



Zorg voor zelfstandigheid



Bestuursverslag 2017

Bestuursverslag



**Stichting NOVIZorg
te Hoensbroek**

2017

BESTUURSVERSLAG 2017

pagina:

1	Algemeen	6
1.1	Algemene identificatiegegevens	7
1.2	Structuur van het concern	7
1.3	Kerngegevens	8
1.4	Werkgebieden	8
1.5	Samenwerkingsrelaties	9
1.6	Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap	10
1.7	Directie en toezichthouders	11
1.8	Belangrijke elementen van het gevoerde beleid	12
2	Financiën	13
3	Risico's en onzekerheden	14
4	Financiële instrumenten	14
5	Gedragscodes	15
5.1	Governance code	16
5.2	Beroepscode	17
5.3	Bejegeningscode	17
6	Maatschappelijke aspecten van ondernemen	17
6.1	Arbo-doelstellingen	18
6.2	Incidenten	18
6.3	Klachten	19
7	Cliëntenraad	20
8	Toekomst	21
	Bijlage: Jaarverslag Cliëntenraad	23

BESTUURSVERSLAG
2017

1 ALGEMENE INFORMATIE

Stichting NOVIzorg is een zelfstandige zorginstelling die sinds 2004 zorg biedt aan mensen met een beperking (lichamelijk en/of verstandelijk, eventueel in combinatie met somatische of psychische problemen) op basis van de vraag van de cliënt. NOVIzorg wil op zorgvragen een adequaat antwoord bieden door volledig vraaggericht te werken. Zorg op maat staat voorop. De cliënt bepaalt, de medewerker ondersteunt en begeleidt. NOVIzorg is een WTZi-erkende zorgaanbieder die verschillende soorten zorg in de vorm van activiteiten aanbiedt aan mensen met beperkingen. Binnen de structuur van NOVIzorg functioneert het bedrijfsonderdeel NOVILife, waar met name de particuliere cliënten alsmede de PGB-clieñten worden ondersteund. In het verslagjaar 2017 heeft de organisatie gewerkt met Wmo-, WLZ- PGB- en particuliere financiering.

De in 2015 doorgevoerde bezuinigingen zijn blijvend substantieel voor organisaties zoals NOVIzorg die mensen met lichamelijke beperkingen ondersteunen. Met de specifieke kosten die deze organisaties moeten maken voor hun cliënten (denk aan rolstoel-vervoer, voorzieningen voor het aanbieden van zuurstof-ondersteuning, kennis van niet aangeboren hersenletsel, enz), wordt in de Wmo-tarifering onvoldoende rekening gehouden. Desondanks blijven de uitgangspunten van NOVIzorg: het kleinschalig en huiselijk aanbieden van dagbesteding, individuele begeleiding en groepsbehandeling aan cliënten, om daarmee de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid van de cliënt te bevorderen, waardoor deze de regie over zijn/haar leven zo optimaal mogelijk kan invullen. Het cliëntenbestand bestaat uit mensen die behoefte hebben aan ondersteuning bij het behoud van hun zelfredzaamheid: volwassenen, ouderen, jongeren en kinderen met een beperking die verschillend van aard kan zijn. Bij deze zelfredzaamheidsbevorderende ondersteuning, wordt nadrukkelijk de eigen kracht van de cliënt bevorderd, alsmede het netwerk van de cliënt opgezocht en geactiveerd. NOVIzorg hanteert hiertoe de uitgangspunten van "positieve gezondheid".

NOVIzorg ondersteunt mensen in de thuissituatie, en daarnaast op de volgende locaties:

- Hoensbroek (Grubbelaan) waar dagbesteding in brede zin wordt geboden;
- Kerkrade (Old Hickory) waar eveneens dagbesteding in brede zin wordt geboden, en daarnaast specifieke ondersteuning voor mensen met lichte GGZ-problematiek;
- Heerlen centrum, waar de psychogeriatrische cliënten worden ontvangen, en waar daarnaast dagbesteding in brede zin wordt geboden;

- Hoensbroek (Adelante), waar gespecialiseerde dagbesteding wordt geboden voor mensen met de ziekte van Parkinson, niet aangeboren hersenletsel en afasie; ook de groepsbehandeling (WLZ) wordt op deze locatie georganiseerd.

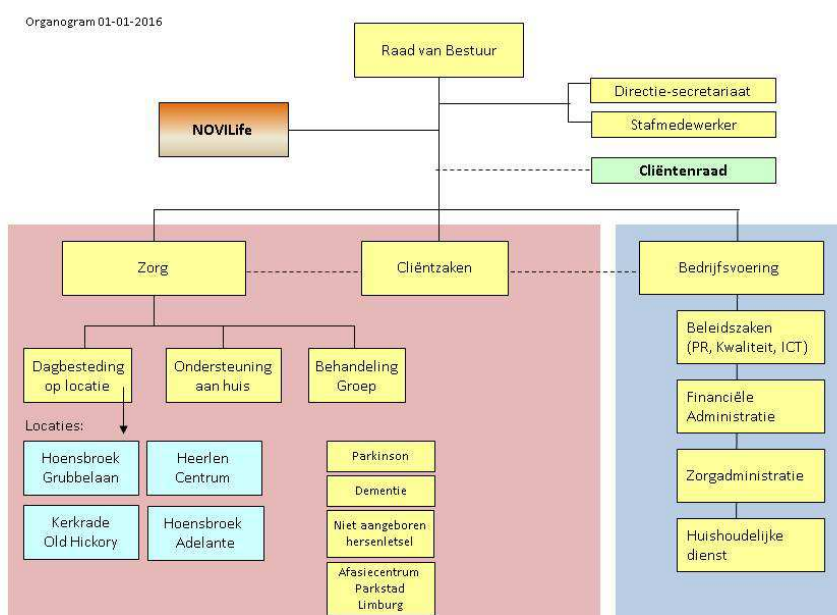
De ondersteuning die NOVIzorg voor haar cliënten verzorgt, wordt in verschillende vormen aangeboden. Zo vinden er activiteiten plaats tijdens de dagopvang op de diverse locaties. Niet alle activiteiten kunnen echter op alle locaties worden aangeboden. Er zijn ook activiteiten die ambulante plaatsvinden. Dit betekent dat een cliënt in de thuissituatie door een medewerker van NOVIzorg wordt begeleid. Cliënten in ambulante zorg (individuele begeleiding) zijn meestal niet geïndiceerd voor dagbesteding op locatie (begeleiding groep). Echter, een combinatie van ambulante zorg en dagbesteding op locatie is wel mogelijk.

1.1 Algemene identificatiegegevens

Naam: Stichting NOVIzorg
 Adres: Grubbelaan 22
 6431 GH Hoensbroek
 Telefoon: 045 – 2310310
 KvK-nummer: 14078221
 Email: info@novizorg.nl
 Website: www.novizorg.nl

1.2 Structuur van het concern

NOVIzorg is een relatief kleine zorginstelling die een platte structuur kent. Er is sprake van een stichting, die wordt bestuurd door één bestuurder en er is een raad van toezicht bestaande uit drie leden. Bij NOVIzorg werkten ultimo verslagjaar 52 medewerkers (2015: 51), verdeeld over 4 vestigingen, en er waren eind december 412 cliënten in zorg (2016: 391).



