



Jaarverslag 2018

Clëntenraad

STMG B.V. en
STMG Ondersteuning Thuis B.V.

stmg

stmg

Inhoud	Pagina
Voorwoord	3
1. Meedenkern, meepraten en meebeslissen	4
2. Passende en zonvolle zorg	4
3. Gevraagd en ongevraagd advies	5
4. Kwaliteitsbeleid 2018-2020	8
5. Communicatie met de achterban, onze cliënten	9
6. Klantenpanel	10
7. Management Informatie (ken- en stuurgetallen)	11
8. Overleg met de Raad van Commissarissen	11
9. Nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstelling (Wmcz 2018)	12
10. Nieuw Reglement Cliëntenraad STMG	12
11. Aandachtsgebieden en speerpunt 2019	13
12. Oproep aan alle cliënten van STMG	14
13. Wie doet wat in de cliëntenraad	15

Voorwoord

Het jaar 2018 heeft, voor de cliëntenraad, in het teken gestaan van het optimaliseren van de cliëntenparticipatie en ons hierbij te richten op onze rollen en taken als belangenbehartigers van alle 4.745 cliënten die thuiszorg, ondersteuning thuis en hulp bij het huishouden van STMG ontvangen.

Deze rollen en taken zijn met name gericht op, zowel 'het meedenken en meepraten' over de beleidsvoornemens van STMG, als het leveren van een adviserende en constructief-kritische bijdrage aan het te voeren beleid en de besluitvorming.

Begin 2018 zijn wij gestart met onze beeld- en oordeelsvorming over het Strategische Koersplan 2018-2019, dit in relatie tot de bijgestelde visie hierop en de daarop gebaseerde begroting- en werkplannen 2018. De werkplannen zijn veelal in deelplannen gedurende het verslagjaar voor advies aan de cliëntenraad (hierna: de raad) voorgelegd. Daarop zijn de leden van de raad, vanuit hun specifieke kennis, ervaring en inbreng, met de beoordeling van de verschillende plannen en voorstellen gestart, zaken met elkaar besproken en nader afgestemd. Vervolgens zijn de leden in gezamenlijkheid tot een oordeel en besluit gekomen en verwerkt in een weloverwogen advies.

Kort samengevat heeft de raad gedurende het verslagjaar stil gestaan bij en geadviseerd over:

1. De bestuurswisseling en personele mutaties in verschillende management- en stafposities.
 2. De communicatie met cliënten, onze achterban, de (digitale) informatievoorziening van zowel de bestuurder als de cliëntenraad, de uitkomsten van het 1ste onderzoek onder de leden van het klantenpanel.
 3. De evaluatie van het gevoerde kwaliteitsbeleid, alsook de beleidsvoorbereiding met betrekking tot het nieuwe 'Kwaliteitskader Wijkverpleging' en het instrumentarium van de kwaliteitsmetingen.
 4. De kern van het kwaliteitsbeleid waarin de client centraal staat en STMG meer maatgerichte zorg wil bieden die de levensstijl van de client in positieve zin bevordert.
 5. De raad heeft ook de vinger aan de pols met betrekking tot de inkomsten en uitgaven van de aangeboden zorg en dienstverlening. Eveneens kijkt zij naar de personele bezetting met betrekking tot de inzet, scholing en doorgroei mogelijkheden van de verzorgenden en verpleegkundigen. De beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers en het relatieve hoge ziekteverzuim, bepalen voor een groot deel de productiviteit en het nettoresultaat (de winstgevendheid) van STMG. Voor onze beeld- en oordeelsvorming dienaan gaande ontvangen wij maandelijks de managementrapportage en bespreken wij de daarin opgenomen cijfers en stuurgetallen, hetgeen kan leiden tot een bijgestelde begrotingsprognose.
- Gezien de leeftijdsopbouw van onze cliënten, het overgrote deel is ouder dan 70 jaar, wil de cliëntenraad zich het komend jaar met name gaan richten op de 'ouderenzorg thuis'. Hiermee wil zij in spelen op het nieuwe "Kwaliteitskader Wijkverpleging", waarbij de wijkverpleegkundige een belangrijke rol gaat spelen met betrekking tot het bieden van passend en zinvolle zorg aan de cliënt, en samen met de verzorgende ook oog te hebben voor de rol van de mantelzorger en deze meer in het zorgproces te betrekken.
- Tot slot wil de cliëntenraad alle leidinggevenden, wijkverpleegkundige teams en verzorgenden binnen de thuiszorg en hulp bij het huishouden, mede namens alle cliënten, hartelijk danken voor hun enorme inzet, zorgzaamheid en liefdevolle zorg- en dienstverlening.

C. Barské RB

Voorzitter Cliëntenraad STMG B.V. en STMG Ondersteuning Thuis B.V.

1. Meedenken, meepraten en meebeslissen.

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten (en/of mantelzorgers/ familie/ vertegenwoordigers) van STMG B.V. Thuiszorg en STMG Ondersteuning Thuis B.V. in Midden-Gelderland. Zij is het (centrale) adviesorgaan voor de directeur-bestuurder (hierna: de bestuurder) en geeft gevraagd en ongevraagd advies over alle cliënt gerelateerde beleidszaken en regelingen.

In ons denken en doen staat de cliënt centraal en vormt een integraal onderdeel van de wijze waarop wij de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten van STMG behartigen. De eigen keuzevrijheid, de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de cliënt, staat voorop. Wat iemand nog zelf kan dient leidend te zijn bij de zorgverlening en ondersteuning van de cliënt. Wat niet meer zelf of in eigen regie kan worden gedaan, kan worden overgenomen door de professionele zorgverleners in de langdurige thuiszorg (STMG BV) en/ of thuisbegeleiding en hulp in het huishouden (STMG Ondersteuning Thuis BV).

Evenals in voorgaande jaren is er veelvuldig overleg geweest met de bestuurder, leden van het managementteam (MT), regiomanagers, hoofden van de ondersteunende stafdiensten en projectmanagers. Daarbij heeft de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies gegeven over uiteenlopende beleidszaken, zoals:

- Hoe de bedrijfskosten worden geraamd en het geld wordt uitgegeven (het jaarplan en de begroting);
- De kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en de tevredenheidsmetingen;
- Het volgen van de beleidswijzigingen om te komen tot zorgverbetering en vernieuwing;
- Veranderingen in de organisatie en de manier van werken (zelforganiserende teams);
- Betrokkenheid bij de beleidsontwikkeling, besluitvorming en evaluaties van nieuw beleid (Koersplan);
- Betrokkenheid bij de werving en aanstelling van leden van de bestuurder) en leden van de Raad van Commissarissen (bindende voordracht van de toezichthouder (zgn. kwaliteitszetel);
- Betrokkenheid bij de aanstelling van managers (Mt-leden) en Regiomanagers.

