

# **Clïëntenraad STMG B.V.**

**Jaarverslag 2016**



## Inhoud

Voorwoord	3
Begroting, werkplan en jaarrekening van STMG	4
Zorginkoop Huishoudelijke hulp (WMO) 2016	4
Zorgkantoren en cliëntenraden Verpleging & Verzorging (Wlz) 2016-2017	5
Cijfers en feiten 2016	5
Kwaliteitsbeleid STMG	6
Beeldzorg, personealarmering en sleutelbeleid	6
Klant gedreven Ondernemen	6
Werkplan Cliëntenraad 2016	7
Kontakten met de Raad van Commissarissen	8
Nieuwe leden cliëntenraad	8
Aandachtgebieden en speerpunten 2017	8
Wie doet wat in de cliëntenraad?	9
Colofon	10

“De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten (en/of hun familie, vertegenwoordigers, mantelzorgers) en zorgt er voor dat cliënten gehoord worden en mee kunnen denken en praten over (voorgenomen) besluiten die voor cliënten van belang zijn. De eigen keuzevrijheid, en daarmee de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt, staat voorop.”

## Voorwoord

Het jaar 2016 stond in het teken van het meedenken, meepraten, meebeslissen en adviseren over het continueren en waarborgen van goede kwalitatieve zorg- en dienstverlening aan alle cliënten van STMG in de thuiszorg en hulp bij het huishouden.

De raad heeft, evenals in voorgaande jaren, geadviseerd over de jaarrekening 2015, de begroting 2016 en het werkplan 2016. Zij is maandelijks geïnformeerd over het voortschrijdend inzicht in de financiële cijfers, de kwaliteit en kwantiteit van de verleende zorg- en dienstverlening, en personele bezetting.

Bijzondere aandacht van de raad is uitgegaan naar het volgen van de effecten van het overheidsbesluit, de zorgsector marktgericht in te richten en de gevolgen hiervan op de tarieven en resultaten van de zorginkoop door zorgverzekeraars, gemeenten en WMO-regioverbanden. De wijkgerichte aanpak van de zorg- en dienstverlening heeft reeds zijn vruchten afgeworpen en voorziet in veel gevallen in de veranderende wensen en behoeften van cliënten in hun eigen leef- en woonomgeving en zelfredzaamheid.



Verder heeft het beoordelen van het kwaliteitsbeleid en de periodieke klachtenrapportages, de incidentmeldingen, medicatieveiligheid en andere zorginhoudelijke indicatoren en risico's centraal gestaan in het maandelijkse overleg tussen de cliëntenraad en de directeur/bestuurder.

Er is een groeiend aantal cliënten dat gebruik maakt van het zorgportaal (Carenzorgt.nl) en via de digitale snelweg met computer, tablet of smartphone met de zorgmedewerkers, hun mantelzorger en/of familieleden en cliëntenraad communiceert.

Ondanks de onderbezetting binnen de cliëntenraad, er staat nog een vacature voor een cliënt of mantelzorger vanuit de thuiszorg open, is zij er afgelopen jaar in geslaagd in een aantal projectgroepen te participeren en daarin de verwachtingen en wensen van cliënten te vertolken. De cliëntenraad wil alle leidinggevenden, wijkverpleegkundige teams en verzorgenden binnen de thuiszorg en hulp bij huishouden namens alle cliënten hartelijk danken voor hun enorme inzet, zorgzaam en liefdevolle zorg- en dienstverlening.

C. Barské RB

Voorzitter Cliëntenraad STMG B.V.

## Begroting, werkplan en jaarrekening van STMG

Elk jaar, veelal in april, vindt er overleg plaats over de begroting, het beleidswerkplan, het jaarverslag en de jaarrekening van het voorgaande jaar van STMG en stelt de directeur/bestuurder de cliëntenraad in de gelegenheid hierover advies uit te brengen. Het gaat hierbij om de beeld- en oordeelsvorming over de productiviteitscijfers, de kosten/baten analyse, het uiteindelijke rendement en de verwachte bijdrage aan het bedrijfsresultaat. De raad heeft geconcludeerd dat de omzetverwachting gebaseerd is op de gemaakte afspraken met de zorgverzekeraars en inkoopresultaten van Gemeenten, daarbij twijfels heeft over de haalbaarheid van de productiviteitsnorm en er veel werk verzet moet worden om het 'huis op orde' te krijgen.