1.3 Kerngegevens

NOVIzorg is actief in de gehandicaptenzorg, en is erkend voor de functies

- VP = verpleging
- PV = persoonlijke verzorging
- BG = begeleiding (groep en individueel).
- BH = behandeling groep

In 2017 zijn werkzaamheden verricht die als volgt gefinancierd werden:

- WLZ (wet langdurige zorg), extramurale dagbesteding aan intramurale cliënten, financiering via het CZ-zorgkantoor;
- WLZ, behandeling groep, conform de daarvoor ingerichte overheids-subsidie, gefinancierd door het CZ-zorgkantoor;
- Wmo, in 17 Zuid Limburgse gemeenten, ondersteuning van volwassenen, gefinancierd door de afzonderlijke gemeenten;
- Wmo-jeugdzorg, ondersteuning van jeugdigen (cliënten jonger dan 18 jaar) waarvan de gemeente Maastricht namens alle Limburgse gemeenten de afspraken heeft gemaakt met aanbieders;
- Wmo gemeente Heerlen, waar NOVIzorg dienstverlening heeft geleverd, die op lumpsum-basis is afgerekend via de coöperatie Heerlen Stand By;
- PGB, zijnde dienstverlening waarvan de cliënt zelf de opdrachtgever is en waarvan de financiering via de SVB verloopt;
- Particulier, zijnde dienstverlening zonder indicatie waarvan de cliënt zelf opdrachtgever is en uit particuliere middelen betaalt.

Bij NOVIzorg zijn in 2017 de volgende doelgroepen in zorg geweest:

- a) mensen met een somatische aandoening of beperking
- b) mensen met een psychogeriatrische aandoening of beperking
- c) mensen met een licht psychiatrische aandoening
- d) mensen met een lichamelijke handicap
- e) mensen met een verstandelijke handicap
- f) mensen met een communicatieve stoornis.

In 2017 heeft NOVIzorg groepsbegeleiding verzorgd in de vorm van dagdelen alsmede individuele begeleiding in uren. Daarnaast is dienstverlening behandeling groep in de vorm van dagdelen aangeboden. Eind 2017 maakten 412 (was 391 in 2016) cliënten gebruik van de aangeboden dienstverlening. De omzet bedroeg € 2.943.154,= (2016: € 2.707.876,=).

1.4 Werkgebieden

NOVIzorg richt zich op mensen met een lichamelijke / somatische beperking als eerste grondslag. Dat betekent feitelijk dat ook mensen met meervoudige beperkingen (waaronder lichte GGZ-problematiek of een

verstandelijke beperking) bij NOVIzorg terecht kunnen. Qua doelgroepen ondersteunt NOVIzorg met name de volgende mensen:

- mensen die lijden aan een vorm van dementie (vitaal dementerenden)
- mensen die lijden aan de ziekte van Parkinson
- mensen met een afasie, bijvoorbeeld als gevolg van een CVA
- mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH, CVA)
- kwetsbare ouderen.

De kerntaak is het leveren van extramurale gehandicaptenzorg in de vorm van begeleiding groep (dagbesteding), begeleiding individueel (ambulante zorg) en behandeling groep. De focus ligt hierbij op de doelgroep waarbij het vermogen tot maatschappelijke participatie en/of het behouden of bevorderen van de zelfredzaamheid kan worden gestimuleerd, c.q. de achteruitgang kan worden vertraagd. Dat gebeurt o.a. door het versterken van het eigen netwerk van de cliënt.

Het geografisch gebied waarin NOVIzorg actief is, is Zuid Limburg en in het bijzonder, de Parkstad-regio.

1.5 Samenwerkingsrelaties

NOVIzorg heeft in het kader van haar bedrijfsvoering met diverse belanghebbenden te maken. Onder belanghebbenden wordt verstaan: samenwerkings- en ketenzorgpartners, onderaannemers, patiënten- en cliëntenorganisaties, overheden, toezichthouders, zorgverzekeraars en kapitaalverstrekkers. Verder zijn natuurlijk de eigen cliënten, de medewerkers, de lokale verwijzers, het zorgkantoor Zuid Limburg, diverse thuiszorgorganisaties, revalidatieartsen, huisartsen en gemeenten belanghebbenden.

In 2016 is de coöperatie Heerlen STAND BY! opgericht, vanuit een initiatief van 8 Heerlense zorg- en welzijnsaanbieders, waartoe ook NOVIzorg behoort. Deze partijen hebben besloten om de Wmo-ondersteuning aan Heerlense burgers op een geheel nieuwe wijze te gaan invullen. De coöperatie ontvangt de cliënten en de lumpsum, de 8 leden van de coöperatie zetten deskundigheid en faciliteiten in, in de vorm van personeel en gebouwen om de cliënten te bieden wat nodig is. Er wordt niet meer gesproken over indicaties, er wordt niet meer afgerekend op basis van dagdelen of uren, maar iedere participant heeft een lumpsum ontvangen. Slimmer, doelmatiger, efficiënter werken wordt beloond, de prikkel om veel cliënten te ontvangen en daaraan veel zorg te besteden leidt tot verlies.

In 2017 is de coöperatie Heerlen-breed aan de slag gegaan, waarbij ruim 2.000 cliënten ondersteuning kregen van de professionals van de 8 zorg-

en welzijnsaanbieders, onder aansturing van het management van de coöperatie.

De opdracht voor de coöperatie heeft een looptijd van 3 jaar (2017-2018-2019) waarbij 2017 het opstartjaar is geweest, en daardoor vooral als transitiejaar is aangemerkt. Cliënten hebben continuïteit van zorg gehad, en er is vooral gezorgd dat er geen calamiteiten zijn ontstaan door de veranderde manier van werken. Essentieel in de verandering is dat de Wmo-indicatie is afgeschaft en dat de cliënt krijgt wat nodig is. Het tweede jaar van de werkwijze (2018) staat in het teken van transformatie (herinrichting van het zorgaanbod, afschaling, en versterking van voorliggende voorzieningen), in het derde jaar (2019) zal doorontwikkeling naar populatiebepaling worden gerealiseerd. Aansluitend kan de opdracht met 2 x 2 jaar worden verlengd.

NOVIzorg werkt naast Heerlen op bredere Zuid-Limburgse schaal, en bedient burgers uit alle gemeenten van de regio. Met 17 (van 18) heeft NOVIzorg een Wmo-contract, daarnaast is er een overeenkomst met de gemeente Maastricht voor het leveren van jeugdzorg, en met CZ heeft NOVIzorg een productieovereenkomst voor het leveren van WLZ-zorg en WLZ-Behandeling Groep.

