

Clëntenraad STMG B.V. en STMG HbH B.V.

Jaarverslag 2017



Inhoud	Pagina
Voorwoord	2
Meedenkern, meepraten, meebeslissen en adviseren (Wat en hoe doen we dat)	3
Het jaarplan en de begroting 2017 (Mensen & Middelen)	3
Management Informatie (ken- en stuurgetallen)	3
De jaarrekening STMG B.V. en STMG HbH B.V. 2016	4
Kwaliteitsbeleid	4
Kwartaalrapportage kwaliteitsindicatoren	4
Wijziging klachtenregeling	5
Kwaliteit van zorg- en dienstverlening	5
Dienstenovereenkomst	6
Strategische koers 2018-2019	6
Eigentijds en modern personeelsbeleid (HR-beleid)	7
Participatie in projecten binnen STMG BV	7
Adviesrecht bij aanstellingen en benoemingen van bestuurders en commissarissen	8
Overleg met Raad van Commissarissen	8
Aandachtsgebieden en speerpunten2018	9
Wie doet wat in de cliëntenraad (incl. vacature)	9
Colofon	10

Voorwoord

Het jaar 2017 is voor de cliëntenraad een druk en turbulent jaar geweest, waarin belangrijke stappen zijn genomen om tot een toekomstbestendige organisatie te komen. En ons nog meer te richten op het luisteren naar en vertalen van de zorgbehoefte van onze cliënten in de thuiszorg en hulp bij het huishouden.

“Eigen regie behouden, de eigen vertrouwde omgeving om zich heen hebben, langer zelfstandig thuis wonen en mee blijven doen in de samenleving. Wat we zelf kunnen, willen we ook al dan niet met enige hulp blijven doen. En wat we niet meer kunnen, gaan anderen (de zorgverleners) voor ons doen. Dat zijn, na de mening van de cliëntenraad, de belangrijkste en meest gehoorde wensen van onze cliënten”.

En vanuit deze gedachtegang wil STMG de komende jaren een nieuwe koers uitzetten die leidt naar geïntegreerde zorgverlening. En veelal begint dat met ‘hulp bij het huishouden’, een laagdrempelige dienstverlening die kan uitgroeien naar thuisbegeleiding, waarbij cliënten ondersteund worden door professionele zorgmedewerkers van STMG. Zij signaleren veelal wat klanten werkelijk nodig hebben en kunnen de veranderende zorgvraag vertalen naar de behoefte aan verpleegkundige zorg of langdurige zorg thuis. De wijkverpleegkundige kan op haar beurt de (complexe) zorgvraag bespreken binnen de eerste lijnzorg, het (wijkgerichte) teamoverleg tussen huisarts, wijkverpleegkundige en medewerkers van de sociale wijkteams.

Vanuit dit uitgangspunt is STMG gestart met het ontwikkelen van een strategisch koersplan 2018-2019, waarbij door alle betrokken disciplines binnen de organisatie een bijdrage is geleverd aan de vorm en inhoud van de planvorming. Ook de Verpleegkundige Adviesraad (VAR) en medezeggenschapsraden (OR en CR) zijn hierin nauw betrokken geweest.

In het najaar is de stip op de horizon door de directeur-bestuurder verwoord, de gewenste koers in projectplannen uitgewerkt, zijn mensen en middelen vrijgemaakt en is het jaarplan en de begroting 2018 door de directeur-bestuurder vastgesteld en door de Raad van Commissarissen en Aandeelhouder (Assist/Vebego) goedgekeurd.

Wilt u meer weten over het werk van de cliëntenraad en de wijze waarop wij uw belangen in het afgelopen jaar hebben behartigd, dan nodigen wij u van harte uit dit jaarverslag te lezen. Mogelijk raakt u zo geïnspireerd, dat u zich aangetrokken voelt de openstaande vacature als lid van de raad te gaan vervullen.

Tot slot wil de cliëntenraad alle leidinggevendenden, wijkverpleegkundige teams en verzorgenden binnen de thuiszorg en hulp bij het huishouden 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 HbH B.V.

Meedenken, meepraten, meebeslissen en adviseren

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten (en/of mantelzorgers/familie/vertegenwoordigers) van STMG B.V. Thuiszorg en STMG HbH B.V. (Hulp bij het huishouden) in Midden Gelderland. Zij is het (centrale) adviesorgaan voor de directeur-bestuurder en geeft gevraagd en ongevraagd advies over zeer uiteenlopende (cliënt gerelateerde) beleidszaken.

