

Jaarverslag 2018 van de Centrale Cliëntenraad Verwanten van Amerpoort

De medezeggenschap voor de cliënten van Amerpoort is geregeld in een samenwerkingsovereenkomst. De Centrale cliëntenraad (CCR) bestaat uit twee deelraden: de CCR-clieuten en de CCR-verwanten. In dit jaarverslag wordt teruggekeken hoe het jaar 2018 voor de CCR Verwanten is verlopen. Daar waar vermeld staat deelraad of CCR wordt de deelraad verwanten bedoeld

Samenstelling Centrale Cliëntenraad Verwanten 2018

Na onze oproep in december 2017 heeft een aantal kandidaten zich gemeld met belangstelling voor de CCR. Na een uitgebreide informatieronde bleven er 4 kandidaten over voor de 3 vacatures. Met de bestuurder is overeengekomen de CCR tijdelijk uit te breiden tot 10 personen. Hierbij is rekening gehouden dat één lid per het voorjaar van 2019 aftreedt omdat zijn maximale zittingstermijn van 8 jaar dan is verstreken.

De samenstelling en taakverdeling van de CCR is nu als volgt:

- Dick van den Berg focushouder Divisie 2 en psychofarmaca
- Desiree Both focushouder Expertisecentrum
- Henny Bos focushouder Divisie 2, vervoer
- Charles Knott vicevoorzitter, focushouder Divisie 1, focushouder Financiën
- Arianne Mees focushouder Expertisecentrum
- Arend Tibbe voorzitter, focushouder Divisie 1
- Henk Bakker vanaf maart 2019 focushouder Expertisecentrum
- Rob Drukker taakhouder vervoer – DVIE – Plancare/portalen
- Geert Schuring vanaf maart 2018, focushouder financiën
- Rene Upperman taakhouder juridisch - AVG – ICT – nachtzorg

De CCR Verwanten wordt ondersteund door ambtelijk secretaris Cobi van Dijk. Zij is tevens aanwezig bij de vergaderingen van de deelraad cliënten en vervult een brugfunctie tussen de beide deelraden. De CCR Cliënten wordt daarnaast ondersteund door coach Jaap de Jong.

Overleggen

CCR:

De deelraad verwanten heeft in 2018 twaalf keer plenair vergaderd. In de meeste gevallen was de bestuurder een deel van de vergadering aanwezig. Bij één vergadering was een afvaardiging van de CCR-cliënten (CCRC) aanwezig. Een aantal leden van de CCRV heeft ook een (deel van een) aantal vergaderingen van de CCRC bijgewoond.

Een afvaardiging van de Raad van Toezicht heeft in mei een deel van de CCR vergadering bijgewoond. Belangrijk onderwerp was daarbij het kwaliteitsrapport 2017.

Naast de reguliere vergaderingen heeft er 11x een agenda overleg met de bestuurder plaatsgevonden. Daar werd afgesproken welke zaken bij de CCR vergadering in het blok met de bestuurder worden besproken en of een aanvullende presentatie over een onderwerp wenselijk is.

Focushouders:

De focushouders, (divisie 1, divisie 2, financiën en expertisecentrum) hebben met regelmaat overlegd met de betreffende directeuren om over dit specifieke aandachtsgebied informatie uit te wisselen.

Zorgkantoor:

De CCR is betrokken bij twee evaluatiegesprekken met het zorgkantoor. Onderwerpen hierbij waren het kwaliteitsrapport en de toekomstvisie.

Projectgroepen:

CCR-leden hebben diverse projectteams bezocht of daaraan deelgenomen. Zoals Nachtzorg, Psychofarmaca, Dit Vind Ik Ervan, Plancare portaal / Mijn omgeving.

Benoemingen

Bij de volgende benoemingen is de CCR betrokken geweest in het adviestraject en heeft met de kandidaten gesproken

- Directie benoemingen voor directeur Divisie 1 en voor de directeur Service Organisatie. In beide heeft de CCR het vertrouwen uitgesproken middels een positief advies.
- Voor de vacatures binnen de Raad van Toezicht is de CCR betrokken geweest bij de eerste selectie van de kandidaten en het afsluiten gesprek. We hebben positief kunnen adviseren over een nieuwe voorzitter, een lid, en een lid voor Bedrijfsvoering en Huisvesting. Deze laatste heeft vanwege verschil van inzicht helaas de Raad van Toezicht weer verlaten. De nieuwe procedure zal hiervoor worden opgestart in 2019.

Speerpunten 2018:

De CCR heeft de speerpunten uit 2017 doorgezet naar 2018.

- **Algemene visie medezeggenschap binnen Amerpoort**

De medezeggenschap binnen Amerpoort is langzaam aan het groeien. Op steeds meer locaties worden lokale raden opgericht. Indien zaken binnen een cluster spelen wordt hierbij de lokale raad geïnformeerd of om advies gevraagd. Afgelopen jaar heeft dit vooral gespeeld bij clusterwijzigingen, omvang of aansturing hiervan. Indien er geen lokale raad is, of het meerdere clusters betreft wordt dit (ook) aan de CCR voorgelegd.