De raad bestaat uit 7 leden. De leden hebben elk hun eigen aandachtgebieden, projecten en/of activiteiten waarvoor zij aanspreekbaar zijn en vormen gezamenlijk de cliëntenraad. De leden komen maandelijks bij elkaar, bespreken de lopende zaken en adviesaanvragen, laten

zich informeren door de bestuurder, leden van het managementteam, externe adviseurs en specialisten. Ook is er tweemaal per jaar overleg met leden van de Raad van Commissarissen (de toezichthouders) en vertegenwoordigers van de Aandeelhouder (Assist/Vebego).

Enkele leden van de raad hebben deelgenomen aan een aantal workshops over het nieuwe kwaliteitskader en de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (Wmcz 2018).

2. Passende en zinvolle zorg

Passende zorg is, naar de mening van de cliëntenraad, niet alleen te vangen in een methodiek of protocol. Het is zorgverlening die wordt georganiseerd vanuit de visie dat ieder leven waardevol is en dat iedereen op zijn eigen manier een plek heeft in de maatschappij. Immers, iedereen is anders en dat maakt het verschil in 'ondersteunen van en zorgen vóór de cliënt'.

Passend zorg ondersteunt de cliënt en zijn omgeving om een zo gewoon mogelijk leven te leiden, gericht op de wensen en behoeften van de cliënt om op hun eigen manier en levensstijl deze naar eigen wensen in te richten, en zo lang mogelijk te blijven participeren in de samenleving.

Onderstaande uitgangspunten geven richting aan het organiseren van passende zorg en ondersteuning:

- Iedereen is anders; durf verschil te maken;
- Sluit aan bij het gewone leven en levensstijl;
- Onderken dat je niet alles weet; luister goed naar de cliënt en zijn omgeving;
- Geef aandacht aan het (sociale)netwerk;
- Organiseer passende regie;
- Benut ervaringsdeskundigheid;
- Benut de ruimte en wetten en financiering.

Passende en zinvolle ondersteuning, verzorging of verpleging is dus 'integrale zorg- en dienstverlening'.

Een belangrijk thema dat wij in 2019 willen betrekken bij de discussie met de bestuurder en Mt-leden over en evaluatie van het indicatieproces en de vertaling daarvan naar het individuele zorg- of ondersteuningsplan van cliënten.

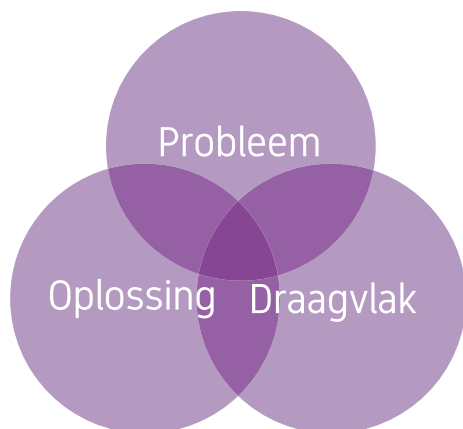


3. Gevraagd en ongevraagd advies

Verreweg de meeste tijd van ons werk gaat uit naar het lezen van de beleidsstukken die ons door de bestuurder voor advies worden voorgelegd. Ieder lid van de raad kijkt vanuit zijn eigen invalshoek en specialisme (domein) naar het bestuursvoorstel, de beoogde doelstellingen en de te behalen resultaten.

Daarbij stellen wij ons telkens de vraag:

- Wat levert dit voor de cliënt op;
- Welke toegevoegde waarde en invloed heeft dat op de kwaliteit van leven;
- En is het een waardevolle en zinvolle aanvulling op de gevraagde zorg en/of ondersteuning.



In het interne overleg van de raad worden elkaars visies en meningen besproken en afgestemd.

In het reguliere overleg met de bestuurder discussiëren wij over onze beeld- en oordeelsvorming, wordt veelal om aanvullende informatie en/of toelichting gevraagd, gevolgd door het afstemmen en uitbrengen van het inhoudelijk advies over de voorgenomen besluitvorming van de bestuurder.

In tegenstelling tot het Jaarverslag 2017, hebben wij ervoor gekozen om in dit jaarverslag alle adviezen in volgorde van binnenkomst en behandeling op een rijtje te zetten. Gevolgd door de belangrijkste beleidsthema's waarin de cliëntenraad heeft geparticipeerd en geadviseerd.

3.1 Bestuurswisseling

De raad heeft rond de jaarwisseling 2017/2018 positief geadviseerd over het voorgenomen besluit van de Aandeelhouder en Raad van Commissarissen, de heer J.L. van der Heijden te benoemen tot directeur-bestuurder van STMG BV en STMG HbH BV.

Leden van zowel de Cliëntenraad (CR) als Ondernemingsraad (OR) zijn betrokken geweest bij het opstellen van het

wervingsprofiel, de inhoudelijke bestuursopdracht, en gewenste leiderschaps- en ondernemingsstijl die past bij de groeifase waarin STMG zich bevindt en is vastgelegd in het strategisch koersplan 2018-2020.

Een delegatie vanuit de CR en OR heeft kennis gemaakt en uitvoerig gesproken met de beoogde (eind)kandidaten, om zich een goed beeld en oordeel te kunnen vormen om tot een voordracht (voorkeur) te komen. Alle betrokken partijen waren unaniem in hun voorkeur en hebben de heer Fred van der Heijden voorgedragen als beoogd bestuurder, als opvolger van de interimbestuurder, de heer Gerard Marinus, die de organisatie per 1 maart 2018 heeft verlaten.

3.2 Begroting 2018

De raad heeft medio januari 2018 positief geadviseerd over de ingediende adviesaanvraag "Vaststelling Begroting 2018 voor STMG BV en STMG HbH BV".

Er is voorafgaand aan dit advies nog in klein comité gesproken over de cijfermatige opbouw, en meer specifiek gekeken naar de indirecte salariskosten, de evenredige verdeling (2/3 versus 1/3) tussen beide Bv's en de doorbelasting van deze kosten aan STMG HbH BV. Evenzo zijn er vragen gesteld over het omzetbedrag en de directe salariskosten van STMG HbH BV. Daarenboven is stilgestaan bij de ramingen 2018 inzake de productiviteit, personeels- en opleidingskosten, de projectkosten, de begrotingsruimte, het debiteurenbestand en de liquiditeiten (noodzakelijke cash flow). De raad is van mening dat er wederom sprake is van een optimistische begroting 2018, waarover wij onze zorgen hebben uitgesproken. Naar onze mening wordt er een te grote wissel getrokken op de positieve ontwikkeling van omzet, het in balans brengen van de directe en indirecte personeelskosten, het terugdringen van het hoge ziekteverzuim, en de beschikbaarheid en inzet van voldoende (gekwalficeerde) medewerkers.

3.3 Jaarrekening STMG BV en STMG HbH BV

De raad heeft in maart 2018 positief geadviseerd over de inhoud van de jaardocumenten 2017 en daarmee in te stemmen. Zij kan zich echter – voor alsnog – niet vinden in de uitvoering van het voorgenomen besluit "dividenduitkering aan de aandeelhouders (behorende bij de jaarrekening 2017) en kapitaalsvermindering 2018 (behorende bij de begroting 2018).

