

JAARVERSLAG
2003-2004

CLIENTENRAAD

Stichting OPMAAT

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwoord	3
2. Algemeen	4
Samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad	
Ondersteuning	
Externe contacten	
3. Meest relevante beleidsonderwerpen	6
Wijziging van het reglement	
Afvaardiging in de Raad van Toezicht	
De Tevredenheidsonderzoeken in de divisie Jeugdgezondheidszorg en afdeling Zorghulpmiddelen	
Toekomst Thuiszorg	
Taak en toekomst Cliëntenraad	
4. Een greep uit aangelegenheden waarover geadviseerd is door de Cliëntenraad	8
5. Commissie van vertrouwenslieden	9
6. Ten slotte	10
Bijlage 1	11
Verklaring van de in het verslag gebruikte afkortingen	
Bijlage 2	12
Overzicht van de doelgroepen/achterbannen van de CR-leden	

Cliëntenraad Stichting Opmaat 2003-2004.

1. Voorwoord van de voorzitter.

Vaste grond.

Ik denk dat vele zorgvragers, maar ook organisaties, snakken naar vaste grond. Koortsachtig wordt gezocht naar constructies en formules om de zorgorganisatie en daarmee hun cliëntenbestand veilig te stellen. Een gezamenlijk doel? De zorgvrager of de organisatie die hem/haar bedient, kan de één zonder de ander? Ik denk niet dat dit een vraag is die nu dringend moet worden beantwoord.

Een groep vrijwilligers “de Cliëntenraad van Stichting Opmaat” tracht een meerwaarde te zijn in deze turbulente tijd. Wij staan *naast* Stichting Opmaat als een gezamenlijke inspanning cliëntvoordeel oplevert. *Tegenover* Opmaat zullen wij staan als het cliëntenperspectief naar onze mening niet voldoende meer tot zijn recht komt. Het ziet er nog niet naar uit dat er binnen afzienbare tijd vaste grond voor de gezondheidszorg gevonden wordt. Landelijke beleidsmakers wordt verweten dat zij mensen in constante staat van onrust houden. Zoals gezegd: Zij spelen met vuur!

W. Stigter

2. Algemeen.

De samenstelling en werkwijze van de cliëntenraad.

De Cliëntenraad van Stichting Opmaat is opgericht in 1998. De bevoegdheden en de werkwijzen van de raad zijn beschreven in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, het reglement van de Cliëntenraad, de door de raad uitgegeven folder en in de jaarplanning.

De leden van de Cliëntenraad zijn ervaringsdeskundige vrijwilligers, dit waarborgt het onafhankelijk functioneren van de raad.

De raad bestaat uit acht leden. De Cliëntenraad vergadert in principe acht maal per jaar of zoveel meer als nodig is en werkt met een commissiestructuur. In de thans beschreven periode vergaderde de raad vijftien keer.

Elk lid heeft een aandachtsveld dat gerelateerd is aan één van de vier divisies van Opmaat.

In 2004 is het aantal divisies teruggebracht naar drie. In de loop van 2005 zal de raad zich beraden over de taakverdeling van de leden.

Bij het begin van de verslagperiode waren twee leden van de Cliëntenraad vertegenwoordigers van levensbeschouwelijke organisaties en vijf leden namen deel vanuit de RPCP's (de Regionale Patiënten/Consumenten Platforms Dordrecht en Rijnmond). Er was één vacature.

De volgende personen hadden zitting in de raad:

de heer W. Stigter,	voorzitter
de heer A. Groenendijk,	lid Commissie Cliëntenbelangen Thuiszorg, aandachtsveld Kwaliteit
de heer K. Hagendijk,	vice-voorzitter en lid Commissie PR, Scholing en Financieel Beleid
de heer J.F. Limahelu,	lid Commissie Cliëntenbelangen MW, JGZ en KLS
de heer H.W. Prillewitz,	lid Commissie Cliëntenbelangen Thuiszorg
de heer J.P. Smits,	lid Commissie Cliëntenbelangen MW, JGZ en KLS,
mevr. D.C.G. Vermeeren,	lid Commissie Cliëntenbelangen Thuiszorg

In 2003 werden de heer Hagendijk en mevr. Vermeeren, alsmede in 2004 de heer Groenendijk, voor een tweede (en laatste) periode van vier jaren herbenoemd. Bovendien werd op 7 december 2004 mevr. S. Kargi op voordracht van het RPCP Dordrecht geïnstalleerd als lid. Na een inwerkperiode zal zij ook commissiewerk gaan verrichten. Door deze laatste benoeming kent de Cliëntenraad na een aantal jaren geen vacatures meer!