De CCR wordt steeds vaker gevraagd deel te nemen of mee te denken bij projectgroepen. De CCR is daardoor in een eerder stadium op de hoogte van wat Amerpoort wil en is op deze manier actiever bij de besluitvorming betrokken. Tegelijk wordt inbreng van de kennis en ervaring van de CCR steeds beter gewaardeerd door de Amerpoort organisatie.

- **Cyclisch werken - Plan-Do-Check-Act - Hoe komen we tot verdere kwaliteitsverbeteringen?**

Voor het cyclisch werken vindt de CCR dat een goede waarneming of meting nodig is om tot kwaliteitsverbeteringen te komen. De CCR heeft hier ook in de reactie op het kwaliteitsrapport nadrukkelijk op gereageerd. Regelmatig heeft de CCR met de

bestuurder gediscussieerd over wat meetbaar dan wel merkbaar is. Vooralsnog zijn meetbare resultaten aan dit onderdeel niet duidelijk te koppelen.

- **Communicatie LVR – CCR - Bestuurder**

De uitwisseling van vergaderverslagen van de lokale raden naar de CCR loopt nog niet overal. De berichtgeving vanuit de CCR naar de achterban kan ook verder worden verbeterd. Afgelopen jaar was dit niet meer dan een enkel bericht op de website van Amerpoort. Dat is niet voldoende.

Directe mailing aan de achterban is een groot probleem omdat hiervoor een goed adressenbestand ontbreekt. Dit geeft bijvoorbeeld veel werk bij het verzenden van uitnodigingen voor de Verwantendag of bij een oproep voor kandidaten.

Communicatie met de achterban is dan ook een belangrijk extra aandachtspunt voor 2019.

- **Stabiliteit, inzet begeleiders, veiligheid op de groepen**

Veiligheid op de groepen hangt nauw samen met een vaste vertrouwde begeleiding. Zeer regelmatig is de bezetting op de groepen onderdeel van het overleg met de bestuurder geweest. Het probleem van voldoende gekwalificeerd personeel speelt in de hele sector. De vraag waarom personeel vertrekt is slechts ten dele beantwoord. Meer dan in het voorgaande jaar wordt het probleem nu onderkend en is er een aantal initiatieven door Amerpoort opgezet om personeel te werven.

De volgende zaken zijn ter advisering aan de CCR voorgelegd.

Het afgelopen jaar zijn onderstaande adviesaanvragen ontvangen. De CCR kan er voor kiezen om wel of geen advies te geven. In de meeste gevallen geeft de CCR wel advies. Soms kiest de CCR er voor zich te onthouden van advies, om verschillende redenen. De adviezen gaan vaak gepaard met aanbevelingen of voorwaarden. In het kort een overzicht.

- Muziektherapie – de aangepaste adviesaanvraag met het voorstel voor een muziekbuss om locaties zonder gelegenheid voor muziek te kunnen bezoeken is door de CCR positief over geadviseerd. De afspraak is de ontwikkelingen begin 2019 te evalueren. Vastgesteld kan worden dat de Muziekbuss nog niet volledig wordt gesteund en nog niet van de grond komt.

- Clusterindeling divisie 1 – dit is voornamelijk behandeld bij de lokale raden. Niet alle raden hebben direct positief geadviseerd. Het plan is hierna deels aangepast. Het proces wordt na een jaar geëvalueerd.
- Nachtzorg – de aanstelling manager en coördinator. De CCR heeft zich van advies onthouden omdat niet inzichtelijk was wat de tijdsbesteding voor betreffende manager naast het werk voor zijn cluster zou betekenen. De lokale raad van de betreffende clustermanager heeft onder voorwaarden hierin positief geadviseerd.
- Werkwijze legionella preventie - Positief advies.
- Cliënttevredenheidsinstrument. Dit Vind Ik Ervan. De CCR heeft twijfels uitgesproken met betrekking tot de kwaliteit en praktische uitvoerbaarheid hiervan. Enerzijds omdat het niet geschikt is als meetinstrument, anderzijds omdat het veel tijd van begeleiders zal vergen. Ook was onduidelijk hoe dit instrument bij de verschillende doelgroepen van Amerpoort zou worden ingezet. Samen met de CCR-cliënten is er veel over gesproken wie van de begeleiding het gesprek met de cliënt of verwant aangaat. Uiteindelijk is eruit gekomen dat de cliënt zelf mag kiezen met wie hij of zij het gesprek voert. Deze vraag wordt door de gedragsdeskundige aan de cliënt of verwant gesteld. Na deze toezegging heeft de CCR positief geadviseerd.
- Statutenwijzigingen Amerpoort - positief geadviseerd.
- Opheffen MIC-commissie – correspondentie en gesprekken over de adviesaanvraag lopen nog. De CCR is van mening dat de vragen aan de bestuurder niet volledig beantwoord zijn. De CCR wil met meer regelmaat dan eens per jaar worden geïnformeerd over de ontwikkelingen op het gebied van MIC-meldingen en de acties die hieruit volgen.
- Sluiting Leemveld en Jans Pakhuys - positief advies met voorwaarden.
- Cliënten- en verwantenportaal Plancare en/of “Mijn omgeving”. Er is een pilot voor Mijn Omgeving gehouden waarop wisselend is gereageerd. De CCR heeft geadviseerd het verwanten en cliëntenportaal volledig in Plancare te realiseren en geen dubbele kosten te maken door twee verschillende systemen te laten draaien. De CCR is nog in afwachting van een reactie hierop.
- Begroting 2019. De CCR heeft hier diverse vragen over gesteld waarbij de CCR van mening is dat deze niet of slechts ten dele zijn beantwoord. Hoewel de cijfers

