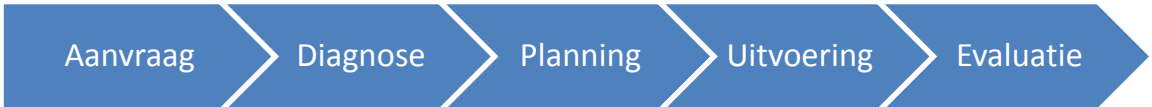
Het beleid en de voorgenomen besluiten van de organisatie zullen wij beoordelen en bezien door de ogen van de cliënt: werkt het voorgenomen besluit of beleid mee aan het welzijn en is het in het belang van de cliënt? Hierbij zullen wij de volgende criteria hanteren:

- a. is het begrijpelijk voor de cliënt?
- b. geeft het de cliënt ruimte om zelf te kiezen?
- c. geeft het de cliënt een tevreden gevoel?
- d. is er met de cliënt verbinding en open communicatie?
- e. sluit het aan bij de kleine (beleef) wereld van de cliënt en bij de eigen blik op de wereld?

#### Adviezen

Het verzilveren van de adviesrechten van de Centrale Cliëntenraad vraagt een goede samenwerking met de bestuurder. Weloverwogen adviezen vergen ter zake doende informatie en tijd om tot meningsvorming te komen. Wij zullen de bestuurder daarom stimuleren om het gestelde in artikel 14 lid 4 omtrent beweegredenen, gevolgen en te nemen maatregelen duidelijk in de adviesaanvragen te vermelden.

## Proces adviesaanvraag CCR

	
<b>1. Aanvraag</b>	Probleemstelling en doelstelling <i>Moet duidelijk blijken uit tekst en dossiers van de schriftelijke aanvraag.</i>
<b>2. Diagnose</b>	Is informatie voldoende beschikbaar? Welke expertise is nodig? <i>Beoordelen informatie en benodigde expertise vaststellen.</i>
<b>3. Planning</b>	Stappenplan Wie, Wat, Wanneer? <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Aanvraag datum en deadline bepalend (ontvangst 2 weken voor CR vergadering).</i></li> <li>2. <i>Bespreking in vergadering CCR en benoemen woordvoerder op het dossier.</i></li> <li>3. <i>Aanvullende informatie en toelichting in de overlegvergadering CCR/RvB door woordvoerder uit CR.</i></li> <li>4. <i>Uitwerking advies door DB + lid met expertise.</i></li> </ol>
<b>4. Uitvoering</b>	Analyse, adviestekst, uitbrengen <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Conclusie CCR vergadering + info overlegvergadering CCR/RvB bestuderen en uitwerken in adviestekst.</i></li> <li>2. <i>Tekst naar leden CCR voor instemming en uitbrengen door DB.</i></li> <li>3. <i>Bij positief advies kort motiveren.</i></li> <li>4. <i>Bij negatief advies onderbouwen en mogelijk ongevraagd advies toevoegen.</i></li> </ol>
<b>5. Evaluatie</b>	RvB tevreden met advies en proces? Cliënt Charim gediend met resultaat? <i>Reactie RvB en informatie uitwisseling m.b.t. vervolgstappen.</i>

### 2.3 Communicatie, afstemming en overleg

De Centrale Cliëntenraad wordt gevormd door afgevaardigden van de lokale cliëntenraden:

't Boveneind	Dhr. L. Burkink (Lid Dagelijks Bestuur CCR)
Amandelhof	Dhr. J. Bosman
De Tollekamp	Dhr. S. van Gasteren
De Engelenburgh	Dhr. G.A. van Kruistum
De Looborch	Vacature
Groenewoude	Dhr. A.W. de Ronde
Spathodea	Mevr. L. Ruyssenaars (Voorzitter CCR)
Elim	Dhr. C. van Tilborg (Secretaris CCR)
De Meent	Vacature
De Mirtehof	Dhr. H. Kraaij

Afstemming en overleg vindt plaats in de volgende netwerklijnen.

#### Centrale cliëntenraad

Voorafgaande aan de overlegvergaderingen vindt een CCR-overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt informatie uitgewisseld, vindt meningsvorming plaats over voorliggende adviesaanvragen en worden standpunten bepaald.

Twee BOT-overleggen worden georganiseerd om informatie uit te wisselen en te brainstormen.