In 2017 is de samenwerking met de paramedische dienstverlener Dignita verder uitgebouwd. Na een voorzichtige start in het voorjaar, zijn de effecten op cliënt-instroom na september 2017 goed zichtbaar geworden. Dignita beoogt multidisciplinaire ondersteuning te bieden voor cliënten die chronische behandeling nodig hebben, en doet dat op een manier die aansluit bij het gedachtegoed van NOVIzorg: op maat, huiselijk en met het oog op het vergroten van de maatschappelijke participatie van de cliënt. Dignita is opgericht eind 2016, en biedt ingaande 2017 alle behandeldiensten (WLZ) aan cliënten van NOVIzorg.

NOVIzorg is lid van het door de GGD-voorgezeten platform VEiP (Voor Elkaar in Parkstad) en van het PSD (Partnerschap Sociaal Domein Zuid Limburg).

En naast de hierboven genoemde relaties, heeft NOVIzorg een samenwerkingsverband met collega-zorginstelling Adelante.

1.6 Bestuur, toezicht, bedrijfsvoering en medezeggenschap

In de reglementen van bestuur en toezicht zijn de aandachtsgebieden en de taken van Raad van Toezicht en Raad van Bestuur uitgebreid beschreven. Deze reglementen zijn gepubliceerd op de website. Inzake de WNT (wet normering topinkomens) is te melden dat de honorering van de bestuurder in de overgangsregeling valt, op basis van de

sectorale WNT-2. Hierover is in het verslagjaar door de externe accountant een aanbeveling gedaan richting Raad van Toezicht en Raad van Bestuur, die is overgenomen en in 2018 wordt opgevolgd.

In de toezichthoudende sfeer wordt door de Raad van Toezicht periodiek overleg gevoerd met de bestuurder over de beginselen en toepassing van good governance. Verder publiceert NOVIzorg (naast de officiële CIBG-registratie) op haar eigen website het maatschappelijk jaarverslag en de genoemde reglementen.

Medezeggenschap van medewerkers is binnen NOVIzorg geregeld via een formele personeelsvergadering die qua werking vergelijkbaar is gemaakt met een ondernemingsraad, en die adviesrecht heeft op onderwerpen die van (strategisch) belang zijn. Het verschil met een ondernemingsraad is dat in de personeelsvergadering iedere medewerker individueel invloed heeft op het gevoerde beleid. Eind 2017 is besloten om toe te werken naar een volwaardige medezeggenschap in de vorm van een ondernemingsraad. Deze zal medio 2018 worden ingesteld.

1.7 Directie en toezichthouders

NOVIzorg wordt bestuurd door een eenhoofdige Raad van Bestuur, bestaande uit de heer W.H.M. Pécasse MMO. Onder verwijzing naar het bestuursreglement en de gegevens inzake de concrete bezoldiging van de bestuurder in de jaarrekening, is de Raad van Bestuur bezoldigd gerelateerd aan de CAO Gehandicaptenzorg. Er is geen auto van de zaak en er zijn geen bijzondere beloningen afgesproken. De arbeids-overeenkomst van de bestuurder heeft het karakter van een functie-contract, hetgeen wil zeggen dat het arbeidsvoorwaardenpakket van de bestuurder is gebaseerd op zijn inzet en werkkraft ten behoeve van het reilen en zeilen van de stichting, waarbij geen bepalingen gelden ten aanzien van de arbeidsduur en werktijden, maar waarbij van de bestuurder verwacht wordt dat hij zich richt naar de binnen de stichting geldende gebruikelijke normen ten aanzien van de beschikbaarheid en bereikbaarheid. Honorering vindt zoals aangegeven, plaats conform de regels en richtlijnen van de CAO-gehandicaptenzorg.

De raad van toezicht van NOVIzorg is als volgt samengesteld (situatie 31-12-2017):

Voorzitter: de heer P. Penders
Nevenfunctie: Zelfstandig adviseur

Secretaris: de heer W.G. Van Kranen
Nevenfunctie: Huisarts

Lid: mw. A.M.C. Peulen,
Nevenfunctie: Organisatie-adviseur

De afgesproken bezoldiging van de Raad van Toezicht bedroeg € 2.500,= per persoon; in 2017 is in totaliteit € 7.500,= uitgekeerd.

De Raad van Toezicht heeft in het verslagjaar 7 maal vergaderd, verdeeld over het jaar. Deze besprekingen hadden o.a. als onderwerpen: strategie, organisatieontwikkeling, begroting, kwartaalrapportages, jaarstukken, juridische zaken, functioneren en bezoldiging bestuurder. Ook heeft de Raad van Toezicht tijd en aandacht besteed aan het evalueren van het eigen functioneren. Eenmaal heeft de Raad van Toezicht vergaderd met het voltallige Management Team. Op bepaalde momenten is de vergadering uitgebreid met de externe accountant.

De Raad van Toezicht ontvangt per kwartaal een uitgebreide cijfermatige analyse van de drie-eenheid productie, proces en personeel. Daarnaast ontvangt de Raad operationele informatie zoals verslagen van het management team, aanpak risicomanagement, nieuwsbrieven voor cliënten, met name bedoeld om feeling te houden met de dagelijkse gang van zaken. De informatie-uitwisseling tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht is vastgelegd in een informatieprotocol. Waar nodig informeren de Raad van Toezicht en de bestuurder elkaar ook op andere momenten, telefonisch of per mail. Via de kwartaalrapportage en de aanvullende informatie van de bestuurder bewaakt de Raad van Toezicht de strategische lijn en de prestaties van de organisatie.

1.8 Belangrijke elementen van het gevoerde beleid

NOVIzorg heeft haar beleid voor de korte en middellange termijn uitgestippeld aan de hand van een strategisch plan, dat zich sinds 2015 vooral vertaalt in activiteiten betreffende de transformatie van de langdurige zorg.

De continuïteit van zorg voor de cliënten wordt in grote mate geborgd door het op orde hebben van de bedrijfsvoering van de organisatie. Daarin hebben strategische keuzes inzake kwaliteit, personeelsbeleid, ICT en financiën een belangrijke plek.

In de loop van het verslagjaar is gewerkt aan de doorontwikkeling van het beleid. In overleg met de Cliëntenraad is invulling gegeven aan het concept "positieve gezondheid" waarbij de kern is dat de cliënt die door NOVIzorg wordt ondersteund, een contactpersoon krijgt die de totale ondersteuningsvraag in kaart brengt, inclusief de elementen daarin die

NOVIzorg niet zelf kan bieden. NOVIzorg gaat derhalve op twee niveau's werken met de cliënt:

- samen met de cliënt wordt de contactpersoon actief als procesregisseur
- op basis van deskundigheid is de contactpersoon ook inhoudelijk uitvoerend betrokken.

Voorbeeld regisseursrol: Mijnheer Janssen heeft een ondersteuningsvraag naar aanleiding van zijn CVA. Om zijn zelfredzaamheid te trainen, is er behoefte aan collectieve en individuele ondersteuning (NOVIzorg), maar het traplopen in de thuissituatie verloopt niet soepel en vergt kortstondige behandeling: ergotherapie (Dignita). De heer is alleenstaand, en om een sociaal isolement te voorkomen, gaat de heer een middag in de week kaarten: sociaal contact met buurtbewoners (welzijnswerk). En vanuit het perspectief van maatschappelijke participatie koppelen we een vrijwilliger (een buddy) aan de heer Janssen die meegaat naar doktersafspraken en die ook af en toe samen met hem naar het museum gaat. De NOVIzorg-contactpersoon regisseert (samen met de heer Janssen) dit ondersteuningsaanbod via het 1G1P (één gezin, één plan).

