

## Werkplan 2020 Centrale Cliëntenraad Gors



**Februari 2020**

**Inhoud:**

### **Inleiding:**

De Centrale Cliëntenraad (verder genoemd CCR) van Gors staat voor de belangen van cliënten. Juist in een tijd dat er veel ontwikkelingen zijn, stelt dat hoge eisen aan het in beeld zijn bij de diverse doelgroepen, bestuurder en andere betrokkenen. In dit werkplan wil de CCR concreet maken wat daarin prioriteit heeft in 2020. De inhoud is mede tot stand gekomen op basis van het werkplan voor 2019.

### **Hoofdstuk 1: Informatie over de cliëntenraad**

- **Doelstelling.**

De doelstelling van de CCR is het bevorderen en stimuleren en ondersteunen van de medezeggenschap van cliënten. De medezeggenschap van cliënten krijgt bij voorkeur vorm in de context van het bestaan, de leef- en werkomgeving van alle dag. Locatie overstijgende adviesvragen worden zoveel als mogelijk in relatie met de cliënten (en het netwerk) behandeld.



- **Samenstelling.**

De CCR is een afspiegeling van vertegenwoordigers van de locatie uit diverse regio's waar Gors zijn diensten aanbiedt. Dat kunnen zijn: cliënten, verwanten, vrijwilligers uit de locaties van zowel wonen als dagbesteding en thuisbegeleiding. Op dit moment bestaat de CCR uit de volgende personen:

Lex Janse, onafhankelijk voorzitter

Leen Pluijmers, regio de Bevelanden

Connie Visser, regio de Bevelanden

Reginald de Cloe, CR AC Oosterschelde

Leen Schilperoord, regio Schouwen Duiveland

Bert Heijstek, regio Walcheren

Piet Pattenier, regio Walcheren

Jesse de Rooij, CR Stromenwijk, regio Walcheren

Frank van Garsel, regio de Bevelanden

George Bleijenberg, CR AC Zeeuwsch Vlaanderen

Wil Hoogesteger, Leslie Krijger, Dagbesteding Walcheren

Robin de Groot, CR Beukenstraat, regio de Bevelanden

De CCR wordt vanuit Gors secretariael ondersteund door Jacqueline van Waarde en (vacature), als functionaris- coach medezeggenschap.

- **Werkwijze.**

De CCR vergadert 8-10 keer per jaar. Dat is een combinatie van onderlinge of reguliere vergaderingen alsmede overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur en ad hoc met de Ondernemingsraad en Raad van Toezicht.

In de vergaderingen worden adviesvragen besproken die door Gors worden gesteld. De CCR wil zich niet beperken tot het afhameren van stukken, maar hecht grote waarde aan de mening van cliënten. Dat is een zoektocht naar een juiste vertegenwoordiging van verschillende meningen en belevingen van cliënten. De CCR wil zich ontwikkelen in het zoeken naar de goede verbinding met de sterk verschillende locaties. Dit wordt onder andere gerealiseerd door in de onderlinge vergaderingen de leden van de regionale cliëntenraden op locatie uit te nodigen. Dit gebeurt ongeveer 6 keer per jaar. Contacten worden als waardevol gezien.

- **Visie.**

De visie op medezeggenschap is ingegeven door de Gors visie, namelijk de cliënt staat centraal en heeft zoveel als mogelijk regie op het eigen leven en wordt op een goede manier ondersteund door de begeleiders en andere deskundigen in samenwerking met het netwerk. (indien van toepassing) In de samenwerkingsovereenkomst tussen de bestuurder en de CCR gaat het daar over. Daarbij is niet de letter van de wet het uitgangspunt voor het gesprek maar de geest van de bedoeling er achter. Het contact met de cliënten in de locaties is van fundamentele waarde om de bestuurder gevraagd of ongevraagd te kunnen adviseren.