Eén van de leden is door ziekte reeds lange tijd niet in staat aan de werkzaamheden van de raad deel te nemen.

Lid van de Raad van Toezicht op voordracht van de Cliëntenraad is mevr. C. Weemhoff.

Ondersteuning.

De Cliëntenraad werd vanuit de werkorganisatie ook in deze periode administratief en secretariael bijgestaan door mevr. R. Hootsen.

Waar nodig en gevraagd ondervond de Cliëntenraad tevens steun van het LOC en de RPCP's.

Externe contacten.

De raad heeft regelmatig contact met de Ondernemingsraad van de Stichting Opmaat over onderwerpen die beide raden raakt en heeft daarnaast contacten met de Klachtencommissie.

Ook neemt de raad deel aan landelijke en regionale bijeenkomsten van het LOC gericht op deskundigheidsbevordering van de deelnemers.

Daarnaast wordt in de persoon van de heer Groenendijk ook deelgenomen aan het Kwaliteitsproject van de RPCP's.

3. Meest relevante beleidsonderwerpen.

Wijziging van het reglement.

In de voorgaande jaren bestond de Cliëntenraad uit vier vertegenwoordigers vanuit de RPCP's en vier vertegenwoordigers vanuit levensbeschouwelijke groeperingen. In 2003 is dit gewijzigd: er is besloten om zes van de acht leden van de Cliëntenraad vanuit de RPCP's deel te laten nemen en twee vanuit de levensbeschouwelijke organisaties. Indien een vacature ontstaat, is er gedurende drie maanden tijd om een opvolger te vinden vanuit één van de levensbeschouwelijke organisaties. Indien deze niet wordt gevonden, zal de zetel worden ingevuld vanuit de RPCP's. Bij het vragen om een voordracht aan de RPCP's wordt dan verzocht bij hun keuze zo mogelijk rekening te houden met de levensbeschouwelijke / culturele samenstelling van de bevolking in het werkgebied van Opmaat. Reden voor deze wijziging was, dat het steeds moeilijker bleek om vertegenwoordigers namens de levensbeschouwelijke groeperingen te vinden. Het reglement van de Cliëntenraad is in december 2003 in deze zin gewijzigd en de benoeming van de allochtone mevr. Kargi is een direct uitvloeisel van deze wijziging.

Afvaardiging in de Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen recht op het doen van een voordracht voor een lid van de Raad van Toezicht van Opmaat. De raad heeft gebruik gemaakt van dit recht. De zetel wordt ingenomen door mevrouw Weemhoff, die als zodanig regelmatig aan vergaderingen van de Cliëntenraad deelneemt.

De Tevredenheidsonderzoeken in de divisie Jeugdgezondheidszorg en afdeling Zorghulpmiddelen

In 2003 zijn cliënttevredenheidsonderzoeken gehouden door de divisie Jeugdgezondheidszorg en de afdeling Zorghulpmiddelen. Voordat de vragenlijsten werden verspreid onder de cliënten van Opmaat zijn de vragen eerst aan de Cliëntenraad voorgelegd. De raad heeft een aantal vragen toegevoegd en enkele principiële en redactionele wijzigingen voorgesteld. Deze zijn deels in de onderzoeken overgenomen. De raad heeft in 2003 kennis genomen van de voorlopige resultaten en de uitkomsten nader besproken in 2004.

Toekomst Thuiszorg

Het "Visiedocument toekomst Thuiszorg" is in een groot aantal bijeenkomsten gedurende de gehele verslagperiode door de bestuurder met de Cliëntenraad besproken. Ook het advies van de Ondernemingsraad over dit onderwerp kwam in de Cliëntenraad op de agenda. De Cliëntenraad had enkele wijzigingsvoorstellen, waarvan de meest prominente het advies was om "de klant niet als koning te beschouwen maar als een mens van waarde. Praat niet over hem/haar maar met hem of haar". De Cliëntenraad is van mening, dat Opmaat veel meer in gesprek moet met haar cliënten. In een volgend overleg is dit tezamen met de divisie manager Thuiszorg nogmaals besproken.

Vrijwel alle adviezen van de raad zijn als bijlage aan het document toegevoegd. Dit geldt ook voor het advies van de OR.

Taak en toekomst Cliëntenraad

Uitvoerig is ook stil gestaan en professioneel hebben wij ons laten adviseren over onze plaats en taak als Cliëntenraad. Dit in het licht van een thuiszorg die alle zeilen moeten bijzetten om de enorme, door de overheid opgelegde bezuiniging het hoofd te kunnen bieden.

Naast de bezuinigingen en de gevolgen daarvan voor Opmaat doemen ook een voorgenomen en enkele reeds aangenomen wetswijzigingen op.