In ons denken en doen staat de cliënt centraal en vormt een integraal onderdeel van de wijze waarop wij de gemeenschappelijke belangen van u behartigen. De eigen keuzevrijheid, en daarmee 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 van STMG.

In het afgelopen jaar is er veelvuldig overleg geweest met de directeur-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 (Kompas en Koersplan);
- Betrokkenheid bij de werving en aanstelling van leden van de Raad van Bestuur (directeur-bestuurder) en leden van de Raad van Commissarissen (bindende voordracht van de toezichthouder cliëntenzaken).

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 directie, MT-leden en 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).

Het jaarplan en de begroting 2017 (Mensen & Middelen)

In maart 2017 heeft de cliëntenraad lang stilgestaan bij en gesproken over het jaarplan 2017 en de daarbij behorende begroting van financiële middelen en beschikbare mankracht om alle plannen uit te kunnen voeren.

Het jaarplan beschrijft de missie en visie, succesbepalende factoren, de resultaatgebieden die behaald dienen te worden en de organisatie en uitvoering van het geheel. De begroting schetst een beeld van de wijze waarop de inkomsten en uitgaven worden geraamd, alsook de speelruimte en risico's om winst- of verlies te maken en het jaar al dan niet met een positief resultaat af te sluiten.

In eerste termijn zijn er aanvullende vragen gesteld over de aansluiting van de eindcijfers 2016 naar de balans, winst- en verliesrekening en begroting 2017. In tweede termijn zijn er, mede op verzoek van de cliëntenraad, enkele voorzieningen getroffen om de continuïteit en liquiditeit van STMG niet in gevaar te brengen. Voorts zijn de geraamde productiviteitscijfers bijgesteld. Is om meer aandacht gevraagd voor verzuim(beleid) en de klachtenregeling bij te stellen (onafhankelijke klachtenprofessional) en deze voor 1 april 2017 vast te stellen.

Management Informatie (ken- en stuurgetallen)

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 zowel STMG BV (Thuiszorg) als STMG HbH BV (Hulp bij Huishouden). 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 en waar nodig worden aanvullende acties ondernomen en financiële stuur- en kengetallen bijgesteld.

De jaarrekening STMG B.V. en STMG HbH B.V. 2016

Medio 2017 heeft de cliëntenraad de adviesaanvraag “Vaststelling Jaardocumentatie” ontvangen en in behandeling genomen. De stukken rond de jaarrekening 2016 en het jaarverslag 2016 zijn door alle leden gelezen, aanvullende vragen over de toelichting zijn besproken en naar tevredenheid beantwoord. De cliëntenraad heeft haar beeld- en oordeelsvorming en kritische succesfactoren aan de directeur-bestuurder kenbaar gemaakt, alsook kennis genomen van het oordeel van de accountant over de jaarstukken. Op grond van het haar toekomende recht op advies heeft de cliëntenraad positief geadviseerd over het voorgenomen besluit de jaarstukken 2016 op de gebruikelijke wijze vast te stellen.

Kwaliteitsbeleid

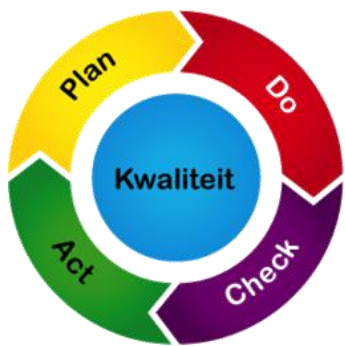
De nieuwe wet “Kwaliteit, klachten en geschillen zorg”(WKKgz) maakte het ook noodzakelijk het in mei 2016 vastgestelde kwaliteitsbeleid binnen STMG op onderdelen aan te passen aan deze nieuwe wetgeving. Het kwaliteitsbeleid van STMG is een voortvloeisel uit de kaders van het zorgmodel van Assist. Uitgangspunt daarbij is “dat het leveren van klantwaarden voorop staat”, “dat er ruimte is voor diversiteit”, “STMG zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen kwaliteitsbeleid” en het “huis op orde” te hebben.

