

Beleid voor dialoog met belanghebbenden

Beleid voor dialoog met belanghebbenden

Documenteigenaar:
Secretaris Raad van Bestuur

Vastgesteld:
Door Raad van Bestuur op 21 juli 2015
Geactualiseerd in oktober 2017

Inleiding

Lunet zorg is een maatschappelijke onderneming gericht op het begeleiden van mensen met een verstandelijke beperking. Lunet zorg stelt zichzelf tot doel mensen te versterken in hun eigen kracht en eigen regie om zodoende bij te dragen aan het goede leven voor deze mensen. Dit doen we via een gevarieerd zorgaanbod. Van volledig intramuraal wonen met behandeling, begeleiding en verzorging tot individuele ambulante ondersteuning en verschillende vormen van dagbesteding.

Als maatschappelijke onderneming maken we onderdeel uit van de omgeving waarin samenwerken en samen leven essentiële elementen zijn. We verrichten ons werk in een groot verzorgingsgebied waarbij de samenwerking met anderen aangaan om de juiste expertise en voorzieningen voor cliënten in te kunnen schakelen. Een goed beleid voor de dialoog is in dit kader van belang om ons werk in de juiste samenhang goed te kunnen blijven doen zodat cliënten kunnen bouwen op de juiste ondersteuning, los van door welke organisatie deze wordt geleverd.

De intussen ingezette hervorming van de langdurige zorg maakt dat relaties met belanghebbenden kunnen wijzigen. Dit maakt een periodiek herijking van het voorliggende beleid noodzakelijk. In het voorliggende document is het beleid voor de dialoog met belanghebbenden van Lunet zorg nader uitgewerkt. Hierbij maken we onderscheid tussen intern en extern belanghebbenden.

De Raad van Bestuur van Lunet zorg stelt met goedkeuring van de Raad van Toezicht de randvoorwaarden en waarborgen vast voor een adequate invloed van belanghebbenden.

Hieronder wordt achtereenvolgend behandeld:

- a. Wie de belanghebbenden van Lunet zorg zijn;
- b. De thema's waarover de dialoog in ieder geval wordt gevoerd;
- c. De wijze waarop vorm wordt gegeven aan de dialoog met de belanghebbenden, zowel in de zin van betrekken bij beleidsvorming als voor wat betreft de informatievoorziening over ontwikkelingen en gevoerd beleid in de organisatie.

Interne belanghebbenden

- a. Wie zijn de intern belanghebbenden?
Als intern belanghebbenden onderscheiden we de cliënten, cliëntvertegenwoordigers en medewerkers. Deze worden vertegenwoordigd in de formele medezeggenschapsorganen. Op centraal niveau zijn dit de centrale cliëntenraad, centrale cliëntvertegenwoordigersraad en de Ondernemingsraad¹. Daarnaast kennen we op clusterniveau clusterraden voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Bij medezeggenschap cliënten geldt voor adviesvragen dat de cliëntenraad en de cliëntvertegenwoordigersraad beiden om advies wordt gevraagd. Voor de cliëntenraden wordt de tekst en toelichting qua taal aangepast.

¹ Lunet zorg beschikt over één Ondernemingsraad omdat de zeggenschap en het sociaal beleid organisatie breed eenduidig is.

b. Thema's

Met de intern belanghebbenden wordt in gevolge de relevante wetgeving (Wet op de Ondernemingsraden; Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen) samengewerkt.