### **Lokale cliëntenraden**

Tijdens de CCR-vergaderingen vindt, bij monde van de afgevaardigden, afstemming plaats met de lokale cliëntenraden. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een afstemmingsoverleg plaats waarvoor alle leden van de lokale cliëntenraden worden uitgenodigd.

In 2019 zal bovendien een informele bijeenkomst georganiseerd worden voor alle leden van de lokale raden. Deze bijeenkomst staat in het teken van kennismaken en netwerken.

De Centrale Cliëntenraad zal de lokale cliëntenraden ondersteunen door:

1. Verantwoording te geven van door hem uitgebrachte adviezen.
2. Om het contact met de achterban te bevorderen wordt tenminste zes keer per jaar een digitale Nieuwsbrief voor cliëntenraadsleden, cliënten en contactpersonen uitgebracht, waarin:
  - a. geattendeerd wordt wanneer en welke input gewenst is op lokaal beleid en plannen;
  - b. lokale raden zich kunnen profileren naar hun cliënten en nieuwe leden kunnen werven;
  - c. het belang van het invullen van Zorgkaart Nederland door cliënten of hun contactpersonen;
  - d. de actuele gegevens (2018 en 2019) van Zorgkaart Nederland worden gepresenteerd;
  - e. informatie wordt verstrekt over de onderwerpen die spelen binnen de Centrale Cliëntenraad;
  - f. aandacht wordt besteed aan relevante congressen, workshops en trainingen;
  - g. overige relevante informatie vanuit bijvoorbeeld Waardigheid&Trots, Zorg voor Beter, In voor Mantelzorg, het Zorgkantoor wordt gedeeld.

Zo nodig zal een extra editie uitgebracht worden als de actualiteit daarom vraagt.

### **Commissies**

Drie commissies houden zich bezig met respectievelijk: zorg, financiën en facilitaire zaken & ICT. Met de ingestelde commissies wordt beoogd om de specifieke kennis en vaardigheden van de CCR-leden in te zetten en daarnaast de werklast te verdelen.

De doelstellingen van de commissies zijn allereerst signalerend, inventariserend en informierend m.b.t. de lokale omstandigheden. Daar waar noodzakelijke afhandelingen in het belang van de kwaliteit van zorg aan bewoners op de locaties haperen zal de Centrale Cliëntenraad na overleg met de bestuurder adviserend acteren.

De commissies oriënteren zich voorts, in samenwerking met de betrokken functionarissen van Charim en eventueel derden, op mogelijke wijzigingen in de bedrijfsvoering van Charim die consequenties kunnen hebben voor cliënten. Zij bestuderen de ontvangen informatie en bereiden adviesaanvragen voor en doen verslag en/of voorstellen aan de Centrale Cliëntenraad.

De commissie Zorg neemt deel aan de gesprekken met het zorgkantoor.

Tenslotte kunnen bestaande commissies of extra commissies worden geactiveerd ter voorbereiding en uitwerking van gevraagde en ongevraagde adviezen aan de bestuurder.

In het jaar 2019 zijn de volgende commissies actief:

<u>Commissie</u>	<u>Overlegpartner</u>	<u>Leden</u>	<u>Frequentie overleg</u>
Facilitair en ICT	Directeur Services	L. Burkink, S. van Gasteren, G.A. van Kruistum	Elk kwartaal
Zorg	Directeur Zorg	B. de Ronde, G.A. van Kruistum, L. Ruysenaars, M. Cornelisse (CR-lid Amandelhof)	Twee maandelijks
Financieel	Directeur Services	H. Kraaij, B. de Ronde, J. Bosman	Tweemaal per jaar

### **Raad van Bestuur**

Jaarlijks vinden acht Overlegvergaderingen plaats tussen Centrale Cliëntenraad en de Raad van Bestuur. De voorbereiding van de agenda voor de overlegvergadering wordt door het dagelijks bestuur van de Centrale Cliëntenraad met de bestuurder uitgevoerd.

Volgens art. 37 van het Convenant wordt de overlegvergadering beurtelings geleid door de bestuurder en de voorzitter van de Centrale Cliëntenraad.

### **Raad van Toezicht**

Tweemaal per jaar woont een delegatie van de Raad van Toezicht een vergadering van de Centrale Cliëntenraad en van de Overlegvergadering bij.

De voorzitter en secretaris van de Centrale Cliëntenraad nemen deel aan het voorzittersoverleg met de voorzitter van de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, vertegenwoordigers van Ondernemingsraad en Verzorgende en Verpleegkundige Adviesraad. Dit overleg vindt jaarlijks achtmaal plaats.

