

Jaarverantwoording Trivium Meulenbelt Groep

Jaardocument 2013

Inhoudsopgave

1. Uitgangspunten van de verslaggeving	4
2. Profiel van de organisatie	4
2.1 Algemene identificatiegegevens.....	4
2.2 Structuur van het concern.....	5
2.3 Kerngegevens	5
3. Bestuur en toezicht.....	6
3.1 Normen voor goed bestuur	6
3.2 Raad van Toezicht - Raad van Bestuur model	6
3.3 Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur	7
3.4 Algemeen beleid van de Trivium Meulenbelt Groep inzake toezicht.....	10
3.5 Toezicht in 2013.....	11
3.6 Verslag van de Raad van Bestuur over 2013	12
3.7 De Ondernemingsraad	13
3.8 De Cliëntenraad	14
4. Algemeen kwaliteitsbeleid	20
4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem	20
4.2 Veiligheid	20
4.3 Kwaliteitsbeleid ten aanzien cliënten/bewoners	21
4.4 Klachten.....	21
4.5 Kwaliteitsbeleid t.a.v. medewerkers	22

Inleiding

De Jaarverantwoording Zorginstellingen 2013 is vastgesteld door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) op grond van de Regeling Verslaggeving WTZi. Met ingang van verslagjaar 2012 vervalt het maatschappelijk verslag als onderdeel van de jaarverantwoording. De gegevens uit de jaarverantwoording worden verzameld, beheerd en uitgeleverd door het CIBG, een agentschap van het ministerie van VWS. De jaarverantwoording wordt vastgesteld in het jaardocument 2013.

Wat is het jaardocument?

Het jaardocument is een vragenset aan de hand waarvan zorgaanbieders zich verantwoorden over hun prestaties in het verslagjaar. Met het jaardocument zijn vroegere verplichte verantwoordingsdocumenten vervallen, waardoor de administratieve lasten zijn verlicht. Uitgangspunt van het jaardocument is: éénmaal aanleveren, meermalen gebruiken. Daarmee wordt bedoeld dat het jaardocument gebruikt kan worden voor de verantwoording aan meerdere belanghebbenden. Denk aan interne belanghebbenden zoals de cliënten, Cliëntenraad of Ondernemingsraad, en aan externe belanghebbenden zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), zorgverzekeraars, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), het ministerie van Justitie en het ministerie van VWS.

Het jaardocument bevat verantwoording over belangrijke onderwerpen als kwaliteit, goed bestuur en financiële prestaties. Het jaardocument vraagt gegevens die op grond van een wettelijke verplichting moeten worden aangeleverd. Het jaardocument heeft drie functies. In de eerste plaats wordt door gebruik van het document aan de jaarlijkse verantwoordingsverplichtingen voldaan. De tweede functie is die van de maatschappelijke verantwoording. Met het jaardocument wordt aan de buitenwereld verantwoording gegeven over de organisatie. De derde functie is het bevorderen van transparantie van de zorgsector.

Waaruit bestaat het jaardocument?

Het jaardocument bestaat uit:

- De jaarrekening (als PDF)
- De kwantitatieve gegevens (via webapplicatie DiGiMV)

Het maatschappelijk verslag

Met ingang van verslagjaar 2012 is het voorgeschreven model voor het jaarverslag komen te vervallen. Dit besluit is het gevolg van jarenlange en uiteenlopende bezwaren uit het veld. Alhoewel het niet verplicht wordt gesteld, zal in dit jaardocument aandacht worden besteed aan de Kwaliteitswet zorginstellingen, de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen en de Wet klachtwet cliënten zorginstellingen. Tevens wordt ingegaan op het richtinggevend normenkader van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) voor goed bestuur en goed toezicht. Dit normenkader staat bekend als de Zorgbrede Governancecode. Het maatschappelijk verslag wordt op de website geplaatst en is openbaar (www.jaarverslagenzorg.nl).

De jaarrekening moet aansluiten bij de modeljaarrekening, zoals uitgelegd op de site www.jaarverslagenzorg.nl. De jaarrekening wordt met de accountantsverklaring op de website gezet en is openbaar. De kwantitatieve gegevens worden via de webapplicatie DiGiMV opgevraagd. De gegevens worden in een databank opgeslagen. Vanuit deze databank krijgen de instanties aan wie verantwoording moet worden afgelegd, hun gegevens automatisch aangeleverd. De meeste gegevens zijn openbaar.

1. Uitgangspunten van de verslaggeving

Het voorliggende rapport betreft de verantwoording over het jaar 2013 van de Stichting Trivium Meulenbelt Groep. Dit is de moederstichting van:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg (TMZ)
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

Alle rechtspersonen zijn stichtingen, die over dezelfde Raad van Toezicht en Raad van Bestuur beschikken.

Deze verantwoording is conform de richtlijnen voor het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording en komt tegemoet aan de wens van de Trivium Meulenbelt Groep om vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid zo transparant mogelijk voor alle belanghebbenden te werken en te rapporteren.

