



Jaaroverzicht activiteiten Centrale Medezeggenschapsraad 2020

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 2020 kende de CMR de volgende samenstelling:

- De heer T. Aalbers Ambulante dienstverlening, voorzitter
- De heer J. Bekkers Dagbesteding
- De heer J.G. Hakkenberg Wonen vg
- De heer A. Hoogstad Boerderijen
- Mevrouw K. Kroon Wonen vg
- De heer M. Lodewijk Wonen vg
- Mevrouw A. Loenen Wonen vg
- De heer A. Munters Wonen vg
- Mevrouw H. Punter Wonen lg
- De heer P. Rexwinkel Wonen vg, secretaris

In de loop van het verslagjaar hebben de heren Baptist en Lavrijsen hun lidmaatschap van de CMR om hen moverende redenen opgezegd. Omdat de termijn waarvoor hij was (her)benoemd eindigde, nam tegen het einde van het verslagjaar ook de heer De Rooij afscheid van de CMR. De CMR slaagde er in de vacante posities te vervullen door de benoemingen van mevrouw Kroon, mevrouw Punter en de heer Lodewijk. De heer Spanjaardt, eveneens benoemd in het verslagjaar, moest na enkele maanden om persoonlijke redenen helaas afzien van zijn lidmaatschap.

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. De medezeggenschapsorganen kunnen voorts een beroep doen op een eigen budget. Ter ondersteuning van dit stelsel is een staffunctionaris medezeggenschap actief. Voor de raden van 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. Van de ongeveer 40 medewerkers die op deze wijze zijn ingeschakeld, zijn er vier specifiek voor deze taak vrijgesteld.

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.

In het verslagjaar trad de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) in werking. De minister van VWS heeft 2020 aangemerkt als een overgangsjaar. Dat is benut door op basis van door landelijke partijen aangereikte voorbeeldreglementen het gesprek te voeren over de vertaling van de nieuwe wet naar de medezeggenschap binnen de Gemiva-SVG Groep. Een werkgroep bestaande uit leden van de CMR en de voorzitter RvB heeft hiertoe voorwerk verricht. De CMR vindt het belangrijk dat de medezeggenschap van cliënten en hun verwanten formeel goed is geregeld, maar stelt ook vast dat de veelvormige praktijk zich lastig in reglementen laat vatten die ook voor elk medezeggenschapsorgaan praktische betekenis hebben. In december 2020 is de set met reglementen (waaronder dat van de CMR zelf en een model huishoudelijk reglement) aan de ongeveer 60 actieve lokale en regionale medezeggenschapsorganen aangeboden. De verwerking van hun reacties alsmede de finale besluitvorming over een en ander zal in 2021 plaatsvinden.

Inhoudelijk is van belang dat de nieuwe reglementen uitgaan van benoeming op basis van profielen en maximale zittingstermijnen van leden (tenzij hierdoor de continuïteit van de medezeggenschap in gevaar komt). Ook is nu vastgelegd dat bij geschillen partijen een beroep op de landelijke commissie van vertrouwenslieden kunnen 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 inspannt om de in het meerjarenperspectief opgenomen ambitie te realiseren om de ecologische voetafdruk van de Gemiva-SVG Groep te verkleinen. In de loop van het verslagjaar zijn in het kader van de corona-epidemie twee leden van de CMR gaan deelnemen aan periodiek digitaal overleg met een vertegenwoordiging van het binnen de Gemiva-SVG Groep ingestelde regieteam corona. 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 2020 kwam de CMR vijf keer in overlegvergadering bijeen met de voorzitter van de Raad van Bestuur (2019: 5). Daarnaast was er een digitaal overleg in de maand april om bij te praten over de corona-perikelen. De gevolgen van de pandemie voor de kwaliteit van leven van cliënten, de organisatie en inhoud van de zorgverlening en het contact in de driehoek vormden gedurende de maanden daarna ook een rode draad in het verkeer tussen CMR en Raad van Bestuur. Het jaarlijkse gecombineerde overleg Raad van Toezicht/Ondernemingsraad/CMR/Raad van Bestuur vond vanwege de coronasituatie dit verslagjaar geen doorgang.

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 2019 van de Gemiva-SVG Groep. Hij formuleerde zijn reflecties op dit verslag als volgt:

De CMR heeft met belangstelling van de rapportage kennisgenomen. Deze bevat veel deelinformatie over belangrijke aspecten van de zorgverlening. Terecht wordt in paragraaf 2.1 (de bedoeling) vermeld welke waarden en visie aan de basis van het kwaliteitsbeleid staan: eigen regie, veiligheid, ontwikkeling en 'een eigen plek'. Wat in de optiek van de CMR een gemiste kans is, is dat er nauwelijks of geen relaties worden gelegd tussen deze waarden en de uitkomsten van de diverse metingen en sub rapportages. Het gaat nu vooral over afbreukrisico's, de 'onderkant' van kwaliteit. Het rapport biedt genoeg aanknopingspunten

om iets over de 'bovenkant' te zeggen, ook in termen van wat goed gaat en wat beter kan. De CMR zou e.e.a. graag concreter en specifiekere uitgewerkt willen zien.

De CMR realiseert zich dat 'objectief meten' in de context van een zorgverlenende relatie niet eenvoudig is. Zeker niet als het gaat om de mate van realisatie van 'waarden'. De CMR adviseert om in een volgende ronde ook expliciet te vragen naar de oordelen van de cliënt zelf, diens verwant/vertegenwoordiger en de persoonlijk begeleider over een aantal relevante waarden. De CMR stelt voor om de uitgangspunten met betrekking tot bijvoorbeeld veilig voelen en eigen regie concreet uit te werken op het niveau van de driehoek en te komen tot een aantal kerngedragingen waarop bevestigd kan worden. Informatie over overeenkomsten en verschillen in die oordelen kunnen immers een goed aanknopingspunt zijn voor het gesprek daarover in de driehoek. Daarnaast kan het samenvoegen van deze informatie ook nuances toevoegen aan het overkoepelende beeld van de kwaliteit die de Gemiva-SVG Groep aan haar cliënten biedt.