Het jaarverslag en geconsolideerde jaarrekening 2015 van STMG B.V. is eveneens met de raad besproken en alle vragen zijn naar tevredenheid van de cliëntenraad beantwoord. De raad is onaangenaam verrast dat het geraamde verlies 2015 veel hoger is uitgevallen dan voorzien. Zij ziet de voorgestelde plannen tot het verhogen van de productiviteit en de effecten van het terugdringen van het ziekteverzuim met belangstelling tegemoet. De raad wil voorts niet kwartaalgewijs maar maandelijks geïnformeerd worden over de productiviteit, het ziekteverzuim en financiële cijfers.

## Zorginkoop Huishoudelijke hulp (WMO) 2016

Naast STMG hebben meerdere middelgrote zorgaanbieders en (centrale) cliëntenraden hun zorgen geuit over het aanbestedingsbeleid van gemeenten en het overheidsbesluit de zorgsector marktgericht in te richten en de gemeenten te belasten met het doorvoeren van drastische bezuinigingen. Met als gevolg dat zorgvragers minder uren voor zorg ontvangen, of meer aangewezen zijn om dit zelf te doen of meer hulp van anderen (familie en mantelzorgers) zullen moeten krijgen.



De cliëntenraad is eind 2015 en begin 2016 meerdere malen intensief in overleg geweest met de bestuurder over de gevolgen van dit overheidsbeleid op de tarieven en resultaten van de zorginkoop 2016 en de effecten hiervan op de geboden zorg- en dienstverlening aan de cliënten van STMG.

De raad heeft alle begrip voor het feit dat geen kwalitatieve zorg- en dienstverlening onder de kostprijs kan worden aangeboden. Zij betreuren het dat een aantal gemeenten niet de gemiddelde tarieven, ondanks dat die door alle betrokken partijen zijn vastgesteld in de Code Verantwoordelijk Markgedrag, willen betalen die nodig zijn om kostendekkend thuiszorg en hulp bij huishouden aan te blijven bieden.

Dit heeft er toe geleid dat STMG HbH B.V. alleen in gemeenten die marktconform tarieven hanteren heeft ingeschreven op de openbare aanbestedingen voor Hulp bij het Huishouden (HbH). Een aantal gemeenten zijn hierin niet meegegaan, waardoor cliënten woonachtig in deze gemeenten begin 2016 noodgedwongen op zoek zijn gegaan naar een andere zorgaanbieder.

De raad heeft de gevolgen van dit besluit nader met de bestuurder en ondernemersraad besproken en is overeengekomen dat STMG zich maximaal zou inspannen de relatie tussen cliënt en verzorgenden zoveel als mogelijk in takt te laten en voorzieningen te treffen om deze te begeleiden bij de overgang naar een andere zorgaanbieder. De betrokken cliënten en hun zorgmedewerkers zijn hierover per brief geïnformeerd en geholpen bij het vinden van een passende oplossing. Hierdoor hebben wij de overgang en continuïteit van de zorg- en dienstverlening aan deze cliënten kunnen waarborgen.

## Zorgkantoren en cliëntenraden Verpleging & Verzorging (Wlz) 2016-2017

Het zorgkantoor is verantwoordelijk voor voldoende zorg en voor kwalitatief goede zorg in de regio's en maken hierover afspraken met zorgaanbieders. De inbreng van klanten is daarbij erg belangrijk. In het inkoopdocument Verpleging & verzorging "Inkoop Langdurige Zorg 2015" zijn hierover afspraken gemaakt om (centrale) cliëntenraden bij de inkoop- en evaluatiegesprekken te betrekken.

De grote Zorgkantoren van de zorgverzekeraars in de regio Arnhem en Nijmegen zoeken in toenemende mate het contact en overleg met cliëntenraden van zorgaanbieders in de thuiszorg.



Dit om informatie en ervaringen met de Wet Langdurige Zorg (Wlz) uit te wisselen en de wijze waarop de inkoop van deze zorg plaatsvindt, te verbeteren. Ook willen de zorgkantoren meer te weten komen over de faciliteiten en ondersteuning die cliëntenraden van hun

zorgaanbieder ontvangen of nodig hebben om op een goede en effectieve manier te kunnen werken. Zij vinden het uitermate belangrijk dat cliëntenraden de bewoners van zorginstellingen en cliënten van zorgaanbieders in de thuiszorg op een juiste manier kunnen vertegenwoordigen.