Bij de bespreking van de management rapportage over september 2017 zijn er indringende vragen gesteld over de voorgenomen dividenduitkering aan de aandeelhouders. Deze vragen zijn ook voorgelegd aan de Raad van Commissarissen en Aandeelhouder en is per brief van 21 december 2017 beantwoord. De raad is ontstemd over het feit dat zij niet voortijdig in de gelegenheid is gesteld over het voorgenomen besluit 'dividenduitkering aan

de aandeelhouders', op grond van art. 3, lid1, onder g, van de Wmcz, advies uit te brengen. In onze visie is een dividenduitkering alleen wenselijk bij een ruimschoots positief saldo van de liquide middelen. Besloten is dit los te koppelen van deze adviesaanvraag en hier in 2018 nader op terug te komen.

3.4 Integratie thuisbegeleiding STMG HbH BV

De raad heeft besloten de adviesaanvragen:

- 1) Integratie thuisbegeleiding STMG HbH BV van 7 februari 2018;
- 2) Wijziging bij STMG HbH per 1 januari 2018 van 26 februari 2018, ter kennisneming te hebben aangenomen en in deze geen advies uit te brengen over zaken die inmiddels door invoering achterhaald zijn. Zij heeft dit besluit in het overleg van 24 maart 2018 met de bestuurder besproken en toegelicht.

Besloten is wel te participeren in een deeladvies: "Plan van Aanpak resp. Het Businessplan" en willen daarover in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken worden, om tijdig tot een gewogen advies te kunnen komen.

3.5 Benoeming Operationeel Manager

De raad heeft eind januari 2018 kennis kunnen maken met de benoemde operationeel manager van STMG HbH BV, mevrouw K. van Otterloo.

De formele adviesaanvraag heeft de raad op 28 februari 2018 ontvangen, als onderdeel van de hierboven onder 3.4 genoemde adviesaanvraag 2) "Wijzigingen bij STMG HbH BV.

3.6 Onbeveiligde webserver

Eind maart heeft STMG geconstateerd dat een van haar webserver korte tijd onbeveiligd was en persoonsgegevens van cliënten toegankelijk waren voor derden. Informatie over de zorg en de gezondheid van cliënten was niet te raadplegen.

De raad heeft geadviseerd alle cliënten per brief hierover te informeren en daarin duidelijk te maken dat er geen vermoeden bestaat van misbruik, STMG de onbeveiligde webserver direct offline heeft gehaald, en het incident heeft gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

3.7 Benoeming Regiomanager STMG BV (Thuiszorg)

De raad heeft eind april 2018 kennis gemaakt met twee nieuwe regiomanagers:

- Mevrouw Helma Pietersma, Regiomanager Veluwezoom, met de portefeuille Keten Dementie Arnhem en De Liemers;
- Mevrouw Monique Stienstra, Regiomanager De Liemers, met de portefeuille Nachtzorg.

De raad wenst beide veel succes bij het invullen van hun functie.

3.8 Benoeming nieuw lid Cliëntenraad

De raad heeft mevrouw Corrie Vroon voorgedragen tot nieuw lid van de cliëntenraad. Zij is door de bestuurder als zodanig in mei 2018 benoemd.

Corrie heeft als Productmanager Mantelzorg veel ervaring met de thuiszorg en gehandicapte zorg en is jarenlang betrokken geweest bij het werk van Cliëntenraad en Ondernemingsraad. Zij ervaart het werk als CR-lid als



zeer zinvol en nuttig, omdat er vanuit een andere invalshoek gekeken kan worden naar passende en zinvolle zorgverlening en dit werk na haar pensionering wil voortzetten.

Om zich snel thuis te voelen binnen de cliëntenraad heeft zij een introductieprogramma

doorlopen, waarin zij zich heeft kunnen verdiepen in de organisatie en kennis heeft gemaakt met de regiomanagers van de thuiszorg en de operationeel manager van ondersteuning thuis.

Wij zien Corrie als een zeer welkome collega en aanvulling van de aanwezig kennis en ervaring binnen de raad en wensen haar veel succes met haar nieuwe rol.

3.9 Benoeming Regiomanager STMG BV (Thuiszorg)

De raad heeft eind augustus 2018 een adviesaanvraag ontvangen voor het aanstellen van de derde regiomanager binnen de groepen VVT (STMG BV) en hierin positief te adviseren.

Voorafgaand aan het advies hebben twee leden van de raad met de beoogde kandidaat kennis gemaakt. Zij hebben de raad geadviseerd hierop positief te reageren. Wij verwachten dat mevrouw Kim Verwoert, Regiomanager Arnhem, vanuit haar kennis en ervaring een belangrijke inhoudelijke bijdrage kan leveren aan de teamontwikkeling en de verdere procesontwikkeling van "Verpleegkundig leiderschap".

3.10 Samenvoeging thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden

De raad heeft een hernieuwde adviesaanvraag ontvangen met betrekking tot het samenvoegen van de bedrijfsonderdelen: thuisbegeleiding (TB) en Hulp bij het Huishouden (HbH) en de organisatie een nieuwe naam te geven, zijnde STMG Ondersteuning Thuis BV. Dit ter versterking van het gehele pakket aan diensten dat door de nieuwe organisatie in de komende tijd wordt aangeboden. De zorgondersteuning van de nieuwe organisatie wordt gefinancierd vanuit de WMO en de contacten met

de gemeenten zullen geïntegreerd plaatsvinden. Het is van belang dat de samenvoeging op korte termijn kan plaatsvinden, zodat het verwachte productportfolio kan worden betrokken in de inkoopgesprekken voor de WMO-zorg 2019.

Na langdurig overleg over de samenstelling van het productengamma (productportfolio) in relatie tot mogelijke wensen van de gemeenten en cliënten, is eind augustus 2018 besloten positief advies uit te brengen.

De raad verwacht in de komende maanden op de verschillende onderdelen van het gehele traject deeladviezen te ontvangen, zijnde: 1) productportfolio; 2) informatie aan cliënten;

3) aanzet tot een nieuw kwaliteitssysteem voor de doelgroep "Ondersteuning Thuis".

3.11 Overname WMO-portefeuille Zorgkompas Doetinchem

De raad heeft eind juli en begin augustus met de bestuurder gesproken over de adviesaanvraag met betrekking tot de beoogde overname. De gevraagde aanvullende informatie en toelichting heeft bijgedragen aan meer diepgang en inzicht in de ontvangen "Business Case". De veronderstelde onzekerheden en risico's zijn weggenomen en er is voldoende wederzijds vertrouwen tussen de gemeente Doetinchem en STMG.