2 FINANCIËN

Het financieel beleid van NOVIzorg is gericht op continuïteit. Een winst-oogmerk heeft de stichting nadrukkelijk niet. In 2017 is duidelijk geworden dat deze continuïteit nog steeds onder druk staat. De organisatie was in financiële zin voorbereid op een fikse budgetkorting en heeft deze ten dele kunnen opvangen door kostenreducties en verdergaande flexibilisering van personele inzet.

De omzet in het verslagjaar was € 2.943.154,= (in 2016: € 2.707.876,=) de kosten bedroegen € 2.844.394,00 (in 2016: € 2.756.854,=). Rekening houdend met diverse andere financiële baten en lasten, werd uiteindelijk over 2017 een positief resultaat gerealiseerd van € 98.760,=.

De liquiditeitsratio (current ratio) per ultimo verslagjaar was 2,24 (tegen 1,82 in 2016). De current ratio is bepaald door de vlottende activa te delen door de kortlopende schulden. Deze ratio geeft aan in welke mate de organisatie aan haar kortlopende verplichtingen kan voldoen (streefwaarde is 2,0; hoger is beter).

De solvabiliteit was per 31-12-2017 55%, tegen 48% in 2016. Deze ratio geeft aan in welke mate de organisatie aan haar langlopende verplichtingen kan voldoen (eigen vermogen gedeeld door totale activa; streefwaarde is 25% à 40%; hoger is beter).

3 RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

In 2017 zijn de bedrijfsrisico's van NOVIzorg als onderstaand getypeerd. Hiermee worden aspecten benoemd die de maatschappelijke functie van de organisatie in gevaar kunnen brengen, waarbij het belang van kwalitatief goede cliëntenzorg en behoud van medewerkerstevredenheid zwaar wegen.

- Het blijvend realiseren van strategische doelen
- Het blijvend realiseren van een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering
- Het behouden / uitbouwen van een kwalitatief goede dienstverlening
- Het waarborgen van een betrouwbare informatievoorziening
- Het naleven van relevante wet- en regelgeving.

Deze risico's zijn doorlopend in de strategische ontwikkelingen meegenomen, ze zijn maandelijks besproken in het Management Team, periodiek in de vergaderingen met de Raad van Toezicht, en zijn steeds verder uitgewerkt naarmate er meer zekerheden ontstonden. In de uitvoeringsplannen van de organisatieonderdelen zijn de relaties met deze elementen meegenomen.

In 2015 en 2016 heeft NOVIzorg daarnaast met diverse praktische onzekerheden te maken gehad. Als gevolg van de beperkte financieringsmogelijkheden zijn de volgende vragen / risico's ontstaan:

- kan de teruglopende omzet worden opgevangen door het beschikbare eigen vermogen ?
- kan de cliënttevredenheid op het gewenste hoge niveau worden gehouden ?
- kan de inrichting van de organisatie zodanig worden gewijzigd dat deze voldoende toekomstbestendig is ?
- kan de werkgelegenheid / baanzekerheid van medewerkers worden behouden c.q. gegarandeerd ?

Deze laatstgenoemde risico's zijn in de tweede helft van 2017 beter beheersbaar geworden, omdat in deze fase de ombuigingen effect begonnen te sorteren. De financiële positie van NOVIzorg is in deze fase verbeterd, waardoor er weer geïnvesteerd kan worden in activiteiten die de cliënttevredenheid ten goede komen en die ook mogelijk maakt de komende organisatieveranderingen met voortvarendheid uit te werken.

4 FINANCIËLE INSTRUMENTEN

NOVIzorg werkt al jaren met een maandelijksse bedrijfseconomische rapportage. Deze is opgebouwd rond de 3-eenheid "productie, personeel en financiën". In de loop der jaren is deze rapportage verder uitgebreid, mede op aangeven van de Raad van Toezicht en de accountant. In 2017 is

deze rapportage verder functioneel aangepast aan de toekomstige veranderingen in de gehandicaptensector, en aan relevante ontwikkelingen in de regio. Dat heeft onder andere geleid tot een gedetailleerde rapportage op gemeentelijk niveau. Verder bevat de rapportage alle stuurinformatie die nodig is om de juiste afwegingen te kunnen maken, in relatie tot de beoogde continuïteitsvraagstukken.

De rapportage wordt kwartaalsgewijs voorzien van een uitgebreide toelichting, die achtergrondinformatie bij de cijfers verschaft. Deze toelichting wordt besproken met de accountant en met de Raad van Toezicht.

De indeling van de maandelijkse rapportage luidt:

- Productiecijfers en omzet in de maand en t/m de maand
- Productie in aantallen, grafisch
- Overzicht begroting en realisatie per hoofdkostensoort, per maand
- Begroting, kosten en omzet, grafisch
- Exploitatie-overzicht
- Investeringsoverzicht
- Liquiditeitsprognose
- Formatie-overzicht
- Ziekteverzuim, grafisch
- Cliëntregistratie.

Kwartaalsgewijs wordt hieraan zoals gezegd een tekstuele toelichting toegevoegd.

5 GEDRAGSCODES

De organisatie is gehouden aan het naleven van bepaalde gedragscodes. Deze zijn deels wettelijk opgelegd, deels heeft NOVIzorg zelf besloten haar kwaliteit van dienstverlening met behulp van gedragscodes te verbeteren. Naast de verplichtingen die voortvloeien uit het kwaliteitskader HKZ en uit HACCP, zijn in het bijzonder te benoemen:

- de governance code
- de beroepscode
- de bejegeningenscode.

5.1 De governance code zorg

In de loop van de voorbije jaren is gewerkt aan het herijken van de governance code 2010. In algemene zin was deze code te star geworden in relatie tot de ontwikkelingen die in het zorgdomein aan de orde zijn. De nieuwe code is in de tweede helft van 2017 gepresenteerd, en is gebouwd rondom de volgende 7 principes:

1. De maatschappelijke doelstelling en legitimatie van de zorgorganisatie is het bieden van goede zorg aan cliënten.
2. De raad van bestuur en raad van toezicht hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke positie van de zorgorganisatie.
3. De zorgorganisatie schept randvoorwaarden en waarborgen voor een adequate invloed van belanghebbenden.
4. De raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun eigen rol verantwoordelijk voor de governance van de zorgorganisatie.
5. De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie gericht op haar maatschappelijke doelstelling.
6. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de zorgorganisatie.
7. De raad van bestuur en raad van toezicht ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid.