De cliëntenraad van STMG heeft in het 1ste kwartaal van 2016 met zowel het Zorgkantoor van Menzis als die van VGZ gesprekken gevoerd, zijn over en weer vragen gesteld en verbeterpunten besproken. De cliëntenraad wil ook in contact komen met het zorgkantoor van Achmea. Daarnaast heeft de raad in 2016 contacten gelegd met enkele WMO-raden van gemeenten in de regio om informatie uit te wisselen en ervaringen over de zorg vanuit WMO met elkaar te delen.

## Cijfers en feiten 2016

De raad is maandelijks geïnformeerd over het voortschrijdend inzicht in financiën versus productiviteit en de resultaten van het flankerend beleid om de beoogde doelstellingen te realiseren. De managementinformatie geeft een goed inzicht in de omzetontwikkeling, de personeelskosten, de algemene kosten en het exploitatieresultaat. Op basis van deze ken- en stuurgetallen wordt het flankerend beleid periodiek getoetst en waar nodig bijgesteld om het "huis op orde" te krijgen.

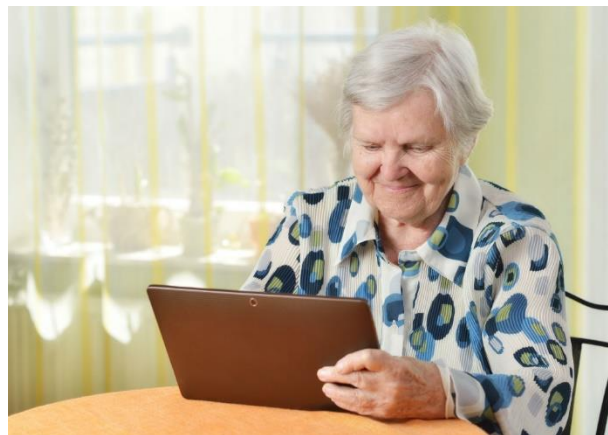
## Kwaliteitsbeleid STMG

De cliëntenraad heeft medio 2016 het kwaliteitsbeleid, de kwaliteitsjaarplan en bijbehorende kwaliteitsrapportages uitvoerig met de directeur/bestuurder besproken. De raad heeft geconstateerd dat nagenoeg alle aanbevelingen en voorgestelde verbeterpunten in de beleidsstukken zijn verwerkt en heeft dien ten gevolge positief geadviseerd. Het betreft hier een verdiepingsslag in de incidentmeldingen, klachtenrapportages, interne audits, medicatieveiligheid, zorginhoudelijke risico-indicatoren en de wijze waarop de cliënttevredenheid kan worden gemeten. Dit jaar zal extra worden ingezet op méér controle op het juiste gebruik en inname van medicijnen en het terugdringen van medicijn-incidenten. Het proefproject Beeldzorg kan hierbij van grote waarde zijn.

## Beeldzorg, personenalarmering en sleutelbeleid

Eind 2016 is besloten een proefproject te starten met beeldzorg om, met behulp van een tablet (iPad) of smartphone, de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Om dit te bewerkstelligen is er een pluscontract gesloten tussen Menzis en STMG, zijn de hiervoor in aanmerking komende cliënten geselecteerd en uitvoering geïnformeerd en is afgesproken dat in 2017 zeker 100 cliënten van STMG beeldzorg ontvangen. Een van de leden van de cliëntenraad zit in de werkgroep en volgt de ontwikkelingen op de voet.

De raad heeft geconcludeerd dat de procedure rondom het project "Personenalarmering" keurig wordt gevolgd, in de brief aan cliënten duidelijk wordt weergegeven wat wel en niet kan en welke gevolgen er zijn voor de gebruikers van dit alarmeringssysteem. Het technische en logistieke deel is per 1 september 2016 overgedragen aan FocusCura.



*Cliënten gaan steeds meer digitaal (dingen doen)*

In overleg met de cliëntenraad is door STMG besloten cliënten zelf verantwoordelijk te maken voor het feit dat zorgverleners toegang krijgen tot de woning. Dit betekent dat STMG geen sleutelbeheer meer uitvoert. Op verzoek van de cliëntenraad is er een onderzoek gestart naar andere oplossingen, bijvoorbeeld de elektronische deuropening die meer veiligheid en zekerheden biedt dan de bekende sleutelkluisjes bij de voordeur.