## **Hoofdstuk 2: Advisering**

- In de samenwerkingsovereenkomst tussen de CCR en Gors is vastgelegd waarover conform de Wet Medezeggenschap Clienten Zorginstellingen adviesrecht bestaat. Feitelijk gebeurt dat in de overlegvergaderingen met de bestuurder. De nieuwe aangepaste WMCZ die er aan komt gaat er vanuit dat de cliënten bij veranderingen in een vroeg stadium geïnformeerd en betrokken worden in de uitvoering (invoeringsdatum is waarschijnlijk 1 juni 2020). Dat laat soms nog wel eens te wensen over.
- Als de CCR signaleert dat in de zorgverlening tekortkomingen zich voor doen, gaat de CCR het gesprek aan of wordt ongevraagd advies gegeven aan de Raad van Bestuur. Naast de contacten met de bestuurder participeert de CCR in de diverse ambitie groepen en andere werkgroepen. Daarmee is er zicht op de



ontwikkelingen in Gors en is de mogelijkheid tot inspraak direct van toepassing. Hiervoor wordt soms een verdeling van taken gemaakt, waarbij via deze leden ook de terugkoppeling plaatsvindt op proces en inhoud. De CCR vindt het belangrijk dat in samenwerking met de bestuurder een scherpere verdeling moet zijn in de adviesvragen. Dat wat lokaal een zwaar belang heeft, moet ook daar ter advisering worden voorgelegd en besproken worden met cliënten( raden). Belangrijk is dat er een goede vertaling plaatsvindt van de adviesvragen. De vraag is daarbij altijd, hoe geef je de juiste informatie die aansluit bij cliënten en hen ook werkelijk te laten participeren en te adviseren. De CCR wil afspraken maken over welke adviesvragen lokaal worden aangeboden en welke centraal via de CCR.

### Hoofdstuk 3: Contact met de cliënten en zijn/ haar netwerk.

Voor de leesbaarheid wordt dit verder met ' cliënt en zijn netwerk' aangeduid.

- Informatie vanuit cliënten en zijn netwerk  
De CCR hecht grote waarde aan de contacten met de cliënten en zijn netwerk. Door de contactpersonen van de CCR worden deze contacten onderhouden voor zover dat mogelijk is. Persoonlijke contacten en het ontvangen van notulen, zijn informatie bronnen. De contactpersonen zijn echter niet oneindig inzetbaar. Dat betekent dat hierin altijd sprake is van beperkingen. Om de contacten met de cliënten te verstevigen worden er periodiek in de locaties "Rondetafelgesprekken" georganiseerd waarbij informatie van cliënten wordt opgehaald. De ervaringsdeskundigen hebben daarin een ondersteunende rol. De notulen van de rondetafelgesprekken worden ook aan de locaties gestuurd.
- Het informeren van de cliënten en zijn netwerk.  
Naast de persoonlijke contacten worden zij maandelijks geïnformeerd via de nieuwsbrieven voor cliënten. De grote lijn uit wat in de overleggen van de Centrale Cliëntenraad aan de orde is, komt daarin ter sprake. De E- nieuwsbrief van Gors informeert het netwerk en vrijwilligers over Gors- brede ontwikkelingen.



### Hoofdstuk 4: Contacten

- Contacten met de cliënten en zijn netwerk zijn de belangrijkste contacten in het proces van medezeggenschap. Het in beeld zijn bij cliënten en het netwerk blijft een belangrijk aandachtspunt in 2020.
- Raad van Bestuur.  
De contacten met de bestuurder zijn open en transparant. Gors maakt een hele ontwikkeling door waarvan de bedoeling is dat cliënten meer eigen regie gaan ervaren in hun bestaan. In de gesprekken met de bestuurder krijgt dit volop aandacht. In 2020 is dit proces nog in volle gang, omdat dan een verdere uitwerking van het organisatie



ontwerp uitgerold wordt. De CCR wil graag participeren in deze trektocht.

- Coaches medezeggenschap; de contacten met de coaches medezeggenschap zijn een belangrijke informatiebron om zicht te houden op hoe processen respectievelijk de inhoud van de medezeggenschap verlopen. Regelmatige contacten zijn wenselijk en nuttig.
- De nieuwe teamcoaches die aangesteld zijn, vormen een belangrijke bijdrage in de ontwikkeling van teams, dus ook aan de invulling van medezeggenschap. De CCR verwacht dat de teamcoach daar voldoende aandacht voor heeft in het ontwikkeltraject.
- De CCR participatie samen met de bestuurder in het halfjaarlijkse overleg met het Zorgkantoor.