Gegeven de uitkomsten van alle gevoerde gesprekken en de aanvullende informatie, alsook het feit dat de overname van cruciaal belang is voor de toekomst van STMG Ondersteuning Thuis BV, heeft de cliëntenraad unaniem besloten positief advies te geven. Daarmee is de weg vrijgemaakt om de noodzakelijke stappen te ondernemen om de overname ook tot een succes te maken.

3.12 Bijgestelde Algemene Voorwaarden VVT

De toegezonden adviesaanvraag, oplegnotitie met aanvullende informatie en nadere toelichting, geven een goed beeld van de noodzaak tot het bijstellen van de algemene voorwaarden VVT, en hierin positief te adviseren.

De raad heeft de bestuurder in overweging gegeven om,

in tegenstelling tot de mening van ActiZ, het zorgplan en de algemene voorwaarden wel te blijven ondertekenen, omdat dit van wezenlijke betekenis is voor de rechtspositie van de zorgvrager, haar/zijn mantelzorger of wettelijke vertegenwoordiger enerzijds, en STMG als zorgverlener anderzijds.

Het gaat hierbij met name om cliënten welke overwegend worden gekenmerkt door hoge leeftijden vaak bijzondere cognitieve eigenschappen.

Voorts is besloten om pas op het moment dat er een zorgevaluatie plaatsvindt, de bestaande klanten te laten overstappen naar de nieuwe dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden. Nieuwe klanten krijgen bij aanvang van de zorgverlening de nieuwe algemene voorwaarden VVT aangeboden. De publieksfolder die ActiZ bij de algemene voorwaarden heeft gemaakt, wordt eveneens aan cliënten uitgereikt.

3.13 Nieuw beleid ongewenste omgangsvormen

De raad heeft in oktober 2018 kennisgenomen van het instemmingsverzoek aan de Ondernemingsraad over de aangepaste regels met betrekking tot ongewenste omgangsvormen en bijbehorende klachtenregeling voor alle medewerkers van STMG. Een regeling die, binnen de Nederlandse Vebego-bedrijven (de aandeelhouder van STMG), recent is ingevoerd. Dit beleid komt ter vervanging van het vorig jaar opgestelde beleid "Psycho Sociale Arbeidsbelasting van STMG". Met de wetenschap dat met de Ondernemingsraad is afgesproken, dat het nieuwe beleid "Ongewenste Omgangsvormen" leidend is voor de medewerkers onderling, heeft de cliëntenraad de bestuurder verzocht soortgelijke regels en klachtenregeling op te stellen, die meer gericht zijn op de omgangsvormen tussen zorgverlener en cliënten van STMG en verder gaan dan bejegening. Het betreft hier een verzwaard advies (Wmcz, art. 13, lid 1) dat de raad in de komende maanden met belangstelling tegemoetziet. Enkele leden van de raad willen graag helpen bij het opstellen van deze nieuwe regels.

3.14 Beleidskaders 2019 (Kaderbrief)

Met deze kaderbrief geeft de bestuurder inzicht in de beleidskaders voor het komend jaar. De beleidsbrief geeft ook richting aan het management en stafleden van STMG voor het opstellen van de jaarplannen 2019 en de begroting 2019. De raad heeft de kaderbrief 2019 betrokken in het overleg over de begroting 2019, en in deze ook positief geadviseerd.

De raad is wel van mening dat de haalbaarheid van de drijfveren:

- 1) In de maatschappij;
- 2) In verbinding;
- 3) In je kracht;
- 4) In control,

en genoemde projecten sterk afhankelijk zijn van de beschikbaarheid en inzet van mensen en financiële middelen.

Zij geeft de bestuurder ter overweging om in de veelheid aan nieuwe plannen een rangorde naar belangrijkheid aan te brengen.

3.15 Begroting STMG BV en STMG TB-HbH BV 2019

De raad heeft half december 2018 het adviesverzoek 'Vaststelling Begroting 2019' met toelichting en overzicht van de tarieven 2019 ontvangen en uitgebreid met de bestuurder en de manager backoffice besproken. Na beantwoording van alle vragen en toezending van het overzicht "Onderbouwing Algemene Kosten 2019", heeft de raad in eigen kring het preadvies besproken en besloten hierin positief te adviseren.

De raad is van mening dat er opnieuw sprake is van een



optimistische begroting 2019, waarbij een wissel wordt getrokken op de positieve ontwikkeling van de omzet, de (reken)normen van volumegroei en het ongewisse over de kostendekkende tarieven 2019, omdat de aanbesteding bij enkele van de 10 gemeenten eind 2018 nog niet was afgerond. Het positieve advies is mede ingegeven door de overwegingen, dat er:

- 1) voldoende speelruimte is in de liquide middelen;
- 2) de begroting door de Raad van Commissarissen en Aandeelhouder is goedgekeurd; 3) gaande het jaar de begroting op basis van de periodieke prognose kan worden bijgesteld; 4) de ruimte en risico's in de maandelijkse management rapportages worden opgenomen en met de raad worden besproken. Ook het huisvestingsbeleid en

de verkoop van de eigen panden worden in de periodiek begrotingsprognose 2019 betrokken.

3.16 Huisvestings- en locatiebeleid STMG

De raad heeft half december 2018 ook de beleidsnotitie "Locatiebeleid STMG" en de adviesaanvraag "Nieuwe hoofdlocatie STMG" ontvangen en hierover positief geadviseerd.

STMG is voornemens alle in eigendom zijnde panden te verkopen, en als gevolg van verkoop van het huidige pand (hoofdlocatie) aan de Parksingel 9 in Bommel, het hoofdkantoor te verplaatsen naar het pand: "De Wing", aan de Mr. E.N. van Kleffenstraat 12 in Arnhem. Voorts zullen in het nieuwe pand ook enkele gespecialiseerde teams en mogelijk ook meerdere wijkteams worden gehuisvest. Begin januari 2019 zal het 'inrichtingsplan' worden toegezonden en wil STMG de nieuwe kantoorruimte voor 1 maart 2019 betrekken.

4. Kwaliteitsbeleid 2018-2020

STMG heeft in 2016 haar kwaliteitsbeleid 2016-2018 vastgesteld en in uitvoering genomen.

De beschreven visie is echter niet meer actueel en zal, in lijn met het koersplan 2018-2020, de kaderbrief 2019 en het jaarplan 2019 worden aangepast. De raad heeft verzocht de uitkomsten van de geplande evaluatie (4de kwartaal 2018) van het huidige kwaliteitsbeleid mee te nemen in het kwaliteitsdenken 2019-2020, waarbij de commissieleden van de cliëntenraad zullen worden betrokken.

4.1 Kern van het kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid richt zich primair op de kwaliteit van de uitvoering van de dagelijkse zorg en ondersteuning en deze als goede en zinvolle zorg wordt ervaren. Daarbij speelt de zelfredzaamheid van en het voeren van de eigen regie door de cliënt, een belangrijke rol om een evenwicht te vinden tussen de cliënttevredenheid, de medewerkers-t tevredenheid en de bedrijfsmatige prestaties.