De cliëntenraad heeft de noodzakelijke aanpassingen getoetst aan de nieuwe kwaliteitseisen, waaronder:

- Visie en doelstellingen;
- Sturen op kwaliteit en zelforganiserende wijkteams;
- Klantwaarden (de vorm van zorg- en dienstverlening die cliënten ondersteunt in hun zelfredzaamheid);
- Elektronisch Client Dossier (ECD);
- Het periodiek meten van de cliënttevredenheid en opstellen en evalueren van verbeterplannen;
- Interne audits (onderzoeken) van incidenten en calamiteiten cliënten (MIC-rapportage), medicatieveiligheid, zorginhoudelijke risico-indicatoren en klachtenbehandeling;
- Bewaarregeling zorgdossier en bescherming persoonsgegevens (WBP).

Zij heeft geconstateerd dat alle gewenste aanpassingen vanuit de advies- en medezeggenschapsraden (VAR, CR en OR) in het kwaliteitsbeleid zijn opgenomen en positief geadviseerd inzake het “Jaarplan beleid en kwaliteit 2017 en 2018”.

Een belangrijk aspect van het kwaliteitskader, kwaliteitsplannen en de evaluatie daarvan in het werkveld en de beleving hiervan bij cliënten en verpleegkundigen en zorgmedewerkers is “samenwerken”. Naast de cliëntenraad (CR) heeft de ondernemingsraad (OR) en verpleegkundigen via de vakinhoudelijk adviesraad (VAR) meer invloed gekregen op de kwaliteitsplannen binnen STMG B.V. en worden zaken met elkaar besproken en afgestemd. Daarnaast is het van cruciaal belang dat de beeld- en oordeelsvorming over de kwaliteitsverslagen en exploitatieoverzichten (kwartaalrapportages) met elkaar gedeeld en besproken worden, om met voorstellen te komen tot adequate verbeterplannen.



Kwartaalrapportage 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 en hulp bij huishouden;
- MAO rapportage, incidenten en ongelukken met medewerkers;
- Klanttevredenheidsrapportage.

In 2017 is het aantal klachten gedaald, werden tijdig behandeld en naar tevredenheid van cliënten opgelost. Het betrof hier veelal: valincidenten, medicijnincidenten, zorgweigeren en onveilige cliëntsituaties. Evenzo is het aantal MAO meldingen gedaald en zijn alle gevallen goed en naar tevredenheid afgerond.

De klanttevredenheid wordt sinds 2017 met drie methodieken gemeten, en wel door:

- a) *evaluatiegesprek bij de cliënt (NPS)*: waarin wordt gevraagd in welke mate de cliënt STMG zou aanbevelen aan familie/vrienden en kennissen. Van de 532 benaderde cliënten, vulden 418 cliënten een score in van ruim voldoende tot goed.
- b) *Zorgkaart Nederland*: waarbij cliënten telefonisch zijn benaderd door het interviewteam van Zorgkaart Nederland met de vraag "hoe zij hun zorgverlener (STMG) waarderen. Ruim 322 respondenten waren zeer tevreden over de zorg en dienstverlening en gaven STMG een dikke 8,3 als gemiddeld eindcijfer.
- c) *Klantenpanel*: ter voorbereiding op en in nauwe samenwerking met de cliëntenraad is onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van klantpanels. Dit leverde waardevolle inhoudelijke inzichten op en cliënten hebben deze manier van werken en communiceren als zeer positief ervaren. Rond de kerstdagen van 2017 zijn alle cliënten van STMG thuiszorg en hulp bij het huishouden geïnformeerd over de opzet van klantpanels en hebben zich al 21 panelleden opgegeven om hieraan deel te nemen.



Wijziging klachtenregeling

De invoering van de nieuwe wet "Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg" (WKKgz) was de aanleiding om de bestaande klachtenregeling aan te passen en in lijn te brengen met de inhoud van de nieuwe wet. Deze vervangt de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de Kwaliteitswet zorginstellingen. STMG en de cliëntenraad heeft er voor gekozen, evenals in voorgaande jaren, het nieuwe door Actiz ontwikkelde model te volgen en deze op specifieke onderdelen aan te vullen.