### **Hoofdstuk 5: Interne organisatie van de cliëntenraad**

- Scholing en training.
- Congressen en themabijeenkomsten.

De CCR wil graag in 2020 een bijeenkomst organiseren met de taakhouders zorginhoud van locaties om met elkaar ervaringen te delen over het proces van zelfverantwoordelijkheid ( ZVT) in relatie tot de eigen regie van cliënten. In de rondetafelgesprekken komt het onderwerp ZVT ook nadrukkelijk aan de orde. De rondetafelgesprekken gaan door in 2020, waarna een evaluatie moet volgen van de besproken onderwerpen met daar op volgend het uitzetten van speer- en actiepunten.

- Evaluatie.

### **Hoofdstuk 6: Vergaderschema**

Wordt jaarlijks vastgesteld.

### **Hoofdstuk 7: Wat wil de Centrale Cliëntenraad komend jaar bereiken.**

1. De CCR wil ( pro) actief de ontwikkelingen volgen die Gors heeft ingezet op meer eigen regie voor de medewerkers en cliënten en de verschillende ambities. Daartoe word actief gevraagd om informatie over de ambities en ontwikkelingen van ZVT. In de overleg vergaderingen staan beide onderwerpen standaard op de agenda.
2. De CCR wil graag een bijdrage leveren aan het verder ontwikkelen van de medezeggenschap op locaties en dat vraagt om aan te sluiten bij wat er in de locaties leeft. Het contact tussen de contactpersonen en de locaties wordt (indien nodig) verder uitgebreid. Voor regio de Bevelanden is een uitbreiding nodig van de leden van de CCR. De managers worden benaderd voor namen van mogelijke kandidaten.

3. Vanuit Gors verwacht de CCR tijdig en volledige informatie. De focus van de CCR ligt daarbij vooral op het proces en de resultaten voor cliënten ( wat heeft de cliënt er aan).

De CCR wil partner zijn en in een vroeg stadium betrokken worden in ontwikkelingen. De CCR verwacht dat het MT van Gors dit als een toegevoegde waarde ziet, alleen dan kan een constructieve samenwerking tot stand komen. De CCR wil graag alle nieuwe managers leren kennen.

4. De CCR wil daarin ook de samenwerking zoeken met de Ondernemingsraad door jaarlijks een aantal overlegmomenten te plannen.

Door uit verschillende bronnen informatie te verzamelen wordt een reële weergave van de werkelijkheid verkregen, waarbij de CCR de koers volgt en hierover de nodige vragen stelt aan de bestuurder.



5. De CCR hecht er grote waarde aan dat door de houding van de medewerkers cliënten kunnen groeien in eigen regie.

Regelmatig zal dit aan de orde komen in de rondetafelgesprekken met cliënten, medewerkers, netwerkleden en CCR afvaardiging. In deze gesprekken komen belangrijke thema's/ dilemma's ter sprake. De vergaderingen op locatie worden zo georganiseerd dat ze recht doen aan cliënten en input oplevert voor gesprekken met de bestuurder. De contacten met de coaches medezeggenschap zijn belangrijk om zicht te houden op het proces van medezeggenschap in de praktijk

6. De CCR wil een actievere rol nemen in het zoeken van verbinding tussen beleid (voornemens) en de beleving van de cliënt. Dit stelt hoge eisen aan de communicatie. Met de afdeling communicatie worden nieuwe mogelijkheden ontwikkeld en bestaande mogelijkheden onder de aandacht gebracht.

7. Belangrijk is bij medezeggenschap dat er voortdurend nagedacht wordt over hoe op een begrijpbare manier informatie gegeven kan worden. Veranderingen vragen bijzondere aandacht op het gebied van communicatie.

8. Vanuit het netwerk van de cliënt komt regelmatig het signaal dat ze te weinig informatie ontvangen over de ontwikkelingen die Gors doormaakt. De mogelijkheden zijn ook nog niet optimaal bekend en ook het ontsluiten van Mijn Gors ( intranet Gors) biedt mogelijkheden voor meer informatie voor CCR leden.

De CCR ziet dat er vanuit het netwerk behoefte is aan een nauwere samenwerking en informatie ook op lokaal gebied.