Op het gebied van de klachtbehandeling besprak de CMR zowel het jaarverslag van de Klachtencommissie Cliënten over 2019 als dat van de klachtenfunctionaris over hetzelfde jaar. 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 Algemene Voorwaarden die de Gemiva-SVG Groep voor de dienstverlening door de Stichting SBBG Administratie Bewonersfinanciën Gemiva-SVG Groep wilde invoeren. In de optiek van de CMR waren de voorgelegde bepalingen op het gebied van uitsluiting van aansprakelijkheid onredelijk tegenover de gebruikers van SBBG-diensten. De Raad van Bestuur paste de tekst daarop aan, waarna de CMR met de Algemene Voorwaarden instemde.

Ook ging de CMR akkoord met een naar landelijke modellen aangepast klachtenregeling, waarin ook klachtbehandeling op basis van de Wet zorg en dwang is verwerkt. Zoals elders in dit jaarverslag opgemerkt heeft de CMR ook veel aandacht besteed aan de doorwerking van de Wmcz 2018. Uitgangspunt daarbij was steeds de instandhouding van als positief beleefde medezeggenschapspraktijken en het ondersteunen van eventuele verbetermogelijkheden daarbij.

De Raad van Bestuur stelde voor om te stoppen met het sluiten van zorgovereenkomsten met cliënten die gebruik maken van zorg in natura. In de praktijk betekent dit een aanzienlijke bureaucratische inspanning, terwijl er over de formele aard van de relatie tussen zorgvrager en zorgaanbieder – die je in juridische termen kunt definiëren – nooit een dispuut ontstaat dat niet langs de weg van de reguliere klachtbehandeling aan de orde gesteld kan worden. De CMR stemde daarom in met het beëindigen van deze niet (meer) op wet- en regelgeving gebaseerde praktijk.

6. Beleids- en begrotingscyclus

De begroting 2020 van de Gemiva-SVG Groep kon onder meer door de corona-ontwikkelingen pas in mei 2020 in de CMR behandeld worden. Dat is door alle betrokkenen beleefd als mosterd na de maaltijd. Afgesproken is dat de vergadercyclus van de CMR en de begrotingscyclus van de Gemiva-SVG Groep voortaan zo op elkaar afgestemd zullen worden dat bespreking in de CMR kan plaatsvinden alvorens de begroting ter goedkeuring aan de Raad van Toezicht wordt voorgelegd. Op die basis adviseerde de CMR dan ook positief over de begroting 2021 en de meerjarenbegroting 2021-2024. Bijzondere aandachtspunten bij deze besprekingen waren het stopzetten van het Hundertwasser-project (dagbesteding Swetterhage) en de financiële effecten van de corona-epidemie.

7. Diverse aangelegenheden

De CMR besprak het rapport over de bestuurskracht van de Gemiva-SVG Groep, zoals dat door het organisatie-adviesbureau DEV in opdracht van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur was opgemaakt. De CMR boog zich met name over de passages uit het rapport die handelen over kracht versus tegenkracht in de besturing van de organisatie, de verhouding tussen staf en lijn en de mate van urgentie van te treffen verbetermaatregelen. Die verbetermaatregelen zijn opgenomen in een Optimaliseringsagenda 2021-2022, die voor advies aan de CMR is voorgelegd. Op één onderdeel na kon de CMR zich goed in dit verbeterplan vinden. Het is concreet geformuleerd, bevat navolgbare acties en de verantwoordelijkheden zijn helder toegewezen. Wat in de optiek van de CMR echter ontbrak, was een actie die inspeelt op door DEV gesignaleerde tekortkomingen op het gebied van competentie-ontwikkeling van medewerkers. Daar zou in de optiek van DEV sprake zijn van onvoldoende borging. De Raad van Bestuur heeft toegezegd ook op dit punt met een verbeterplan te komen en dat in de loop van 2021 met de CMR te bespreken.

De CMR heeft volgens de wet en de statuten het recht om een lid van de Raad van Toezicht bindend voor benoeming voor te dragen. Omdat mevrouw M.F.D. Waling-Huijsen na 8 jaar zitting te hebben gehad op de kwaliteitszetel CMR de Raad van Toezicht verliet, verzocht de Raad van Toezicht de CMR om de werving en selectie van haar opvolger ter hand te nemen. Het bureau K+V uit Veenendaal heeft dit traject ondersteund. Dit leidde uiteindelijk tot de voordracht en benoeming van mevrouw M.C.H. Pannekoek tot lid van de Raad van Toezicht per 1 februari 2021.

Door een wijziging van het vrijstellingsbesluit voor de vennootschapsbelasting zag de Gemiva-SVG Groep zich genooddaakt haar statuten voor 31 december 2020 aan te passen. De CMR besprak de wijzigingsakte en adviseerde positief over het voorgenomen wijzigingsbesluit van de Raad van Toezicht.

In het kader van de verbetering van alle processen rond vastgoed en de ter zake te betrachten transparantie stelde de Raad van Bestuur een huisvestingsvisie op. De CMR sprak waardering uit voor dit initiatief en adviseerde positief.

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 532 maal bezocht (2019: 132). Naar de onderliggende pagina CMR-vergaderingen werd 160 keer (2019: 112) doorgeklikt.

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 18 mei 2021.

T. Aalbers
Voorzitter