Dienaangaande heeft de cliëntenraad in eerste termijn het geheel op 'hoofdpijnen' bestudeerd, haar mening over de uitvoering van de procedures en protocollen kenbaar gemaakt, een groot aantal aanbevelingen gedaan en haar voorkeur uitgesproken te komen tot een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. Bij voorkeur een professional behorende tot een vakkundig en hierin gespecialiseerd adviesbureau en waarborgen te bieden voor een onpartijdige klachtenbehandeling.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot een aantal fundamentele aanpassingen van de klachtenregeling en de daarin opgenomen procedures, waaronder:

- De voorwaarden waaronder de inzet van een externe klachtenfunctionaris mogelijk is;
- De terugkoppeling van deze inzet aan de cliëntenraad;
- Een verdere aanpassing (verdieping) van de driemaandelijke klachtenrapportage;
- De beheersbaarheid van de competenties (kennis en kunde) van de klachtenfunctionaris;
- De termijnen van de klachtenprocedure.

De voorgenomen wijzigingen en het uitgebrachte advies van de cliëntenraad zijn onverkort door de directeur-bestuurder overgenomen en verwerkt in de nieuwe regeling, interne procedures en protocollen.

Kwaliteit van zorg- en dienstverlening

Elke zorgprofessional moet verantwoorde zorg leveren, aan kwaliteitsbewaking doen en zich houden aan de opleidingsverplichtingen om hun vakkennis op peil te houden. En STMG is vanwege de kwaliteitsregels verplicht voor iedere BIG geregistreerde medewerker hun bekwaamheden vast te leggen en te voorzien in een adequaat opleidingsbeleid, een regeling studiefaciliteiten, een opleidingsprogramma en het volgen van blijf-bij cursussen. Daarbij maakt STMG onderscheid in verplichte scholing, noodzakelijke scholing en zelfstandige

scholing. Om dit alles in goede banen te leiden is het scholingsplan 2016 opgesteld dat van toepassing is op alle medewerkers van STMG BV, inclusief de medewerkers van de flexteams.

De cliëntenraad heeft kennis genomen van het scholingsplan, overleg gevoerd met de HR-manager, haar beeld- en oordeelsvorming gedeeld met leden van de ondernemingsraad en de directeur-bestuurder. De raad kan zich volledig vinden in de aanvullingen als opgenomen in het scholingsplan 2016 (versie 7.0).

Dienstverleningsovereenkomst

Met ingang van 1 januari 2017 is het gebruik van de nieuwe set zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden vanuit Actiz verplicht gesteld. Actiz heeft samen met BNT, Consumentenbond, LOC en NPCF de nieuwe set zorg- en dienstverleningsovereenkomst en algemene voorwaarden ontwikkeld. Deze is in het najaar door de SER goedgekeurd. STMG heeft besloten deze aanpassing door te voeren en de nieuwe set ook te implementeren en gebruiken. In de nieuwe situatie worden drie documenten vervangen door slechts 1 document. De nieuwe set is een vereenvoudiging en biedt cliënten een eenvoudiger document ten opzichte van de oude overeenkomst. Bestaande afspraken van vóór 1-1-2017 blijven voorlopig geldig. STMG heeft ervoor gekozen wel over te gaan op de nieuwe overeenkomst, maar dan op een natuurlijk overgangsmoment (het herindicatie gesprek), zodat het zo min mogelijk extra administratie, verwarring en tijd met zich meebrengt en zorgplan en overeenkomst elkaar niet tegenpreken.

De cliëntenraad heeft haar beeld- en oordeelsvorming met de directeur-bestuurder besproken, geadviseerd de overeenkomst te vereenvoudigen, onduidelijkheden weg te nemen, en cliënten via een persoonlijke brief hierover te informeren.

Strategische koers 2018-2019

In mei 2017 is de cliëntenraad gevraagd een inhoudelijke bijdrage te leveren aan het ontwikkelen van een strategische koers voor 2017-2018 en mee te willen denken over en input te leveren op de vraag: 'Op welke wijze STMG het beste kan inspelen op de zorgvraag van de klant en de uitvoering daarvan'. Verschillende leden van de raad hebben deelgenomen aan de brainstorm sessies om vanuit het perspectief van klanten mee te denken en praten over belangrijke aandachtspunten, met als belangrijkste conclusie (eindbeeld):

- Persoonlijke aandacht afgestemd op de behoefte van de klant;
- Luisteren naar de vraag en daar voldoende tijd voor nemen;
- Persoonlijk contact is net zo belangrijk als de handelingen uit het zorgplan;
- Het realiseren van belevingsgerichte zorg en dienstverlening;
- Maatschappelijke betrokkenheid en verbinder in het sociale netwerk;
- Goede communicatie en duidelijke afspraken;
- Meer aandacht voor de mantelzorger.