4.2 Zelfsturende teams en zelforganisatie

Het programma zelforganisatie heeft als overall doel dat de teams van STMG in hun kracht staan en resultaat gericht werken, zodat zij waarde kunnen toevoegen aan de levensstijl van onze cliënten. Medewerkers zich betrokken voelen, gemotiveerd hun werkzaamheden doen, en de beoogde prestatiedoelen worden gehaald.

4.3 De cliënt als vertrekpunt

De nieuwe visie op het kwaliteitsbeleid wordt mede vormgegeven door de medio 2018 opgestelde "Kwaliteitskader Wijkverpleging", dat zich richt op de

verzorging en verpleging die mensen thuis ontvangen en daarbij méér aandacht en tijd wordt vrijgemaakt voor de preventieve en gezondheid bevorderende taken van wijkverpleging en ondersteuning thuis (thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden).

Zorg die de mensen helpt om zo goed mogelijk om te gaan en zelfredzaam te blijven met de gezondheidsbeperkingen die deze heeft, en daarbij gesteund wordt in het vinden van een leefstijl die gezondheidsproblemen kan voorkomen en mensen in staat stelt hun eigen leven thuis voort te zetten. Belangrijk hierbij is, dat “cliënten zich gehoord voelen” en invloed hebben op het voeren van eigen regie over hun eigen zorgplan.

4.4 Leren en verbeteren

Kwaliteit kan niet worden opgelegd, maar kan zich alleen onder de goede voorwaarden ontwikkelen door van elkaar en met elkaar te leren en te verbeteren, en de bereidheid om vragen te stellen over de kwaliteit en doelmatigheid van de geboden zorg. De beschikbaarheid van een objectief meetinstrument om, zowel de doelmatigheid van de verleende zorg, als de waardering van cliënten over de verleende zorg, is hierbij essentieel.

4.5 Meten is weten

In 2017 is STMG afgestapt van de CQ-meting. Sindsdien maakt STMG gebruik van 3 instrumenten voor het meten van haar clienttevredenheid, te weten;

- De respons op Zorgkaart Nederland. Deze is in 2018 iets toegenomen en STMG zit nu op 375 cliënten met een tevredenheidsscore van gemiddeld 8,3.
- De uitkomsten van vragen aan leden van het Klantenpanel. De resultaten van het 1ste onderzoek geven aan dat STMG de communicatie met cliënten moet gaan intensiveren.
- NPS-score bij evaluatiegesprekken van de (wijk) verpleegkundige met de cliënt. De respons hierbij is voldoende, maar vraagt in het kader van doelmatigheid wel om een substantiële verbetering van het meetinstrument.
- PREM, als nieuw meetinstrument om de kwaliteit op uniforme wijze te meten en richt zich op de cliëntervaringen met o.a. het zorgproces, de samenwerking, nazorg en bejegening. Met de feedback van cliënten kan STMG achterhalen wat cliënten belangrijk vinden in de zorg en ondersteuning, en wat hun concrete ervaringen zijn. Hiermee krijgt STMG een goed beeld van en inzicht in de geleverde kwaliteit om tot de gewenste verbeteringen te komen.

4.6 Participeren en Samenwerking in de beleidsvoorbereiding

Drie leden van de cliëntenraad participeren in de verdere ontwikkeling en uitbouw van genoemde meetinstrumenten en de herijking van het kwaliteitsbeleid 2019-2020.

Andere leden participeren in de werkgroep communicatie en klantenpanel of de commissie bedrijfsvoering en financiën.

De raad wordt maandelijks geïnformeerd over de kwaliteitsrapportage, waaronder: Calamiteiten, Meldingen Arbeids Ongeval (MAO), Meldingen Incidenten Cliënten (MIC), zoals valincidenten en medicatieveiligheid, en klachtenbehandeling.

De cliëntenraad wil komend jaar een bijdrage leveren aan de volgende kwaliteitskaders, te weten:

- het flankerend preventiebeleid om het groeiend aantal medicijnincidenten sterk te verminderen;
- het aantal cliëntwaarderingen via Zorgkaart Nederland te verdubbelen, van 375 naar ruim 1.000 reflectanten/deelnemers;
- de ontwikkeling en invoering van het nieuwe cliënttevredenheidsinstrument PREM.

5. Communicatie met de achterban, onze cliënten.

De raad heeft in haar werkplan 2016 vrij gedetailleerd haar visie op de ontwikkeling van de gewenste communicatie van en naar cliënten weergegeven en nader uitgewerkt. Door gebrek aan (interne) aandacht, geld en mankracht binnen STMG, staat dit punt nog steeds hoog op de activiteitenlijst van de bestuurder en cliëntenraad. In 2018 zijn er enkele stappen gemaakt, zoals: het verbeteren van de zichtbaarheid van de raad op de website van STMG, de periodieke nieuwsflitsen over lopende cliëntenzaken en gegeven adviezen, de invoering van het klantenpanel en de uitkomsten van het 1ste panelonderzoek. Maar dat is, naar de mening van de cliëntenraad, nog niet wat het moet zijn of worden.

5.1 Zichtbaarheid voor cliënten

Alle cliënten van zowel de thuiszorg als thuisbegeleiding en hulp bij het huishouden hebben eind 2017 of begin 2018 een CR-brochure ontvangen. Deze geeft een goed beeld van de samenstelling van de raad, werkwijze, doel, rollen en taken, en de contactgegevens van de cliëntenraad.

Nieuwe cliënten krijgen deze folder bij het intakegesprek uitgereikt. Bij het evaluatiegesprek van het zorgplan zal de verpleegkundige of verzorgende de cliënt wijzen op de cliëntgerichte activiteiten van de raad en voor meer informatie verwijzen naar de website van de cliëntenraad: www.stmg.nl/clientenraad.

De website is op onderdelen aangepast en geactualiseerd, waardoor cliënten de activiteiten van de cliëntenraad op de voet kunnen volgen. Via de periodieke nieuwsflitsen kun-

nen cliënten zich een beeld vormen van de adviesaanvragen, de besluitvorming en deelname aan lopende (klantgerichte) projecten van STMG. De raad is niet actief op sociale media (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn).

De raad stelt jaarlijks een Jaarverslag op met daarin een uitgebreid verslag van alle activiteiten, vertelt het verhaal over wat wel of niet is bereikt, en vermeldt daarin ook het werkplan en speerpunten van komend jaar. Het jaarverslag wordt geplaatst op de website van STMG, rubriek cliëntenraad en Intranet (info-net voor alle medewerkers van STMG). Het verslag is ook via het secretariaat van de raad – in gedrukte vorm – opvraagbaar.