De nieuwe code is gebaseerd op bovenstaande zeven principes van goed bestuur en toezicht. De principes behandelen vooral gedragsnormering en culturaspecten van good governance. In tegenstelling tot de vorige code uit 2010, die sterk juridisch van aard was en voornamelijk was gebaseerd op formele regels en organisatievraagstukken. De verandering toont ook de steeds hogere eisen die aan de geschiktheid, professionaliteit en integriteit van bestuurders en toezichthouders worden gesteld. De volledig herziene Zorgbrede Governancecode 2017 volgt deze lijn: opzet en inhoud van de code vertonen belangrijke overeenkomsten met recent tot stand gekomen codes bij andere semipublieke sectoren, als bijvoorbeeld onderwijs en volkshuisvesting. De zeven principes stimuleren reflectie en de (interne en externe) dialoog.

Bestuurders en toezichthouders in de zorg hebben in de nieuwe code de ruimte gekregen, mede op eigen verzoek, om scholing en ontwikkeling te implementeren en te borgen in een eigen accreditatiesystematiek. Koepels NVZD en NVTZ werken daar volop aan, meermaals ook beschreven in deze kolommen. De nieuwe Zorgbrede Governancecode 2017 haakt bij deze ontwikkeling aan in het zevende en laatste principe dat bestuurders en toezichthouders oproept tot het permanent ontwikkelen van hun professionaliteit en deskundigheid en daarmee dus de kwaliteit van zowel de samenstelling als het functioneren van bestuur en toezicht bevordert.

In relatie tot het voldoen aan de Governancecode, heeft de bestuurder van NOVIzorg in 2015 reeds deelgenomen aan de door de overheid voorgestelde accreditatie voor zorgbestuurders. Deze accreditatie toetst de integriteit en persoonlijke ontwikkeling van de bestuurder in relatie tot de verantwoordelijkheid die hij heeft bij het leiden van een zorginstelling. Deze door de NVZD (Nederlandse Vereniging van Zorgbestuurders) uitgevoerde accreditatie wordt door het ministerie van VWS als zeer wenselijk gezien, is echter nog niet bij wet verplicht gesteld. De bestuurder van NOVIzorg heeft dit traject succesvol doorlopen, en is als gevolg daarvan sinds medio 2015 geaccrediteerd (looptijd 5 jaar).

Kleine zorgorganisaties (minder dan 50 medewerkers) hoeven de code niet integraal te volgen. Er wordt echter uitdrukkelijk óók van kleine organisaties verwacht dat ze wel zoveel mogelijk naar de geest van de nieuwe code handelen. NOVIzorg behoort tot deze laatste categorie, en zal de code zo volledig mogelijk implementeren en naleven.

5.2 De beroepscode.

NOVIzorg streeft ernaar haar cliënten onvoorwaardelijk de beste kwaliteit en professionaliteit van zorg te bieden. Om die reden heeft de organisatie vastgelegd dat er volgens een beroepscode gewerkt wordt. Alle medewerkers van NOVIzorg houden zich daarom aan de beroepscode die in maart 2012 is ingevoerd. Deze beroepscode is in samenspraak met de cliëntenraad tot stand gekomen.

De volledige tekst van de beroepscode is als download te vinden op onze website.

5.3 De bejegeningcode.

NOVIzorg stelt hoge eisen aan het gedrag, de houding en de representativiteit van iedereen die bij ons zijn diensten aan cliënten aanbiedt. Door dit te formaliseren in een bejegeningcode maakt de organisatie duidelijk wat wordt verstaan onder gewenst en ongewenst gedrag zodat het houvast geeft in het dagelijks werk. Belangrijkste is echter dat de bejegeningcode cliënten moet beschermen tegen incorrect of onacceptabel handelen. Deze regels gelden daarom niet alleen voor medewerkers die een arbeidsovereenkomst met NOVIzorg hebben, maar zijn ook van toepassing op stagiairs, vrijwilligers en externe dienstverleners die in ruimten van NOVIzorg hun diensten aanbieden (zoals fysiotherapie, pedicure, ...).

De volledige tekst van de bejegeningcode is als download te vinden op de website.

6 MAATSCHAPPELIJKE ASPECTEN VAN ONDERNEMEN

NOVIzorg beschouwt zichzelf als een bewust maatschappelijk ondernemende organisatie. Dat brengt enerzijds de dienstverlening met zich mee, anderzijds toont ook het not for profit-karakter van de bedrijfsvoering dat aan. In relatie tot de zorg voor cliënten voert NOVIzorg een beleid waarbij (het vermijden van) risico's en (het melden en handelen naar aanleiding van) incidenten ruimschoots aandacht krijgen. Echter ook in het kader van goed werkgeverschap wordt een beleid gevoerd waarin bewust wordt omgegaan met de arbeidsomstandigheden van het personeel. Onderwerpen als werkdruk, werktijden, ongewenst gedrag en agressie worden regelmatig besproken in diverse gremia, en er

is uitgeschreven beleid op het gebied van arbo-doelstellingen. In dit onderdeel van het bestuursverslag wordt dit toegelicht.

6.1 Arbo-doelstellingen

Het arbobeleid van NOVIzorg is gericht op het realiseren van de volgende uitgangspunten:

- gezondheidsbevordering
- bevorderen duurzame inzetbaarheid
- tegengaan gezondheidsrisico's en beperkingen
- voorkomen bedrijfsongevallen
- terugdringen van verzuim
- terugdringen arbeidsongeschiktheid

Daartoe heeft NOVIzorg ten aanzien van de onderstaande thema's doelstellingen geformuleerd:

- Algemene arbozorgverplichting (preventief)
- Ziekteverzuimbeleid
- Seksuele intimidatie / agressie
- Risico-inventarisatie en -evaluatie
- Ongevallen en beroepsziekten
- Voorlichting, onderricht en instructie
- Arbozorg ten aanzien van derden
- Naleving voorschriften
- Personeelsvertegenwoordiging
- Organisatie van de arbozorgtaken
- Arboplatform
- Werkoverleg
- Externe deskundigheid
- Eigen deskundigheid
- Arbeidsomstandighedenspreekuur
- Bedrijfshulpverlening
- Beschermingsmiddelen

6.2 Incidenten

NOVIzorg beschikt al jaren over een MIC-commissie (melding incidenten cliënten). Deze commissie vergadert maandelijks, bespreekt de voorliggende incidenten en schrijft daarover een advies aan het management team. Dat advies wordt daar binnen twee weken besproken en vertaald in verbeteracties.

In 2017 zijn er 75 MIC-meldingen ontvangen (in 2016: 108). De meldingen zijn gecategoriseerd naar de volgende gezichtspunten:

MIC-rapportage 2017

<i>locatie</i>							
<i>Incident</i>	Grubbelaan	Old Hickory	Heerlen Centrum	Adelante-Afasie	Adelante-Parkinson	Adelante-NAH	Ambulant
Vallen	6	4	9	1	8	2	
Medicatie			1		1	1	
Agressie client-client	4		2				
Agressie client-medewerker	7	1	5		1		
Agressie overig		1	1			1	
Verwonding			1			1	
Seksuele intimidatie	1						
Vermissing	2		8				
Verslikken							
Onwel worden		2					
Dreigen met weglopen							
Time-out							
Overig	2		1			1	

Totaal: 22 8 28 1 10 6 0

Totaal: 75

De MIC-procedure voorziet erin dat het verslag van de MIC-commissie integraal wordt doorgestuurd naar het Management Team, ter bespreking aldaar.