In de daaropvolgende maanden is er hard gewerkt aan het samenstellen van het strategisch plan, de besluitvorming en vervolgstappen van de strategisch koers voor de komende jaren.

In oktober is het strategisch koersplan 2018-2019 STMG B.V. voor advies voorgelegd aan de advies- en medezeggenschapsraden (VAR, CR en OR). Tijdens de brainstormsessies met de leden van de VAR, CR en OR zijn de eerste indrukken en elkaars gezinspunten uitgewisseld. Allen vinden het een zeer ambitieus en stevig plan, met een heldere analyse "waar we nu staan", "waar we naar toe willen" en "in welk tijdsbestek de doelen gerealiseerd kunnen worden", en daarmee in 2019 een gezonde, respectabele en geziene zorgorganisatie te kunnen zijn.



Vervolgens zijn de plannen geprioriteerd en vertaald in een projectvoorstel 2018 en begroting 2018. Deze zijn voor advies voorgelegd aan de medezeggenschapsraden (CR en OR). De cliëntenraad heeft positief geadviseerd en de deelplannen zullen voor advies opnieuw voor advies aan de raad worden voorgelegd.

Eigentijds en modern personeelsbeleid (HR-beleid)

Na aanleiding van het Opleidingsplan 2016, Regeling Studiefaciliteiten 2016, de herpositionering van de afdeling HR (personeelszaken), project ziekteverzuim en personele bezetting, heeft de cliëntenraad een 'ongevraagd advies' uitgebracht over haar visie op een toekomstbestendig personeelsbeleid. Wij hebben als raad ons de vraag gesteld in welke mate het HR-beleid hieraan tegemoetkomt en een antwoord geeft op:

- De veranderende wensen en behoefte van cliënten en mantelzorgers;
- De veranderende kwaliteitseisen die aan een toekomstgerichte zorg en dienstverlening worden gesteld;
- De gewenste flexibiliteit van de zorg en dienstverlening (leveren van maatwerk/meer aandacht cliënt);
- De personele opbouw en inzet van vaste medewerkers, flexwerkers en herintreders (arbeidsmarkt);
- Ontwikkeling (permanente educatie) en (loopbaan) perspectief.

De raad heeft de discussienotitie met de directeur-bestuurder en de HR- manager uitgebreid besproken en besloten is de visie te betrekken bij het ontwikkelen van nieuw HR-beleid en onderdelen daarvan.

De raad zal de ontwikkelingen blijven volgen en aantal CR-leden participeren in de verschillen werkgroepen.

Participatie in projecten binnen STMG

Leden van de cliëntenraad participeren in een aantal cliënt gerelateerde projecten en tweemaal per jaar kijken wij gezamenlijk terug naar de behaalde resultaten, bespreken wij de uitkomsten van de evaluaties en de wijze waarop het projectmatig werken kunnen verbeteren. Het betreft de volgende projecten:

- *Beeldzorg*
De pilot Beeldzorg moet STMG meer inzicht geven in de effecten van het inzetten van digitale technologieën, om de zelfredzaamheid van haar cliënten te verhogen en meer maatwerk op de zorgvraag te kunnen gaan leveren. Aan het project hebben 25 cliënten hun medewerking verleend.
De uitkomsten worden gebruikt bij de verdere ontwikkeling eHealth, technologieën die de zorgproces kunnen ondersteunen.
- *Sleutelbeleid*
STMG heeft besloten om cliënten zelf verantwoordelijk te maken voor het feit dat zorgverleners toegang tot de woning hebben. Dit betekent dat STMG geen sleutelbeheer meer uitvoert. STMG blijft de ontwikkeling van veilige sleutelkluisjes wel volgen.
- *Klant panels*
Met de klant panels hoopt enerzijds de cliëntenraad de afstand tot de cliënten te verkleinen en de binding met de achterban te vergroten, anderzijds verwacht STMG meer inzicht te krijgen in de klantbehoefte, waardoor ook de cliënttevredenheid kan en zal toenemen. Via de Kerskaart 2017 zijn alle cliënten hierover geïnformeerd en kunnen cliënten zich als panellid van de klant panels aanmelden.
- *Communicatie cliëntenraad naar cliënt (onze achterban)*
Op verzoek van de cliëntenraad hebben alle cliënten een folder van de cliëntenraad ontvangen en nieuwe cliënten ontvangen deze bij het intake gesprek. Voorts heeft de cliëntenraad een eigen plek op de website van STMG gekregen, is de zichtbaarheid verbeterd en kunnen cliënten de maandelijks nieuwsflitsen bekijken.
- *Digitale medicatieveiligheid*
In de regio Didam is een proef gestart met een digitale oplossing voor het aftekenen van het medicatie proces. Dit om het systeem van de medicatieveiligheid voor de cliënt te verbeteren en te vergroten. Gezien de positieve resultaten zal STMG de ontwikkelingen blijven volgen en op een later tijdstip al dan niet organisatie breed inzetten.