5.2 Betrokkenheid (cliëntparticipatie)

De leden van de cliëntenraad hebben de afgelopen jaren veel tijd geïnvesteerd in hun rol als belangenbehartiger van alle 4.745 cliënten van STMG en hun participatie in de advisering- en besluitvormingsprocessen over alle aspecten van passende en zinvolle zorg- en dienstverlening. Dat gaat niet vanzelf. Voor de beeld- en oordeelsvorming participeert elk lid in één van de vele klankbord- en werkgroepen m.b.t. de beleidsvoorbereiding en evaluatietrajecten, waardoor de raad indirect invloed kan uitoefenen op de beleidsontwikkeling en -evaluatie. Maandelijks is er overleg tussen de cliëntenraad en de bestuurder, waarbij ook ruimte is voor overleg met of toelichting op de stukken door regiomanagers, projectmanagers en stafleden (Mt-leden) over beleidszaken en lopende projecten.

Er is periodiek overleg met leden van de Ondernemingsraad (OR) en VAR (Verpleegkundige Advies Raad), en tweemaal per jaar overleg met De Raad van Commissarissen en Aandeelhouder (Assist Zorg/Vebego).

Naast alle interne contacten zijn er ook contactmomenten met leden van andere cliëntenraden in de regio, met bestuursleden van WMO-raden van Gemeenten in het werkgebied van STMG en zijn wij gesprekspartner bij de jaarlijkse inkoopgesprekken met de Zorgverzekeraars.

5.3 Blinde vlekken

De praktijk van alle dag leert ons dat de afstand tussen de cliënt en leden van de cliëntenraad nog erg groot is, en zich beperkt tot een incidenteel contact of aanvullende vragen over onderwerpen die via de digitale nieuwsflitsen (website-CR) zijn gecommuniceerd. Om meer betrokkenheid van cliënten te creëren en inzicht te krijgen in de informatie- en/of contactbehoefte van cliënten, heeft de raad dit vraagstuk in november 2018 voorgelegd aan de leden van het klantenpanel. De uitkomsten geeft ons een beeld over de beleving van de huidige communicatie tussen cliënt, de organisatie en cliëntenraad, alsook over de wenselijkheid en richting hierin verbeteringen aan te brengen.

6. Klantenpanel

De cliëntenraad heeft op 1 maart 2016 een ongevraagd advies bij de directie van STMG ingediend, gericht op 'klant gedreven ondernemen'. Het gaat hierbij om het opbouwen en realiseren van een duurzame relatie met de klant, waarbij klantinzicht, klantbeleving en klantbetrokkenheid centraal staat. De cliëntenraad wil daarnaast de afstand tussen haar en de cliënt (de achterban) verkleinen en overbruggen door de communicatie tussen STMG en cliëntenraad effectiever in te richten. Dit om te komen tot een grotere cliëntenparticipatie. Een van de middelen om dit doel te bereiken en cliënten meer te betrekken bij de verdere ontwikkeling van passende en zinvolle zorg is het inzetten van klantenpanel(s) voor kwalitatief en kwantitatief onderzoek en panelleden over bepaalde thema's te bevragen (het halen en brengen van informatie).

WORD OOK PANELLID



In augustus 2017 startte het project Klantenpanel, nadat al lange tijd gesproken was tussen de bestuurder en Cliëntenraad van STMG over een dergelijk initiatief. Met de lancering van het panel in december 2017 heeft de projectgroep besloten de projectstatus af te ronden, het klantenpanel te borgen, en op te laten gaan in de reguliere werkprocessen van de afdeling communicatie van STMG. De snelle wervingsactie voor leden van dit klantenpanel heeft, via de gezamenlijk Kerst & Nieuwsjaargroet 2017-2018 van STMG en Cliëntenraad, uiteindelijk 21 leden voor het klantenpanel opgeleverd. Besloten is de panelleden te betrekken in het bepalen van de onderzoekagenda 2018 en deze in eerste termijn na de zomerperiode telefonisch over het 1ste thema 'communicatie tussen cliënt, zorgaanbieder en cliëntenraad' te benaderen.

De resultaten van het 1ste onderzoek onder de leden van het klantenpanel leert ons dat:

- De meeste informatie rondom STMG via de zorgverlener (verpleegkundige/ verzorgende/ huishoudelijke hulp) loopt;
- De helft van de respondenten geeft aan niet voldoende geïnformeerd te zijn over zaken rondom STMG;
- De meerderheid geeft aan (bijna) nooit de website van STMG of cliëntenraad te bezoeken;
- Niemand bezoekt de sociaal media-kanalen van STMG en is bekend met Facebook, LinkedIn of Intragram;
- De meerderheid heeft een voorkeur voor een (elektronische of papieren) nieuwsbrief;
- Het overgrote deel van de klantenpanelleden geeft aan niet op de website-pagina van de cliëntenraad te kijken, of hun nieuwsflitsen te lezen. Zij willen wel graag meer informatie krijgen via een nieuwsbrief.

Hier ligt een duidelijk kans voor de raad het 'zoek en click-gedrag' van cliënten naar de website van de cliëntenraad te bevorderen, en cliënten via de periodieke nieuwsflitsen bij het werk van de raad te betrekken.

De voornaamste conclusie is:

- dat cliënten graag (bij voorkeur) een (elektronische) nieuwsbrief willen ontvangen;
- en de persoonlijke communicatie over het zorgplan via de zorgverlener loopt.

De cliëntenraad is, naar aanleiding van dit onderzoek, enthousiast over het voornemen van de bestuurder om in 2019 méér in te zetten op:

- Hét gesprek met de cliënt (evaluatiemomenten van het zorgplan);
- Regionale bijeenkomsten (ontmoeting en dialoog d.m.v. thematische spiegelgesprekken);
- Nieuwe (interactieve) website;
- Nieuwsbrieven van STMG en Cliëntenraad.

Zij juicht de verdere ontwikkeling van deze plannen toe, en wil daarin ook graag participeren. Maar....., wij willen ook het aantal leden van het klantenpanel meer dan verdubbelen en eind 2019 uitkomen op ongeveer 100 panelleden!

7. Management Informatie

7.1 Maandrapportage

Maandelijks bespreekt de cliëntenraad (en ondernemingsraad) het exploitatie maandoverzicht, waarin zijn opgenomen de gerealiseerde omzet, de werkelijke directe en indirecte salariskosten, de algemene kosten en het behaalde bedrijfsresultaat van STMG BV als geheel. Ook wordt gekeken naar de productiviteit (uren voor zorg- en dienstverlening), het ziekteverzuim en de inzet

van eigen medewerkers en flexwerkers.

Het maandresultaat wordt vergeleken met de geraamd begroting, waar nodig worden aanvullende acties ondernomen en financiële stuur- en kengetallen bijgesteld, en een gecorrigeerde begrotingsprognose opgesteld.

7.2 Kwartaalrapportage en kwaliteitsindicatoren

De kwaliteitsbewaking en –verbetering in de zorgverlening van STMG komt ten goede aan de cliënt, maar moet ook hand in hand gaan met een verbetering van de proces- en bedrijfsvoering. Cliëntgerichtheid en resultaatgerichtheid zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. En hiervoor zet STMG-middelen in om dit alles mogelijk te maken en elk kwartaal de resultaten met de medezeggenschapsraden (Cliëntenraad en Ondernemingsraad) te bespreken.