6.3 Klachten

NOVIzorg voldoet aan de (onlangs hernieuwde) eisen van een klachtencommissie, en heeft al jaren een klachtenprocedure. Er wordt bewust omgegaan met het klimaat om te klagen; cliënten weten dat ze op meerdere manieren laagdrempelig hun opmerkingen en klachten kunnen aangeven. In het verslagjaar 2017 werd 3 formele klachten ontvangen (in 2016: 2 klachten) en afgewikkeld.

Een van de ingediende klachten had betrekking op de persoonlijke verzorging van een cliënt, een andere klacht ging over in rekening gebrachte vervoerskosten (PGB), de derde klacht was een optelsom van kleinere ontevredenheden. Andere dan hier genoemde klachten zijn er in 2017 niet geweest.

7 **CLIËNTENRAAD**

Medio 2008 is bij het aantreden van de nieuwe directie, het contact met de cliëntenraad gerevitaliseerd. Door het aantrekken van een ambtelijk secretaris (2009), heeft het werk van de cliëntenraad een positieve impuls gekregen. In de loop der jaren is het contact tussen bestuurder en cliëntenraad uitgegroeid tot een constructief overleg waarin beide partijen met begrip voor elkaars standpunten een heldere visie hebben ontwikkeld op het gevoerde beleid. In 2017 is de Cliëntenraad opnieuw gestructureerd. Er is gekozen voor een 3-hoofdige CR, die wordt ondersteund door cliëntenpanels op de locaties. Daarmee is bereikt dat de meer formeel getinte onderwerpen worden besproken in kleinere setting, en de meer praktische zaken zonder tijdsvertraging kunnen worden opgepakt door de cliëntenpanels en de locatie-teams. De Cliëntenraad ontvangt o.a. informatie over MIC-meldingen en is betrokken bij het risicomanagement.

De cliëntenraad wordt zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd. De directie wordt tweemaandelijks uitgenodigd voor een cliëntenraad-bijeenkomst en bespreekt dan de agendapunten die ofwel door de cliëntenraad ofwel door de directie zelf zijn aangedragen. Op thema-basis worden ook andere medewerkers van NOVIzorg uitgenodigd om bepaalde onderwerpen toe te lichten. Eveneens periodiek heeft de cliëntenraad contact met een vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht ontvangt de notulen van de cliëntenraadbijeenkomsten.

De cliënten van NOVIzorg beschikken over de mogelijkheid contact te hebben met een vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon is tevens klachtenfunctionaris. Dat betekent concreet dat cliënten deze persoon kunnen contacteren op het moment dat er vragen of problemen zijn die niet met het personeel, de leidinggevenden of de bestuurder van Stichting NOVIzorg besproken kunnen worden. De vertrouwenspersoon kan helpen een oplossing te zoeken voor het betreffende probleem. In overleg met de cliënt kan de vertrouwenspersoon contact opnemen met de bestuurder om het probleem en de eventuele oplossing te bespreken. De anonimiteit van de cliënt kan daarbij desgewenst gewaarborgd blijven. Periodiek heeft de vertrouwenspersoon contact met de cliëntenraad om zijn functioneren toe te lichten in relatie tot hetgeen dat speelt binnen de cliëntenraad en binnen de totale organisatie.

In het bijgevoegde verslag van de cliëntenraad wordt de interactie tussen de raad en de bestuurder meer uitgebreid toegelicht.

8 TOEKOMST

Onze missie: NOVIzorg is een organisatie die midden in de samenleving wil staan. Met maatwerk bevorderen wij het maatschappelijk participatievermogen van individuele burgers op een professionele manier, met veel oog voor persoonlijke aandacht, we doen dat op een enthousiaste en laagdrempelige wijze. Als organisatie zijn we ambitieus en gedreven, pragmatisch innoverend, en zijn we een slagvaardige en flexibele samenwerkingspartner voor verwijzers, overheden en collega-aanbieders.

Om onze missie realistisch te houden, hecht NOVIzorg veel waarde aan het deelnemen in het coöperatieve samenwerkingsverbanden, zoals in Heerlen. De manier van denken en werken die daar ontstaat, doet recht aan onze mogelijkheden en ambities, en leidt ertoe dat onze cliënten op lange termijn kunnen blijven rekenen op adequate ondersteuning. De vorm waarin dat plaatsvindt beschouwen wij daarbij ondergeschikt aan het resultaat.

In het verlengde van de in 2014-2015 opgestarte veranderingen, gaat NOVIzorg verder met het kantelen van de organisatie, teneinde de ondersteuning van cliënten nog meer te laten bepalen door datgene wat de cliënt nodig heeft. Dat betekent dat de rol van de organisatie verder in de rol van "ondersteunende en coördinerende structuur" wordt gebracht. Ondersteunend aan de medewerker die met zijn/haar expertise gekoppeld wordt aan de vraag van de cliënt, coördinerend voor zover andere organisaties / deskundigheden moeten worden betrokken.

In praktische zin betekent dit dat de organisatie NOVIzorg doorlopend waarde moet toevoegen aan de dienstverlening waarmee cliënten worden ondersteund. Daarom is er in 2016 al voor gekozen om de primaire processen binnen de organisatie te herzien.

Uitgangspunten:

- De juiste ondersteuning wordt gevonden in de vraag van de cliënt en niet in de organisatiestructuur van NOVIzorg; er wordt op termijn derhalve geen dagbesteding meer aangeboden, of individuele begeleiding, of vervoer, of maaltijdservice, of Dat zijn oude structuren die voor de organisatie ooit waarde hadden, maar voor de cliënt als zodanig niet relevant zijn;
- Vanuit de brede vraag van de cliënt wordt bekeken wat nodig is, wie dat kan bieden, en welke vorm het moet krijgen. Daarbij wordt breed gekeken: cliënt zelf, cliëntstelsel, informele zorg, welzijnswerk, professionele (paramedische) zorg, ... kortom, alle benodigde vormen en deskundigheden worden in de afweging betrokken, ook als deze zich buiten de organisatiegrens bevinden;
- Iedere cliënt heeft binnen NOVIzorg een contactpersoon, die zich opwerpt als regisseur van het ondersteuningstraject. Deze persoon

schrijft samen met de cliënt het 1G1P en baseert zich daarbij op de uitgangspunten van positieve gezondheid. De regisseur bouwt het ondersteuningsnetwerk rond de cliënt op, en coördineert de gewenste verbindingen;

- Aansluitend wordt de ondersteuning opgestart, en daarbij worden alle partijen betrokken die waarde toevoegen aan de voorliggende ondersteuningsvraag. Periodiek wordt geëvalueerd in multidisciplinair verband, indien nodig voorgezeten door een Specialist Ouderengeneeskunde. De cliënt en het cliëntstelsel worden hier nadrukkelijk bij betrokken.