## Klant gedreven Ondernemen

De cliëntenraad heeft medio 2016 een ongevraagd advies uitgebracht en een project voorstel gedaan om de afstand tussen haar en de cliënten in de thuiszorg en huishoudelijke dienstverlening sterk te verkleinen en te overbruggen door deze effectiever in te richten. Dit wil zij bereiken door onder andere het huidige communicatie en informatie proces aan te passen en meer digitaal te laten plaatsvinden.



Zij wil dat de achterban, alle cliënten van STMG;

- laagdrempelig bereikbaar zijn;
- worden gepromoot en gestimuleerd de digitale snelweg te gebruiken;
- via email berichten en nieuwsflitsen op de website sneller geïnformeerd worden over alle veranderingen in de zorg- en dienstverlening en communicatie vanuit de cliëntenraad;
- meer gebruik van Carenzorgt gaat maken door dat onder de cliënten sterker te gaan promoten, er meer cliënten via hun computer of tablet direct inzicht krijgen in hun elektronisch zorgdossier en gemakkelijker met hun verpleegkundige en/of verzorgenden, naaste familieleden en mantelzorgers kunnen communiceren;
- vaker wordt gevraagd naar de cliëntentevredenheid. Voor kwantitatief onderzoek kunnen cliënten hun mening geven via Zorgkaart Nederland en voor kwalitatief onderzoek wil de raad gebruik gaan maken van tweejaarlijkse evaluatiegesprekken en cliëntenpanels in de thuiszorg en hulp bij huishouden.



*Met Carenzorgt brengt u uw eigen (zorg)netwerk samen*

Om dit alles mogelijk te maken heeft STMG een projectteam geformeerd, is een projectvoorstel in voorbereiding en wordt een business case geschreven. Enkele leden van de cliëntenraad zijn lid van de hiervoor ingestelde werkgroepen.

## Werkplan Cliëntenraad 2016

De cliëntenraad maakt jaarlijks een werkplan waarin alle bestaande en nieuwe activiteiten aan de orde komen en nader worden uitgewerkt in speerpunten en actieplannen. De speerpunten van afgelopen jaar waren gericht op:

1. Het aanpassen van het communicatie- en informatieproces naar de cliënten
2. Verbinden (halen en brengen van informatie) van de achterban via zorgportaal Caren
3. Gebruik van computer, tablet en/of smartphone door cliënten te stimuleren
4. Het werken met cliëntenpanels (kwalitatief onderzoek en verdieping van de eigen adviesrol)
5. Eigen dashboard (beknopte informatie van ken- en stuurgetallen)
6. Gebruik social media (van reactieve naar proactieve communicatie).

Door een gebrek aan mensen en middelen is de raad er niet in geslaagd om al deze zaken in het afgelopen jaar te realiseren of af te ronden. Er zijn echter wel een aantal stappen gezet, zoals:

- Het maken en verspreiden van de nieuwe brochure “Spreek ik met de cliëntenraad”;
- De maandelijkse digitale nieuwsflits op de website van de cliëntenraad;
- De uitnodiging aan cliënten van de thuiszorg gebruik te maken van het zorgportaal Caren en cliënten de mogelijkheid te bieden hun emailadres aan de cliëntenraad door te geven;
- De cliëntentevredenheid in algemene zin te meten via Zorgkaart Nederland.nl en te lezen hoe andere cliënten de zorg en dienstverlening ervaren;

- Plan van aanpak cliënttevredenheidsmeting d.m.v. evaluatiegesprekken zorg- en dienstverlening en het instellen van cliëntenpanels binnen de thuiszorg en hulp bij huishouden.

## Kontakten met de Raad van Commissarissen

De cliëntenraad heeft medio september 2016 gesproken met de leden van de Raad van Commissarissen (RvC) over het toezicht op het gevoerde en te voeren beleid. Daarbij is meer specifiek stil gestaan bij de financiële en organisatorische ontwikkelingen binnen STMG in relatie tot de visie op de meerjarenplannen en invulling van de ontstane vacatures binnen de RvC.

Op verzoek van de Raad van Commissarissen heeft de voorzitter van de cliëntenraad zitting genomen in de selectiecommissie en is recent door de cliëntenraad een bindende voordracht gedaan voor de benoeming van een van de nieuwe RvC-leden, die de zogeheten kwaliteitszetel binnen de RvC gaat bezetten.