In dit verband kan o.a. worden gewezen op de WMO (Wet op de Maatschappelijke Ondersteuning). Het plan is om delen van de zorgaanspraak (recht op zorg) over te hevelen vanuit de AWBZ-zorg naar gemeentelijke verantwoording. Deze wordt dan samengevoegd met de WVG (Wet Voorzieningen Gehandicapten) en de gemeentelijke welzijnswet.

4. Een greep uit aangelegenheden waarover geadviseerd is door de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad heeft in deze verslagperiode met de directeur onder andere over de volgende onderwerpen gesproken en waar nodig advies uitgebracht:

- de raad had veel vragen over de begrotingen 2003 en 2004 (incl. een herziene begroting). Deze zijn alle door de bestuurder beantwoord.
- de raad heeft positief advies uitgebracht over de samenwerkingsovereenkomst "Subsidiëring en uitvoering van het Algemeen Maatschappelijk Werk" tussen Opmaat en de gemeenten in het werkgebied van Opmaat.
- de raad heeft ingestemd met de gewijzigde procedure van de Melding Incidenten Commissie en heeft geadviseerd verwerking en afhandeling van meldingen per e-mail te bewaken en te toetsen aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (In- en Out-boxen op de computer raken snel gevuld met cliëntinformatie).
- de raad heeft positief geadviseerd over het voorgestelde algehele rookverbod in alle gebouwen van Opmaat.
- de raad heeft de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek van de divisie Thuiszorg besproken en de bestuurder gecomplimenteerd met de resultaten. Dit onderzoek wordt jaarlijks herhaald. De kwaliteit van de dienstverlening wordt zo inzichtelijk.
- de raad heeft de jaarverslagen van de Melding Incidenten Commissie en de Klachtencommissie besproken.
- de raad heeft het visiedocument "Toekomst Thuiszorg" uitgebreid besproken en hierover advies uitgebracht. De adviezen zijn waar mogelijk overgenomen. In de laatste vergadering van deze verslagperiode is ook het zgn. implementatieplan aan de orde geweest.
- de raad is om inhoudelijk advies gevraagd over de cliënttevredenheidsonderzoeken van de divisie Jeugdgezondheidszorg en de afdeling Zorghulpmiddelen. De adviezen moeten leiden tot een meer cliëntgerichte benadering. De uiteindelijke resultaten van deze onderzoeken zijn door ons aan het einde van de verslagperiode besproken.

5. Commissie van vertrouwenslieden

De Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCV) is de commissie die bevoegd is te bemiddelen en zo nodig een bindende uitspraak te doen in geschillen tussen Stichting Opmaat en de Cliëntenraad.

Dit is de Commissie van Vertrouwenslieden, zoals bedoeld in artikel 10 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen, ingesteld door Arcares, LVT en LOC.

6. Ten slotte

Het voorafgaande geeft uiteraard lang geen volledig beeld van wat binnen de raad in deze verslagperiode is besproken. Alles te noemen zou in het kader van dit verslag veel te ver gaan.

Wel kan nog worden gesteld dat ondanks de langdurig openstaande vacature er binnen de Cliëntenraad goed en gedegen overleg heeft kunnen plaatsvinden. Daarbij verliep ook het soms nodige contact met medewerkers van Opmaat goed en soepel. Ook het overleg met de algemeen directeur, de heer drs. C. Glerum, is altijd open en constructief geweest. Veelal werden aanbevelingen en adviezen van de raad als meerwaarde gezien en bij de verdere besluitvorming betrokken.

Zwijndrecht, februari 2005.

Bijlage 1

Verklaring van de in het verslag gebruikte afkortingen

AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
JGZ	Jeugdgezondheidszorg
KLS	Klantenservice
LOC	Landelijk Orgaan Cliëntenraden
LVT	Landelijke Vereniging voor Thuiszorg
MW	Maatschappelijk Welzijn
PR	Public Relations
RPCP	Regionaal Patiënten/Consumenten Platform

Bijlage 2

Overzicht van de doelgroepen/achterbannen van de CR-leden

de heer W. Stigter,	RPCP Dordrecht – chronisch zieken en gehandicapten
de heer A. Groenendijk,	RPCP Dordrecht
de heer K. Hagendijk,	Gereformeerde Kerk van Barendrecht
mevrouw S. Kargi	RPCP Dordrecht
de heer J.F. Limahelu,	Nederlands Hervormde Gemeente Ridderkerk
de heer H.W. Prillewitz,	RPCP Rijnmond
de heer J.P. Smits,	RPCP Rijnmond
mevr. D.C.G. Vermeeren,	RPCP Dordrecht – Ouderenbond KBO Zwijndrecht