De meerderheid van de huidige NOVIzorg-cliënten behoort tot de categorie "ouderen met beperking". Om die reden is de verbinding gemaakt met Dignita, een gespecialiseerd paramedisch bedrijf, waarmee intensief wordt samengewerkt. Comorbiditeit is bij de doelgroep eerder regel dan uitzondering, en de inzet van de combi NOVIzorg-Dignita als mix van begeleiding en behandeling leidt tot verrassend positieve resultaten. Dignita werkt daarbij als een extramuraal verpleeghuis-team, en kan samen met NOVIzorg 70%-80% van de benodigde ondersteuning geïntegreerd aanbieden. De ontbrekende 20%-30% wordt ingezet via samenwerkingsverbanden met collega-organisaties.

De ondersteuning van mensen met beperkingen op langere termijn, zal in de brede maatschappelijke context een door te ontwikkelen vorm aannemen, ten opzichte van de huidige manier van werken en financieren. Binnen NOVIzorg bestaat de overtuiging dat gemeenten in toenemende mate zullen kiezen voor lumpsum-financiering, subsidieregelingen en een selectief aantal aanbieders waarbij niet langer betaald zal worden voor de ondersteuning voor die ene specifieke burger, maar waarbij organisaties betaald worden voor hun beschikbaarheid, en voor hun toegevoegde waarde op wijk- of populatieniveau. In toenemende mate zien we gemeenten keuzes maken die deze richting hebben, waarbij enkele gemeenten als koploper zijn gestart met projecten die dit heel nadrukkelijk nastreven, andere gemeenten nemen de tussenstap, en kiezen eerst enkele jaren voor arrangementsfinancieringen. Beide ontwikkelingen hebben gemeen dat ze als stip op de horizon toewerken naar een geheel nieuwe balans tussen individuele hulpvraag en gemeentelijke compensatie daarvan. En voor zorg- en welzijnsaanbieders is de continuïteit aanmerkelijk beter te borgen via verdergaande samenwerking, al dan niet georganiseerd in coöperaties of andere vormen. NOVIzorg heeft haar strategische visie zodanig opgesteld, dat hiermee in 2013 al rekening werd gehouden, en tot op vandaag blijkt deze keuze een juiste te zijn geweest.

Jaarverslag 2017

Cliëntenraad NOVIzorg

Secretariaat Cliëntenraad NOVIzorg
Grubbelaan 22
6431 GH Hoensbroek
T 045 - 528 55 27
F 045 - 523 40 67
cr@novizorg.nl
www.novizorg.nl

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	pagina 25
2.	Doelstelling	pagina 25
3.	Samenstelling van de Cliëntenraad	pagina 26
4.	Vergaderingen	pagina 27
5.	Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad	pagina 27
6.	Besproken onderwerpen	pagina 27
7.	Uitgebrachte adviezen	pagina 28
9.	Slotwoord	pagina 28

1. Inleiding

Met dit jaarverslag legt de Cliëntenraad (CR) verantwoording af conform artikel 5.1.1., 5.1.2. en 5.1.3. van het Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad NOVIzorg. Deze artikelen luiden:

5.1.1. De Cliëntenraad legt aan de cliënten van de instelling verantwoording af door middel van:

- de notulen van de Cliëntenraadsvergadering;
- een jaarverslag.

Het jaarverslag wordt in ieder geval gestuurd aan de Raad van Bestuur NOVIzorg, het management team/de locatiemanagers, aan de Raad van Toezicht, aan belanghebbende instanties, diensten en/of hun vertegenwoordigers.

Het wordt openbaar gemaakt voor cliënten en/of hun vertegenwoordigers. Ook op de website van NOVIzorg, www.novizorg.nl is het jaarverslag te lezen.

5.1.2. Het jaarverslag wordt in ieder geval gestuurd aan de Raad van Bestuur NOVIzorg, het managementteam, de locatiecoördinatoren, aan de Raad van Toezicht, aan de klachtenfunctionaris, aan belanghebbende instanties, diensten en/of hun vertegenwoordigers.

En openbaar gemaakt voor cliënten en/of hun vertegenwoordigers.

5.1.3. De Cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen 3 maanden na afloop van het kalenderjaar, een verslag vast van de werkzaamheden in het afgelopen jaar.

Verdere informatie naar de cliënten en de instelling vond, zoals ook in vorige jaren, plaats via:

- persoonlijk contact met de achterban en de panelleden door de vertegenwoordiger lid CR op de locatie;
- via de publicatieborden van de Cliëntenraad op de locaties;
- indien nodig via een nieuwsbrief van de cliëntenraad;
- door het bezoeken van locaties door de leden van de CR.

We hopen dat u met belangstelling kennis neemt van de activiteiten in dit verslagjaar 2017. Mocht u na het lezen van dit jaarverslag nog vragen of opmerkingen hebben dan vernemen we dit graag.

2. Doelstelling

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen uit 1996 heeft het volgende doel:

'De versterking van de medezeggenschap van de cliënten van uit collectieve middelen gefinancierde zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg'.

De doelstelling die de Cliëntenraad NOVIzorg hieruit gedistilleerd heeft en die opgenomen is in het Reglement Cliëntenraad NOVIzorg.

Artikel 2: doelstelling

2.1. De Cliëntenraad stelt zich ten doel, om binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, in het bijzonder de belangen van de cliënten van de instelling te behartigen.

3. Samenstelling van de Cliëntenraad

Door het uit zorg gaan van de voorzitter van de CR en het overlijden van het lid CR locatie Kerkrade, moest er voor 2 locaties een nieuw lid gezocht worden. De ervaring uit het verleden heeft geleerd dat dit een hele klus is. Ook is het zo dat er veel verzuim is bij vergaderingen, er vaak niet adequaat gereageerd werd op afspraken en berichten. Onderwerpen waarover geadviseerd moet worden zijn vaak ingewikkeld en vergen veel en goed leeswerk. Door de vergaderfrequentie bleven onderwerpen die spelen op een locatie langer liggen dan nodig was. Zodoende ontstond de vraag of het werk van de cliëntenraad niet anders ingericht kon worden.

Voorstel was:

- Per locatie een cliëntenpanel oprichten met een flexibel aantal leden. Zij hebben onderling en ook frequent contact met de locatie manager. Onderwerpen die spelen kunnen dan direct aangepakt en opgelost worden. Komt men er op de locatie niet uit dan kan het nog altijd hogerop aangekaart worden.
- Daarnaast komt er een kleine cliëntenraad (soort centrale cliëntenraad (CCR)), die zich dan voornamelijk bezig kan houden met organisatorische aangelegenheden en advies plichtige zaken. Hier hebben dan 3 personen zitting in. Op het einde van de vergadering van 6 maart werd hierover van gedachte gewisseld en gekeken of hier draagvlak voor was.

Met deze opzet was de cliëntenraad het eens en de invulling voor de nieuwe opzet werd in gang gezet.

Op de vergadering van 10 april was de nieuwe opzet geregeld en werden de aftredende leden met een cadeaubon bedankt voor hun inzet van de afgelopen periode.