### **Overig overleg**

Voorts vinden de volgende overleggen plaats:

- Stuurgroep Veilig en Vertrouwd Werken Doen we Samen (6x per jaar; deelname door voorzitter en secretaris CCR)
- Dagelijks Bestuur OR en Dagelijks Bestuur CCR (4x per jaar)

## **2.4 Kwaliteit en Veiligheid**

Wij zullen de lokale raden stimuleren om de geformuleerde plannen van de locatie nauwlettend te volgen en daarbij gebruik te maken van de Demming cirkel (PlanDoCheckAct). Tijdens de reguliere vergaderingen houden wij een vinger aan de pols. Zo nodig of gewenst zullen wij hierin lokale raden ondersteunen en/of signaleren richting Raad van Bestuur.

Elk kwartaal ontvangen wij een gespecificeerd overzicht van de Cie. Kwaliteit & Veiligheid. MIC- en MIM-meldingen worden gerelateerd aan het (totaal) aantal cliënten.

Indien het kwartaaloverzicht niet wordt voorzien van toelichtingen en SMART geformuleerde verbeteracties, zullen wij hierom verzoeken.

## **3. Tevreden medewerker; wijzer in werken**

In het belang van de tevredenheid van de cliënt is het van belang dat zorgmedewerkers tevreden zijn in en over hun werk. Een goede bezetting van zorgmedewerkers zowel in kwalitatief als kwantitatief opzicht is daarbij essentieel. Met grote belangstelling zullen wij de ingezette middelen voor scholing en uitbreiding van de formatie en de effecten daarvan volgen.

De lokale cliëntenraden zullen wij stimuleren om de in- en uitstroom van zorgmedewerkers te volgen en daarnaast de uitkomsten van het lokale Medewerkers Tevredenheidsonderzoek.

### **3.1 Leren en Verbeteren**

(C)CR-leden worden geacht kennis te hebben van de Wmcz, dan wel bereid te zijn die kennis te verwerven. Lokale cliëntenraden worden gestimuleerd om relevante scholingsactiviteiten of workshops te organiseren en leden te stimuleren om deel te nemen aan activiteiten waarvoor een open inschrijving geldt.

Om de professionalisering van de Centrale Cliëntenraad te bevorderen worden de volgende activiteiten georganiseerd:

1. Een drie daagse training, waarin o.m. werving nieuwe CR-leden aan de orde komt.
2. Sessies die betrekking hebben op de ontwikkeling van de toekomstige medezeggenschap bij zorggroep Charim.
3. Leden van de Centrale en lokale cliëntenraden worden geattendeerd op en gestimuleerd om deel te nemen aan congressen en symposia die van belang zijn voor de noodzakelijk kennisoverdracht van actuele onderwerpen m.b.t. medezeggenschap cliënten.
4. Aanbevolen workshops, trainingen en symposia worden vermeld in de elektronische nieuwsbrief.

Om de samenwerking tussen cliëntenraden en het management te bevorderen, is het noodzakelijk dat ook het management kennis heeft van de Wmcz en de rol van de cliëntenraden. Daarom wordt in 2019 een medezeggenschapsactiviteit georganiseerd. Hiervoor worden alle cliëntenraadsleden, de Raad van Bestuur en het management uitgenodigd. Aan de hand van een Thematheater komen de medezeggenschap van en de samenwerking met cliëntenraden aan de orde.

### **3.2 Een goede werkomgeving**

Een goede werkomgeving voor de Centrale Cliëntenraad heeft met name betrekking op de omgeving waarin de CCR- en OV-vergaderingen worden gehouden. Gezocht zal worden naar een ruimte – binnen of buiten Charim – met restauratieve voorzieningen, die voldoende groot is, een goede akoestiek heeft en een goed klimaat.

## **4. Interne ondersteunende diensten**

- Elk kwartaal worden de rapportages vanuit de Cie. Kwaliteit & Veiligheid toegelicht door de desbetreffende manager
- Toelichting en voortgang financiën door Directeur Services (jaarcijfers en begroting)
- Toelichting en voortgang facilitair en ICT door directeur Services (lopende projecten)
- Toelichting en voortgang zorg door Directeur Zorg (Programma Omzien)
- Secretariële ondersteuning (art. 11.6 Convenant)

## **5. Begroting (bijlage)**