Het gaat hierbij om de:

- MIC-rapportage, incidenten en calamiteiten cliënten;
- Klachtenrapportage cliënten thuiszorg (VVT) en ondersteuning thuis (TB en HbH);
- MAO-rapportage, incidenten en ongelukken met medewerkers;
- Klanttevredenheidsrapportage.

In 2018 is het aantal klachten gedaald, werden tijdig behandeld en naar tevredenheid van cliënten opgelost. In tegenstelling tot voorgaande jaren is het aantal valincidenten (107), medicijnincidenten (732), zorgweigering en onveilige cliëntsituaties toegenomen. Het aantal MAO-meldingen gedaald en zijn alle klachten (8) goed en naar tevredenheid opgelost en afgerond. Inmiddels is een proef gestart het aantal medicijnincidenten terug te dringen.

8. Overleg met Raad van Commissarissen

Evenals in voorgaande jaren zijn er twee overlegbijeenkomsten geweest met leden van de Raad van Commissarissen over de lopende zaken, de samenwerking en het overleg tussen de raad en de bestuurder, de ontwikkelingen van het strategisch beleidsplan en de uitwisseling van de beeld- en oordeelvorming over de resultaten van het te voeren en gevoerde beleid.

De dividenduitkering aan aandeelhouders, de opbouw van de kostendekkende tarieven, alsook het waarborgen van goede zorg en dienstverlening aan cliënten van STMG was daarbij ook een belangrijk gesprekspunt. Allen kijken terug op zeer open en constructieve gesprekken.

9. Nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) 2018

Op dinsdag 20 november 2018 nam de Tweede Kamer het wetsvoorstel voor de nieuwe wet met een ruime meerderheid van stemmen aan. Na behandeling en goedkeuring in de Eerste Kamer kan de wet definitief van kracht worden. De nieuwe Wmcz 2018 is de opvolger van de oorspronkelijke Wmcz uit 1996.

Met de komst van de nieuwe Wmcz worden sommige rechten en plichten uitgebreid, in een aantal gevallen komen enkele verworven rechten te vervallen. Wat niet verandert is dat medezeggenschap begint bij een visie waar medezeggenschap over moet gaan. En dat gaat verder dan alleen de wettelijke basis en schept ruimte om gezamenlijk, zorgaanbieder en cliëntenraad, vorm en inhoud te geven aan de cliëntenparticipatie binnen STMG. Belangrijkste aanpassing en vernieuwingen (Wmcz 2018)

1. Het bestaande verzwaard adviesrecht voor cliëntenraden is vervangen door instemmingsrecht. Dit betekent dat cliëntenraden, evenals de ondernemingsraden, moeten instemmen met voorgenomen besluiten van de zorgaanbieder (STMG), voordat zij deze kunnen uitvoeren. Het gaat dan om het algemeen beleid op het gebied van kwaliteit, veiligheid, gezondheid en persoonlijke verzorging (hygiëne). Maar kan ook gaan over voeding, recreatie en maatschappelijke bijstand.
2. Het grote verschil met het verzwaard advies is dat de toetsingsgrond zwaarder wordt. Bij een geschil kijkt de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden niet of de bestuurder in redelijkheid afwijkt, maar naar de cliëntenraad waarom deze in redelijkheid wil afwijken van het voorgenomen besluit en niet instemt.
3. De Tweede Kamer heeft besloten om de positie van lokale cliëntenraden te versterken. In het oorspronkelijke wetsvoorstel hoefden zorginstellingen maar één cliëntenraad in te stellen. Nu kan zij op alle locaties of bedrijfsonderdelen waar tenminste 25 cliënten zorg en/of dienstverlening ontvangen een cliëntenraad instellen. Dit, naast de eerdere mogelijkheid om ook een centrale cliëntenraad in groeps- of concernverband in te stellen. Cliëntenraden zijn blij met deze uitkomsten, omdat medezeggenschap en cliëntenparticipatie uiteindelijk bij mensen (cliënten) thuis begint.
4. De Eerste Kamer zal zich nog moeten uitspreken of cliëntenraden het inhuren van juridische ondersteuning nog langer vergoed krijgen. Bij STMG is dit ondervangen in het nieuwe reglement cliëntenraad STMG.
5. Met dit wetsvoorstel wordt een onderscheid in medezeggenschapsrechten voor de kortdurende en lang-

durende zorg gemaakt. Onder kortdurende zorg valt ook de thuiszorg en geestelijke gezondheidszorg in de thuissituatie. De cliëntenraad heeft deze aanpassing weten de ondervangen door het instellingsbesluit cliëntenraad STMG in juni 2018 hierop aan te passen. Daardoor is ook de medezeggenschap voor STMG Ondersteuning Thuis BV (voorheen: STMG TB-HbH BV) veiliggesteld en gewaarborgd.

6. De procedure voor gevraagd en ongevraagd advies is gelijk gebleven. De procedure voor instemming, het oude verzwaard advies, is op onderdelen aangepast. De toetsing, door de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV), is zwaarder geworden. Zo nodig kan de raad, vanuit het enquêterecht, ook een belangrijk geschil voorleggen aan de Ondernemerskamer in Amsterdam.

10. Nieuw reglement Cliëntenraad STMG

De raad deed de afgelopen jaren haar werk op basis van het reglement en gedragscode cliëntenraad STMG 2010. Uit praktische overweging en wetend dat er nieuwe wetgeving zat aan te komen heeft zij bij de overgang in 2015 van de stichting STMG naar STMG BV en STMG HbH BV de medezeggenschaps-regels nog niet willen aanpassen. In aanloop van de nieuwe wet heeft zij in de zomer van 2018 het initiatief genomen gesprekken met de bestuurder te starten voor de aanpassing van het instellingsbesluit cliëntenraad STMG, met inachtneming van de nieuwe Wmcz. In juni 2018 heeft de bestuurder, in het kader van de positionering en werking van de Cliëntenraad STMG BV, waarbij zowel de cliënten van STMG BV als de cliënten van STMG TB-HbH BV vertegenwoordigd worden, opnieuw vastgesteld en is het oude besluit uit 2010 komen te vervallen.

Daarmee is de weg vrijgemaakt om zowel het oude reglement Cliëntenraad, alsook de Gedragscode uit 2010 te vernieuwen. En daarin ook de vertaling te maken van het toepassen van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz 2018).

Het nieuwe reglement is op 16 augustus 2018 door de Cliëntenraad vastgesteld en door de bestuurder goedgekeurd.

Deze is te vinden op onze website: www.stmg.nl/cliëntenraad. Wilt u ook de belangen van de cliënten van STMG behartigen? Neem dan contact op met de Voorzitter van de Cliëntenraad en stel u kandidaat (steun)lid.