## Nieuwe leden cliëntenraad



*Kunnen we uw aanmelding tegemoet zien?*

Door het vertrek van twee leden, mevrouw Mariëtte Dierks en de heer Arthur van Hees, is de raad op zoek gegaan naar nieuwe leden. Zij prijst zich gelukkig deze gevonden te hebben in mevrouw Miriam Wilke (voorheen locatiemanager V&V bij STMG) en de heer Hans de Beer (cliënt van STMG HbH) die zeer recentelijk deel uitmaakt van de cliëntenraad. Op de website van de cliëntenraad stellen zij zich aan u voor. De nog openstaande vacature heeft de raad gereserveerd voor een cliënt uit het bedrijfsonderdeel “Hulp bij Huishouden” (STMG HbH B.V.) Het functieprofiel en de sollicitatieprocedure zijn te vinden op de website van de cliëntenraad ([www.stmg.nl/clientenraad](http://www.stmg.nl/clientenraad)).

## Aandachtgebieden en speerpunten 2017

Evenals in afgelopen jaar (2016) zal komend jaar de focus van de cliëntenraad gericht zijn op:

- De communicatie met en informatie aan alle cliënten verder te stroomlijnen;
- Het permanent meten van de klanttevredenheid via het medium “Zorgkaart Nederland”;
- Periodiek kwalitatief onderzoek naar de zorg- en dienstverlening via klantenpanels;
- Het bevorderen van het gebruik van het digitale cliëntzorgportaal (zie [www.carenzorgt.nl](http://www.carenzorgt.nl));
- Het stimuleren van het gebruik van de digitale snelweg (computer, tablet en smartphone);
- Het vergroten van onze betrokkenheid bij alle ontwikkelingen in het zorglandschap;
- Het behartigen van alle belangen van de cliënten in de thuiszorg en hulp bij het huishouden.



## Wie doet wat in de cliëntenraad?

De cliëntenraad bestaat uit 7 leden. De voorzitter, vicevoorzitter Thuiszorg en vicevoorzitter Hulp bij Huishouden vormen het dagelijks bestuur (DB) van de cliëntenraad. De leden vormen gezamenlijk de cliëntenraad en leveren een bijdrage als 'domeineigenaar' van de door hun gekozen bedrijfsonderdelen, aandachtsgebieden, projecten en/of activiteiten.

De vergaderplanning 2017 is opgenomen in de website van de cliëntenraad. Daarbij is rekening gehouden met de planning & control cyclus van de Raad van Bestuur en overeengekomen informatiemomenten en documenten.

De leden:



**Cees Barské**  
Voorzitter  
Beleid en  
Interne/externe betrekkingen  
  
M: 06-51447930  
E: [ceesbarske@kpnmail.nl](mailto:ceesbarske@kpnmail.nl)



**Hanneke Kleinrensink**  
Secretariaat Cliëntenraad  
STMG  
Parksingel 9  
6681 NC Bommel  
T: 088-4560932  
E: [cliëntenraad@stmgzorg.nl](mailto:cliëntenraad@stmgzorg.nl)



**Joke de Boer**  
Vicevoorzitter Thuiszorg  
Langdurige zorg / V&V / PZ  
T: 026-3645226  
E: [joke@bottown.nl](mailto:joke@bottown.nl)



**Gerrit Gudden**  
Vicevoorzitter  
Hulp bij Huishouden/WMO  
M: 06-53617713  
E: [gegudden@wxs.nl](mailto:gegudden@wxs.nl)



**Yvonne Litjens**  
Thuiszorg / V&V / klachten  
M: 06-53762484  
E: [yjemitjens@gmail.com](mailto:yjemitjens@gmail.com)



**Hans de Beer**  
HbH /WMO/Mantelzorg  
M: 06-36405924  
E: [hansdebeer@chello.nl](mailto:hansdebeer@chello.nl)



**Miriam Wilke**  
Thuiszorg/Kwaliteit/MIC/MAO  
M: 06-41841643  
E: [miriamwilke@hotmail.com](mailto:miriamwilke@hotmail.com)



VACATURE



*De folder van de cliëntenraad. Met betrekking tot dit jaarverslag: de cliëntenraad heeft gesproken!*

## Colofon

Datum: April 2017

Redactie: cliëntenraad STMG

Verspreiding: via [www.stmg.nl](http://www.stmg.nl), wenst u een geprint exemplaar te ontvangen van dit jaarverslag, dan kunt u contact opnemen met ons secretariaat via [cliëntenraad@stmgzorg.nl](mailto:cliëntenraad@stmgzorg.nl) of (088) 456 09 32.