## Hoofdstuk 8: Actiepunten voor 2020

Ontwikkelingen waar de CCR in 2020 bij betrokken wil worden/ c.q. in wil investeren:



1. De Gors ambities: In 2019 zijn een aantal ambities afgerond, andere en/of nieuwe ambities zijn nog in ontwikkeling. De CCR wil graag de stukken van de evaluaties ontvangen en op de hoogte gehouden worden van evt ontwikkelingen in 2020 op de ambities ouderzorg, dagbesteding en complexe zorg.
2. Organisatie ontwikkelingen volgen:
  - ontwikkelingen ZVT, reorganisatie (management) en specifiek de verdere invulling van de rol van Gedragsdeskundige en Zorgregisseur in het kernteam rondom de cliënt.
  - de ontwikkeling van de rol van de teamcoaches. De samenwerking CCR, coaches medezeggenschap en de nieuwe teamcoaches wordt als belangrijk gezien voor het proces van medezeggenschap. Communicatie is belangrijk voor verbinding en vertrouwen. Dit moet worden uitgebouwd.
  - ontwikkelingen fusiebesprekingen met Zuidwester.
3. Bijeenkomst met Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad.
4. Participatie in het huisvestingsbeleid.
5. Betrokkenheid in het kwaliteitsjaarverslag 2019. Resultaten concreter benoemen bij het kwaliteitverslag 2020.
6. De communicatie vanuit de CCR richting cliënten en het netwerk wordt verbeterd. Overleg met de afdeling communicatie is reeds opgepakt. Notulen in begrijpelijke taal voor cliënten. Meer bekendheid vragen voor de informatie kanalen. Goede bekendheid over de CCR via de website van Gors, o.a. door werkplan en aanvullende informatie.
7. Versterken- uitbreiden van CCR leden die op strategisch niveau kunnen bijdragen. In de regio's Zeeuws-Vlaanderen en Schouwen Duiveland op zoek naar nieuwe leden die op strategisch niveau kunnen meedenken.

8. Advies vragen vanuit de bestuurder/ MT zoveel mogelijk bij de belanghebbenden, niet op basis van voorgenomen besluiten, maar in een vroeg stadium zowel de lokale cliëntenraden als de CCR erbij betrekken, zodat inspraak werkelijk een kans heeft. Het vroegtijdig en volledig geïnformeerd worden is een voorwaarde. Het maken van afspraken met de bestuurder.

9. Evaluatie van de ontwikkelpunten 2019. Inventariseren op resultaten tijdens de rondetafelgesprekken.

- Vers eten
- Meer bewegen
- Vrije tijd in het weekend
- Wordt er echt geluisterd naar de cliënt
- Begrijpelijk zorgplan
- Samenwerken met het netwerk
- Ervaringen met de zelfverantwoordelijke teams (ZVT)
- Hygiëne in woonlocaties
- Oog voor veiligheid, waardering, erkenning van cliënten

Uit de resultaten worden nieuwe speerpunten ontwikkeld in 2020.

10. Zinnvolle dagbesteding. Is er binnen Gors voldoende aandacht voor het zoeken naar zinnvolle dagbesteding. Vooral de groep die na 2015 niet meer instroomde in de sociale werkplaatsen, is deze groep in beeld en wat doet Gors voor deze groep?

11. Cliënten van de Thuisbegeleiding actief bevragen op de kansen zich verder te ontwikkelen in samenhang met de begeleiding en het netwerk.

Een gedeelte van de cliënten met thuisbegeleiding wordt nu nog deels ondersteund door ouders en andere verwanten. Het is belangrijk dat deze cliënten meer zelfredzaam worden gemaakt o.a. door een sociaal netwerk op te bouwen. Om dit te bevorderen spelen zowel de begeleiding als ouders en andere verwanten een belangrijke rol.

12. Up to date houden van Huishoudelijk reglement.

13. Eind 2020 gaat de CCR na welke resultaten van de actiepunten zijn behaald en welke opnieuw worden meegenomen in 2021.

14. De ontwikkelingen en gevolgen vanuit de nieuwe WMCZ implementeren in het beleid van medezeggenschap.

Actiepuntenlijst Werkplan CCR 2020

(zie apart bestand)