11. Aandachtsgebieden en speerpunten 2019

De cliëntenraad organiseert jaarlijks een 'dag op de hei', waarin zij, onder deskundige leiding van de adviseurs/trainers van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), met elkaar terugkijkt op de uitgevoerde activiteiten en de in 2018 behaalde resultaten evalueert. Er zijn veel ideeën en oplossingen door de leden aangedragen, en ervaren een toenemende invloed in haar adviserende rol. En vanuit de inhoudelijke bijdrage een groeiende consulterende en participerende rol bij de beleidsvoorbereiding.

11.1 Onze Focus in 2018 was gericht op:

- Gesprekken over vorm en inhoud van de medezeggenschap en wijze van samenwerking;

- Evaluatie kwaliteitsbeleid en ontwikkeling kwaliteitskader Wijkverpleging;
- Personeelsbeleid, werving en deskundigheidsbevordering van verzorgenden en verpleegkundigen;
- Elektronisch Cliëntendossier (ECD), het uitrollen van Carenzorgt (cliënten zorgportaal) en klantenpanel.

11.2 In 2019 zal onze focus gericht zijn op:

- De visie op en het beleid van passende en zinvolle zorg en ondersteuning aan cliënten;
- De kwaliteit en evaluatie van geleverde zorg en ondersteuning (cliënttevredenheidsonderzoek);
- De communicatie met cliënten (halen, brengen en delen van informatie).



“Medezeggenschap in de zorg (Wmcz 2018) regelt de wijze waarop cliënten inspraak hebben en invloed kunnen uitoefenen op het beleid van goede- en zinvolle zorg en ondersteuning”.

Laat (dus) van u horen!

12. Oproep aan alle cliënten STMG

12.1 Welk cijfer geeft u uw zorgverlener?

Door uw ervaring te delen op ZorgkaartNederland.nl, laat u zien wat goed gaat in de zorg en wat beter kan. Hoe tevreden bent u over STMG als uw zorgaanbieder? Wat vindt u van onze begeleiding en ondersteuning thuis? Wordt er goed naar u geluisterd en houden wij voldoende rekening met wat voor u belangrijk is? Uw ervaring helpt anderen om hun zorgaanbieder te kiezen. En helpt ons om de thuiszorg en ondersteuning thuis beter af te stemmen op uw wensen. Deel uw ervaring op ZorgkaartNederland.nl • Zorgkaart Nederland is de grootste ervaringsite in de zorg • Is onafhankelijk, veilig en betrouwbaar • is een initiatief van de Patiënten Federatie Nederland • Maakt kwaliteit van zorg heel inzichtelijk • Uw ervaring en waardering is anoniem • En helpt anderen met kiezen van een zorgaanbieder. In het afgelopen jaar zijn ruim 375 cliënten van STMG u voorgegaan en hebben hun waardering (score) over hun ontvangen zorg en ondersteuning uitgesproken. Kijk op: www.zorgkaartnederland.nl De cliëntenraad adviseert u dit ook te doen en ons te helpen het aantal deelnemers eind dit jaar met meer dan 1.000 beoordelingen te laten stijgen!



12.2 Carenzorgt, zorgt ook voor U!

Met de introductie van het nieuwe digitale zorgportaal Caren (januari 2016) ligt de regie bij de cliënt zelf. Hij of zij kan op elk gewenst moment dit plan inzien en in overleg met de wijkverpleegkundige aanpassen aan de veranderende zorgvraag, en deze met andere op elk gewenst moment delen.

Caren is mijn naam. Ik ben een site voor mensen die zorg ontvangen of voor iemand zorgen. We helpen je zorg zelf te organiseren, informatie met je mantelzorger, naaste familieleden en anderen (bijvoorbeeld: verpleegkundige en/of verzorgende) te delen en taken goed te plannen.



Met Caren heb je 24 uur per dag en 7 dagen per week inzicht in je zorgplan. In de afgelopen twee jaar zijn veel cliënten van STMG deze site gaan gebruiken en helpt hen hun zelfredzaamheid te versterken, de communicatie met familieleden te verbreden en afstanden te overbruggen en terug te brengen tot in de huiskamer.

Ruim 1.000 cliënten van STMG zijn al aangesloten en 764 maken veelvuldig gebruik van Carenzorgt. Mocht u nog geen gebruik maken van Caren. Vraag dan aan uw verpleegkundige of verzorgende om u hierop aan te sluiten. Om te beginnen: Ga naar www.carenzorgt.nl en klik op nieuw account.

De cliëntenraad adviseert u dit echt te doen!



“Wij zijn nu aangesloten op Caren”

13. Wie doet wat in de cliëntenraad?

De cliëntenraad bestaat uit 7 leden. De voorzitter, vicevoorzitter Thuiszorg en vicevoorzitter Ondersteuning Thuis 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 2019 is opgenomen in de website van de cliëntenraad. Daarbij is rekening gehouden met de planning & control cyclus (PDCA) van de bestuurder en overeengekomen informatiemomenten en documenten.



Cees Barské
Voorzitter
Beleid en
Interne/externe betrekkingen

M: 06-51447930
E: ceesbarske@kpnmail.nl



Hanneke Kleinrensink
Secretariaat Cliëntenraad
STMG
Parksingel 9
6681 NC Bommel
T: 088-4560932

E: Cliëntenraad@stmgzorg.nl



Joke de Boer
Vicevoorzitter
Langdurige zorg / V&V / PZ
T: 026-3645226
E: joke@bottown.nl



Gerrit Gudden
Vicevoorzitter
Ondersteuning Thuis
M: 06-53617713
E: gegudden@wxs.nl



Yvonne Litjens
Thuiszorg / V&V / klachten
M: 06-53762484
E: yjemlitjens@gmail.com



Hans de Beer
WMO/Mantelzorg
M: 06-36405924
E: hansdebeer@chello.nl



Miriam Wilke
Thuiszorg/Kwaliteit/MIC/MAO
Mantelzorg
M: 06-41841643
E: miriamwilke@hotmail.com



Corrie Vroon
Thuis Begeleiding &
Mantelzorg
M: 06-13178793
E: h.c.vroon@ziggo.nl

Colofon

Datum : Maart 2019

Redactie : Cliëntenraad STMG BV en STMG Ondersteuning thuis BV

Verspreiding : 5000 exemplaren via de zorgverleners van STMG

Informatie : Heeft u vragen over onderwerpen in dit Jaarverslag, zoek dan per mail of telefoon contact met één van bovenstaande leden van de cliëntenraad.



stmg

stmg

Persoonlijke thuiszorg. Nét even anders.
En dat doen wij met z'n allen vóór en mét u.

Adreswijziging

Vanaf 1 maart 2019 is het hoofdkantoor van STMG gevestigd in het kantoorpand De Wing aan de Meester E.N. van Kleffenstraat 12, 6842 CV Arnhem. Bedrijventerrein Gelderse Poort is met openbaarvervoer goed bereikbaar: Lijn 14 - Bushalte Gelderse Poort en Lijn 11 Bushalte Batavierenweg.