Adviesrecht bij aanstellingen en benoemingen van bestuurders en commissarissen

In het verslagjaar is de cliëntenraad betrokken bij de volgende aanstellingen en benoemingen:

- Medio maart 2017 heeft de cliëntenraad een adviesaanvraag m.b.t. een bestuurswisseling ontvangen, waarbij gesproken is over het vertrek van mevrouw D. Santen (directeur-bestuurder) van STMG B.V. en STMG HbH B.V. en de benoeming van haar opvolger, de heer G. Marinus, beoogd directeur-bestuurder ad interim. De raad heeft vooraf kennis kunnen maken met de beoogde opvolger, alsook kennis kunnen nemen van de bestuursopdracht en het tijdelijke karakter van deze voorgenomen benoeming. Om de ingezette koers en bestuurlijke continuïteit binnen STMG te waarborgen heeft de raad positief geadviseerd.

Begin september 2017 heeft de cliëntenraad opnieuw een adviesaanvraag ontvangen over het voorgenomen besluit van de aandeelhouders van STMG B.V. om het contract met de huidige interim bestuurder, de heer G. Marinus, met 6 maanden te verlengen tot 1 maart 2018. Gezien de positieve resultaten en de ontwikkelingen rondom de strategische planvorming 2018-2019, heeft de cliëntenraad unaniem besloten een positief advies te geven. De raad is ook betrokken bij het opstellen van een breed gedragen functieprofiel van zijn opvolger en de aandeelhouder adviseren over de keuze van kandidaten.

- Eind 2016 en de eerste maanden van 2017 is de raad betrokken bij het zoekproces naar een lid van de Raad van Commissarissen voor STMG B.V. die op voordracht van de cliëntenraad de 'kwaliteitszetel' gaat vervullen. De raad is in de gelegenheid gesteld om met de beoogde kandidaat nader kennis te maken, zich een beeld en oordeel te vormen en tot een wel overwogen voordracht te komen. Op grond van het hem toekomend adviesrecht (verzwaard advies) en recht van bindende voordracht is de raad tot een unaniem besluit gekomen en heeft zij positief geadviseerd over het voorgenomen besluit van de Raad van Commissarissen en Aandeelhouder, de heer Drs. W. van Ewijk (MBA) te benoemen tot lid van de Raad van Commissarissen van STMG B.V.

Overleg met de 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 directeur-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 zorg en dienstverlening aan en positie van cliënten van STMG was daarbij ook een belangrijk gesprekspunt. Allen kijken terug op een zeer open en constructieve gesprekken.

Aandachtsgebieden en speerpunten 2018

De cliëntenraad organiseert jaarlijks een "heide dag", waarin zij met elkaar terugkijkt op de uitgevoerde activiteiten en de behaalde resultaten evalueert.

Komend jaar zal de focus van de cliëntenraad gericht zijn op:

- De zichtbaarheid van de cliëntenraad
- De communicatie en informatie aan en van cliënten (brengen en halen)
- Het gebruik van het Zorgportaal Caren, Klantenpanels en Elektronisch klantendossier (ECD)
- Participatie in de medezeggenschap: Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) 2018.

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 2018 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



Hanneke Kleinrensink
Secretariaat Cliëntenraad
STMG
Parksingel 9
6681 NC Bommel
T: 088-4560932
E: Cliëntenraad@stmgzorg.nl



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



Gerrit Gudden
Vicevoorzitter
Hulp bij Huishouden/WMO
M: 06-53617713
E: gegudden@wxs.nl



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



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



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



VACATURE

voor cliënt, mantelzorger
of familielid.
Voor informatie:
[zie onze website.](#)



Heeft deze folder nog niet? Vraag deze dan op bij ons secretariaat.

Colofon

Datum: Februari 2018

Redactie: cliëntenraad STMG

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

Persoonlijke thuiszorg. Nét even anders.



En dat doen wij met z'n allen vóór en mét u.