De intern belanghebbenden dan wel hun vertegenwoordiging worden door de Raad van Bestuur in ieder geval geïnformeerd en/of geraadpleegd over de volgende onderwerpen:

- De vaststelling of wijziging van de missie, visie of grondslag van de organisatie
- De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming
- Het overdragen van zeggenschap over de organisatie of over een belangrijk onderdeel daarvan en over besluiten tot fusie of tot het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een zorg-organisatie
- De opheffing of een belangrijke inkrimping dan wel belangrijke uitbreiding van de werkzaamheden van de zorgorganisatie
- De besluiten tot concentratie of deconcentratie van de organisatie respectievelijk structurele sluiting van afdelingen, dependances of locaties
- De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg.

c. Vorm van overleg en informatieverschaffing

Ondernemingsraad

- De Raad van Bestuur heeft periodiek, met als uitgangspunt achtmaal per jaar, een overlegvergadering met de Ondernemingsraad. De agenda voor de overlegvergadering wordt een week vooraf voorbereid in het agendaoverleg.
- De Ondernemingsraad heeft de mogelijkheid om directeuren afzonderlijk uit te nodigen in de vergadering van de Ondernemingsraad of één van de deelcommissies voor toelichting op beleidsontwikkelingen. De Raad van Bestuur wordt vooraf van deze uitnodiging op de hoogte gesteld.
- Adviesvragen en instemmingsverzoeken worden (vooraf) mondeling toegelicht en vervolgens schriftelijk aan de Ondernemingsraad voorgelegd met inachtneming van de reguliere reactietermijnen. Na advisering door de Ondernemingsraad volgt schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur.
- De Ondernemingsraad heeft (met een delegatie) tenminste eenmaal per jaar een overleg met de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.
- De Ondernemingsraad is conform hetgeen is vastgelegd in de statuten artikel 10.2 in adviserende zin betrokken bij benoeming van nieuwe leden voor de Raad van Toezicht.
- De Ondernemingsraad organiseert tenminste tweemaal per jaar een achterbanbijeenkomst voor medewerkers waarin algemeen of rond een thema ervaringen worden uitgewisseld.
- De Ondernemingsraad publiceert de notulen van de vergaderingen op het intranet zodat alle medewerkers hier kennis van kunnen nemen.

- In het jaarverslag van Lunet zorg wordt een rapportage van de activiteiten van de Ondernemingsraad opgenomen. De Ondernemingsraad geeft gevraagd advies over het jaarverslag en de jaarrekening van Lunet zorg.

Medezeggenschapsraden cliënten

Lunet zorg heeft de afspraken omtrent de instelling van de medezeggenschapsstructuur vastgelegd in een instellingsbesluit. De afspraken omtrent samenwerking tussen raden en Raad van Bestuur (centraal niveau) respectievelijk manager (clusterniveau) zijn vastgelegd in een door de raad en Raad van Bestuur resp. manager gezamenlijk ondertekende samenwerkingsovereenkomst.

Centraal niveau

- De Raad van Bestuur heeft tenminste viermaal per jaar een overlegvergadering met de Centrale Cliëntvertegenwoordigersraad (CCvR) en met de Centrale Cliëntenraad (CCR).
- De Raad van Bestuur informeert de CCvR resp. CCR over ontwikkelingen in de organisatie via mededelingen ter vergadering dan wel in een mededelingenbrief.
- Adviesvragen aan de CCvR resp. CCR worden (vooraf) mondeling toegelicht en vervolgens schriftelijk gesteld gebruik makend van in de samenwerkingsovereenkomst overeengekomen reactietermijnen. Na ontvangst van advies volgt een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur.
- In het jaarverslag van Lunet zorg wordt een rapportage van de CCvR resp. CCR opgenomen. Aan de centrale raden wordt advies gevraagd over het jaarverslag en de jaarrekening Lunet zorg.
- De centrale raden hebben het recht tot bindende voordracht van één van de leden van de Raad van Toezicht.
- De CCvR heeft in principe eens per jaar een gesprek met de Raad van Toezicht in aanwezigheid van de Raad van Bestuur.
- Het lid Raad van Toezicht dat op bindende voordracht van de CCR/CCvR is benoemd woont eenmaal per jaar een overlegvergadering van de CCR bij.