De leden van de nieuwe cliëntenraad bestaande uit:

- Een vertegenwoordiging vanuit de cliënten: Vincent Bronkhorst;
- Een vertegenwoordiging vanuit de partners/mantelzorgers van cliënten: mevr. Mia van der Lande;
- Een vertegenwoordiging vanuit extern: Myriam Deurenberg, tevens voorzitter en secretaris;

werden door de bestuurder benoemd.

Naast deze kleine cliëntenraad waren er ook diverse panelleden gevonden. De panelleden hebben een vast lid van de cliëntenraad als aanspreekpunt, dat ook regelmatig de locatie bezoekt en de terugkoppeling verzorgt van het panel naar de vergaderingen van de cliëntenraad.

4. Vergaderingen

In 2017 vonden er 8 vergaderingen plaats.

De bestuurder was bij vijf vergaderingen (deels) aanwezig om onderwerpen toe te lichten.

In de vergadering van maart werd het lid van de RvT die de cliëntbelangen behartigd uitgenodigd.

In 2017 werd twee maal door Manager Zorg, Katie Consten, de MIC-meldingen toegelicht.

De Manager bedrijfsvoering, Roger Habets, verzorgde de uitleg over de cliëntregistratie en de financiële aangelegenheden.

De vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris voor cliënten bij NOVIzorg, dhr. R. Groven, bezocht dit jaar wegens omstandigheden geen vergadering. Er waren door hem ook geen onderwerpen die toegelicht hoefden/moesten worden.

Beleidsmedewerker Bianca Giesen kwam de stand van zaken over het project Stand-by toelichten in de vergadering van september.

Daarnaast was er regelmatig overleg of contact tussen de bestuurder en voorzitter of een lid van de cliëntenraad over lopende of acute zaken.

5. Activiteiten en vertegenwoordiging Cliëntenraad

Twee leden van de cliëntenraad waren aanwezig bij de nieuwjaarsreceptie voor de medewerkers en de Raad van Toezicht.

Er werd een keer een nieuwsbrief uitgebracht om de cliënten te informeren over een onderwerp.

Er werd door 2 leden van de cliëntenraad een bezoek gebracht aan de echtgenote van het overleden lid cliëntenraad dhr. Conraeds. Ook werd diens uitvaart door diverse leden bezocht.

Bezoek van twee leden CR aan de bijeenkomst van het zorgkantoor voor cliëntenraden uit de gehandicaptenzorg op 22 mei.

6. Besproken onderwerpen

Een globale opsomming van onderwerpen die gedurende het jaar 2017 aan de orde kwamen waren:

- Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten, geschillen zorg)
- Begroting
- Mogelijkheden warme maaltijd verstrekking op de locaties door een extern bedrijf
- Wel of geen foto-wand van cliënten
- Cliëntregistratie en exploitatie
- Aanbieden fysio en andere diensten (Dignita)
- Diverse kleine logistieke aangelegenheden per locatie
- Vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris
- Gebruik van social media medewerkers en cliënten
- Cliënt tevredenheidsonderzoek einde 2016 en de verbeterpunten daaruit
- Jaarverslag 2016
- Bestuursverslag

- Fusie plannen met 2 andere organisaties
- Plannen samenwerking met Oase
- Uniformiteit regels locaties
- Herziene versies huishoudelijk reglement, instellingsbesluit en samenwerkingsovereenkomst
- Afschaffen van de kookactiviteit en een alternatieve activiteit hiervoor
- Contacten met de panels en terugkoppeling
- Dragen van de badges, gebruik mobieltje, te volle groepen
- Werkgroepje strategische ontwikkeling NOVIzorg en deelname daaraan door een lid CR
- Kwaliteitskader deelname aan externe visitatie
- Opzet cliëntervaringssonderzoek Ipso Facto
- Evaluatie ontwikkelplan Wlz 2017 met zorgkantoor
- Vaste teams per locatie
- Verhuizing locatie Heerlen

7. Uitgebrachte adviezen.

Volgens de WMCZ zijn er zaken waar de CR adviesrecht, zo niet verzwaaard adviesrecht over heeft. Maar de CR kan ook ongevraagd advies uitbrengen wat dezelfde regelgeving kent.

In 2017 werd er door de bestuurder drie keer een adviesaanvraag ingediend. Dit betrof de begroting, de voorgenomen verhuizing locatie Heerlen en de voorgestelde verbeterpunten naar aanleiding van het cliënttevredenheidsonderzoek.

Op alle drie de adviesaanvragen werd door de cliëntenraad een positief advies afgegeven.

8. Slotwoord

Mia van der Lande, lid CR:

“Het afgelopen jaar was voor mij een jaar van inlezen, inleven en leren.

Voor het eerst lid van een Cliëntenraad, maar genoeg ervaring in soortgelijke functies, begon ik in het voorjaar van 2017 aan deze nieuwe uitdaging.

Ook voor de overige leden van de Cliëntenraad was het een nieuw begin omdat er besloten was voor een nieuwe opzet.

Samen hebben we dan ook ons uiterste best gedaan dat de doen waar de Cliëntenraad voor staat. Een stem te zijn voor de cliënten van NOVIzorg. Te zorgen dat hun belangen behartigd worden. Zodat zij met plezier blijven komen.

Het inlezen ging me goed af en de vragen die ik had werden snel en goed beantwoordt. Het inleven kostte minder moeite, daar ik als mantelzorger en partner van Matthé wel wist wat er zoal gebeurde in en rond de organisatie en wat de overige cliënten bezig hield en houdt. Het leren is een beetje lastiger uit te leggen want wat moet je leren? Ik zal proberen uit te leggen wat ik heb geleerd in dit jaar.

Ik heb geleerd te luisteren en geleerd onderscheid te maken tussen dingen die meteen aandacht vragen of dingen die nog even kunnen wachten. Ik heb geleerd dat er mensen werken bij NOVIzorg. Ook zij doen hun best het allemaal te regelen zodat iedereen met een tevreden gevoel naar huis gaat aan het einde van de dag.

Maar ik heb ook geleerd dat onze adviezen ter harte genomen worden en dat er wel degelijk naar de cliënten geluisterd wordt, maar door regelgeving en wettelijke bepalingen niet alle wensen vervuld kunnen worden en zeker niet meteen zoals men vaker verwacht.

Over de financiën viel niet veel te leren want dat is niet echt mijn ding. Ik was wel heel dankbaar dat elke vraag die ik had serieus genomen werd en netjes uitgelegd, waardoor mijn inzicht een stuk verbeterd is. En omdat we een prima financieel jaar afsluiten zijn we nog blij toe.

In 2018 zal alles iets gemakkelijker gaan, denk ik, en kunnen we wat gerichter bezig zijn met zaken die al iets langer spelen. O. a. het consequent dragen van de badges en de speerpunten die naar voren kwamen naar aanleiding van het tevredenheidsonderzoek.

Ik verheug me ook dit jaar weer op de samenwerking en ben blij dat mijn eerste ervaring als lid van een Cliëntenraad een positieve is geworden”.