er voor Amerpoort gezond uitzien heeft de CCR zich helaas wegens onvoldoende onderbouwing moeten onthouden van advies over deze begroting. De bestuurder en de CCR verschillen hierover van mening. De CCR heeft opnieuw verzocht om antwoord op de gestelde vragen en is nog in afwachting van een formele reactie hierop.

- Beheersplan natuurbranden - positief advies.
- Advies nieuwe Apotheker – de CCR is volop betrokken geweest bij dit proces waardoor er snel en adequaat gehandeld kon worden - positief advies.

Naast de hierboven genoemde adviesaanvragen heeft de CCR onder andere aan de volgende zaken aandacht besteed:

- Rol en positie gedragsdeskundigen – de CCR is van mening dat zij een duidelijkere positie in moeten nemen in de omgeving van de cliënt. De CCR heeft hierover ook met de gedragsdeskundigen gesproken. De CCR kan merken dat hier een positieve ontwikkeling in dit proces gaande is.
- Vervoer – meegepraat over aandachtspunten voor een nieuw contract; dit heeft er o.a. toe geleid dat cliënten/verwanten die op vervoer door Connexion wachten, van tevoren een berichtje krijgen met de verwachte aankomsttijd van het busje/de taxi.
- Lange termijn zorg huisvestingsplan (LTZHP) - met name plannen voor Nieuwenoord zijn gepresenteerd en besproken. Naast inspiratiesessies heeft een delegatie van de CCR ook met de stuurgroep gesproken.
- Stichting cliëntgelden. Vanwege rechtelijke bepalingen mocht Amerpoort deze dienstverlening niet meer bieden. Verwanten moesten bewindvoering zelf overnemen of een externe bewindvoerder inschakelen. Dit vraagt tijd en/of extra kosten. Het proces is niet overal vlekkeloos verlopen en moet nog voor een deel verder worden afgehandeld. De CCR vroeg zich af of de overgang naar verwanten niet tot problemen gaat leiden. Na vragen van de CCR of er toch niet meer ondersteuning kon worden geboden bleek dit een te groot juridisch obstakel.
- Voorbereiding en uitvoering Verwantendag 6 oktober – thema dit jaar was het Persoonlijk Plan in theorie en de praktijk.

- Financiële rapportage - begroting 2018 is tussentijds aangepast, meer in lijn met de prognose van de CCR. De vragen over de rapportage met de controller zijn besproken maar niet altijd naar tevredenheid van de CCR beantwoord.
- Het kwaliteitsrapport 2017. Het was de eerste keer dat Amerpoort op deze wijze moest rapporteren. Een richtlijn over de inhoud was er wel maar de vorm waarin dit werd gepresenteerd is vrij. Verschillende zorgorganisaties hebben dit verschillend opgepakt. Amerpoort heeft gekozen voor één versie voor iedereen in begrijpelijke taal. De CCR vindt de reflectie van de organisatie op veel onderdelen van groot belang. De bedoeling is dat dit rapport een aanzet geeft tot cyclisch werken. De CCR heeft hier uitgebreid en regelmatig met de bestuurder over gesproken. Meer meetbaarheid zou volgens de CCR een verbetering kunnen zijn. De opmerkingen van de CCR zijn toegevoegd aan het rapport en daar te lezen. De CCR hoopt in de verbeterplannen terug te lezen wat Amerpoort met de aanbevelingen van de CCR gaat doen.

Verkenner

O.a. door een andere beleving van zaken van Amerpoort en de CCR over de vraag waar de CCR zich wel of niet mee zou moeten bezighouden, is er regelmatig sprake geweest van een wat gespannen relatie met de bestuurder van Amerpoort.

Met de bedoeling om dit op te lossen, is er een opdracht tot Verkenning aan bureau Twijnstra Gudde gegeven om de samenwerking te onderzoeken. Hiervoor is een aantal gesprekken gevoerd, waaronder met de individuele leden van de CCR. Dit onderzoek heeft het echter vooralsnog niet tot resultaat geleid.