Clusterniveau

- De managers hebben tenminste viermaal per jaar een overlegvergadering met de clusterraad van hun eigen onderdeel.
- De managers informeren de clusterraden over ontwikkelingen in hun onderdeel via mededelingen ter vergadering dan wel in een mededelingenbrief.
- Adviesvragen aan de clusterraad worden (vooraf) mondeling toegelicht en vervolgens schriftelijk gesteld gebruik makend van de in de samenwerkingsovereenkomst overeengekomen reactietermijnen. Na ontvangst van advies volgt reactie van de manager.

Dialogo met cliënten en cliëntvertegenwoordigers Groepsoverleg

Op het niveau van de teams is een groepsoverleg ingericht met cliënten. Dit is een gestructureerd overleg waarin de thema's van het dagelijks leven (voeding, wonen, dagbesteding, vrije tijd, kwaliteit, veiligheid) worden besproken door het team met de groep cliënten waar zij zorg voor dragen (in wonen of dagbesteding). Van het groepsoverleg wordt een verslag gemaakt (via een format), dit verslag wordt ter

informatie aan de clusterraad cliënten gezonden.

Teams maken met cliëntvertegenwoordigers afspraken over de wijze waarop zij geïnformeerd willen worden over de ontwikkelingen en gang van zaken in de groep cliënten waar het team verantwoordelijk voor is. Dit kan een groepsoverleg zijn tussen team en cliëntvertegenwoordigers. Het is ook mogelijk dat dit gebeurt in de vorm van informatiebijeenkomsten of periodieke nieuwsbrieven. Verslagen van groepsoverleggen worden ter informatie aan de clusterraad cliëntvertegenwoordigers gezonden.

Beide vormen van dialoog zijn niet vrijblijvend, teams hebben de plicht hier invulling aan te geven. Dit wordt gemonitord door de managers.

Overig

- Naar medewerkers vindt communicatie plaats via intranet, een digitale nieuwsbrief, en medewerkersbijeenkomsten (ad hoc).
- Voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers, medewerkers en vrijwilligers wordt periodiek het MagaZien uitgebracht, een blad waarin ontwikkelingen binnen de organisatie zo beeldend mogelijk worden beschreven. Het MagaZien wordt tevens verstuurd naar externe belanghebbenden (o.a. scholen, overheidsinstellingen of verwijzers) ter bevordering van de maatschappelijke bekendheid.
- Voor cliënten en cliëntvertegenwoordigers (en overige belangstellenden) staan op de website van Lunet zorg doorlopend verhalen van cliënten en medewerkers over zichzelf en over Lunet zorg.
- Voor ouders en verwanten worden jaarlijks informatieavonden georganiseerd waarin de meest relevante ontwikkelingen mondeling worden toegelicht door directie en management.

Externe belanghebbenden

Bij de bepaling van de externe belanghebbenden gaat het om de vraag welke samenwerkingsverbanden of organisaties rechtstreeks betrokken zijn bij het beleid en de maatschappelijke doelstelling van Lunet zorg en als belanghebbenden actief zijn binnen ons verzorgingsgebied. Gezien de diversiteit van relaties met extern belanghebbenden zijn er verschillen in vormgeving van overleg en communicatie.

Binnen Lunet zorg wordt voortgang van ontwikkelingen, ook op het gebied van relatie met externe belanghebbenden, gevolgd via kwartaalrapportage. Hierover vindt gesprek plaats tussen managers en directeuren respectievelijk directeuren en Raad van Bestuur.

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van externe belanghebbenden van Lunet zorg.

	Wie	Thema	Vorm
1.	Ministerie van VWS	Gehandicaptenzorg Vaststelling of wijziging van missie	Jaarverantwoording Informatievoorziening (schriftelijk/mondeling) inzake thema's met landelijk impact
2.	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)	Kwaliteit van zorg/ Kwaliteitsmanagementsysteem	Verantwoording bij verplichte meldingen (o.a. calamiteiten, (vermoeden van) seksueel misbruik, geweld, etc). Contact bij en verantwoording na inspectiebezoeken. Jaarverantwoording
3.	Zorgkantoor CZ	Zorginkoop Productieverantwoording Kwaliteits- en ontwikkel-eisen van het Zorgkantoor	Schriftelijke uitwisseling gegevens (inschrijving/verantwoording) Periodiek overleg over inkoop en voortgang Directeur strategie en verkoop onderhoudt contacten omtrent ontwikkelingen en evt. aanpassingen van afspraken Jaarverantwoording

4.	VGN	Collectieve belangen organisaties voor verstandelijk gehandicapten	Bestuurder/Directie bezoekt/volgt ledenbijeenkomsten. Incidenteel overleg voor ad hoc vragen vanuit de organisatie
5.	Samenwerkende gemeenten in het kader van de WMO en Jeugdwet	Organisatie en verkoop van ambulante begeleiding, dagbesteding, behandeling en verblijf.	Directeur en Managers ambulante en dagbesteding respectievelijk kind & jeugd onderhouden contacten met gemeenten (overlegtafels, individueel overleg wethouders). Directeur strategie en verkoop voert besprekingen met gemeenten over zorginkoop door gemeenten. Lunet zorg faciliteert werkbezoek voor leden van de gemeenteraad en/of B&W binnen Lunet zorg.
6.	Collega zorginstellingen in een VOF (Meriadoc, D'n Boegent, Dn Bolle Akker)	Gezamenlijke zorg voor cliënten met een beperking	Directeuren van beide organisaties onderhouden regulier contact via periodiek werkoverleg. Directeuren van beide organisaties dragen zorg voor nakoming afspraken die voortvloeien uit de samenwerking en de informatieverstrekking die daarvoor nodig is.
7.	Collega zorgaanbieders / lokale partijen	Inhoudelijke samenwerking of afstemming/uitwisseling.	Manager draagt zorg voor onderhoud contacten en naleving van eventuele gemaakte afspraken en informatieverstrekking die daartoe nodig is.
8.	Ouderinitiatieven	Afspraken omtrent dienstverlening en kwaliteit van zorg.	Manager draagt zorg voor nakoming afspraken die voortvloeien uit contract en de informatieverstrekking die daarvoor nodig is. Directeur houdt toezicht.

9.	Financiële instellingen (banken + waarborgfonds)	Financieel beleid van de organisatie	Raad van Bestuur/Directeur financiën onderhouden contact met financiers en dragen zorg voor verantwoording conform met financiers gemaakte afspraken. Jaarverantwoording via jaarrekening.
10.	Woningbouwcoöperaties	Woonvoorzieningen in wijk en dorp	Manager huisvesting draagt zorg voor nakoming afspraken die voortvloeien uit contract en de informatieverstrekking die daarvoor nodig is. Directeur houdt toezicht. Informatievoorziening via kwartaalrapportage directeur naar Raad van Bestuur.
11.	Cliëntenorganisaties	Informatievoorziening en collectieve belangenbehartiging voor cliënten / cliëntvertegenwoordigers	Lunet zorg is lid van Platform VG en het LSR, relevante informatie wordt via medezeggenschapsraden gecommuniceerd naar cliënten / cliëntvertegenwoordigers. Het LSR wordt ingezet voor scholing en advies rondom onder andere medezeggenschap cliënten.
12.	Netwerkorganisaties zorg (o.a. Netwerk vroeghulp; coöperatie Slimmer leven 2020; Kennisplatform Vitale samenleving)	Kennisdeling en ontwikkelen nieuwe initiatieven	Raad van Bestuur/directie neemt deel aan overlegstructuren (al dan niet in voorzittersrol) Raad van Bestuur/directie entameert c.q. ondersteunt nieuwe initiatieven. Lunet zorg neemt actief deel aan ontwikkel en voorbereidingstrajecten.