2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemene identificatiegegevens

Naam verslagleggende rechtspersoon	Stichting Trivium Meulenbelt Groep
Adres	't Dijkhuis 1, Borne
Postcode	7622 CM
Plaats	Borne
Telefoonnummer	0900 - 2 453 453
Identificatienummer Kamer van Koophandel	08151405
E-mailadres	ckoop@triviummeulenbeltzorg.nl
Internetpagina	www.triviummeulenbeltzorg.nl

2.2 Structuur van het concern

De Stichting Trivium Meulenbelt Groep is de holdingmaatschappij van:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg (TMZ)
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

2.3 Kerngegevens

Kernactiviteiten en nadere typering

TMZ biedt de volgende functies:

- Zorgbemiddeling
- Zorgsteunpunten in de wijk
- Personenalarmering
- Huishoudelijke hulp WMO
- Thuiszorg AWBZ
- Dagvoorzieningen
- Revalidatie
- Huisartsenzorg
- Paramedische zorg
- Verzorgingshuiszorg
- Verpleeghuiszorg
- Overbruggingszorg
- Terminale zorg

In de stichting Het Zwaantje worden 15 private appartementen geëxploiteerd. De Huisartsenpraktijk Geesteren wordt geëxploiteerd binnen de stichting Zorgcontinuüm.

Cliënten/bewoners en medewerkers (in loondienst)

Kerngegevens cliënten/bewoners inclusief WMO per einde verslagjaar:

- Zorg en verblijf: 820 cliënten/bewoners
- Dagactiviteiten: 363 cliënten
- Extramuraal:
 - AWBZ: 657 cliënten
 - AWBZ/WMO: 963 cliënten
 - WMO: 623 cliënten

Aantal personeelsleden in loondienst per einde verslagjaar: 1164 FTE.

Werkgebieden

De Trivium Meulenbelt Groep is actief in zes gemeenten:

- Almelo
- Borne
- Enschede
- Hengelo
- Tubbergen
- Twenterand

3. Bestuur en toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

In 2010 is de herziene versie van de zogenaamde Zorgbrede Governancecode tot stand gekomen. Deze code dient te worden opgevat als een samenbundeling van moderne, en inmiddels breed gedragen, algemene opvattingen in de zorg over goed bestuur, toezicht en verantwoording. De code sluit daarbij aan op de gedragscode voor de goede bestuurder van de NVZD, op de code voor de toezichthouder van de NVTZ en op het gedachtegoed van andere branche- en belangenverenigingen.

De Trivium Meulenbelt Groep past de principes uit de Zorgbrede Governancecode onverminderd toe. Het functioneren van de Raad van Bestuur wordt jaarlijks beoordeeld door de Raad van Toezicht. Raad van Bestuur en Raad van Toezicht hebben afspraken gemaakt over de informatie die wordt verschaft aan de Raad van Toezicht. Deze afspraken zijn vastgelegd in het 'Reglement voor de Raad van Toezicht', vastgesteld in de vergadering van de Raad van Toezicht op 9 oktober 2006. Conform het reglement is de Raad van Bestuur verplicht informatie te verschaffen over kwaliteit van zorg, doelmatigheid en continuïteit van de organisatie en de bedrijfsvoering, het innovatievermogen, de toegankelijkheid, cliënttevredenheid en medewerkertevredenheid.

3.2 Raad van Toezicht - Raad van Bestuur model

De Trivium Meulenbelt Groep werkt met een model, waarbij de Raad van Bestuur belast is met het besturen van de organisatie en verantwoording aflegt aan een intern toezichthoudend orgaan (de Raad van Toezicht).

De Raad van Toezicht van de Trivium Meulenbelt Groep is tevens het toezichthoudend orgaan van de volgende dochterstichtingen:

- Stichting TriviumMeulenbeltZorg
- Stichting Zorgcontinuüm
- Stichting Het Zwaantje
- Stichting De Groene Brug

Alle rechtspersonen zijn stichtingen, die over dezelfde Raad van Toezicht en Raad van Bestuur beschikken.

3.3 Samenstelling Raad van Toezicht en Raad van Bestuur

Overzicht nevenfunctie(s) leden Raad van Toezicht TriviumMeulenbeltZorg

NAAM	FUNCTIE	Nevenfuncties
Dhr. H.G. Mannak	Voorzitter. 30-11-2013 gestopt als RvT lid TMZ.	<ul style="list-style-type: none"> - commissaris van Holland Pigments BV - vice voorzitter Nederlandse Associatie voor de Podiumkunsten - bestuurslid van de stichting Kunst in het Volkspark - bestuurslid stichting Landgoed Huize Groeneveld
Dhr. R. Admiraal	Vice-voorzitter. 30-11-2013 gestopt als RvT lid TMZ.	<ul style="list-style-type: none"> - secretaris dept. Twente van de De Maatschappij - lid klankbordgroep FBK Games Hengelo - lid brandinggroep Regio Twente
Dhr. R. Bakker	lid	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Stichting Plattelandsontwikkeling Almelo (SPOA) - voorzitter Stichting Windkorenmolen de Hoop - penningmeester Stichting Vrienden van de Klup Twente - lid Beleidsadviescommissie Economie en Werkgelegenheid van de gemeente Almelo - voorzitter Stichting Vrienden van het Vakcollege Almelo - voorzitter Vereniging Gepensioneerden Rabobank afdeling Twente - golfclub de Koepel: lid sponsorcommissie en voorzitter d'Hooghe Heeren
Dhr. K. Erends	lid	<p><u>Functie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lid Raad van Bestuur 's Heeren Loo Zorggroep <p><u>Nevenfunctie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Raad van Commissarissen Vaart en Vechtstreek Rabobank
Dhr. H.G.B. Spenkelink	Lid. 30-11-2013 gestopt als RvT lid TMZ.	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter bestuur Stichting Hervormde Begraafplaats Usselo - voorzitter Raad van Toezicht Twentse Welle - bestuurslid Hippisch Hengelo - lid Raad van Toezicht FBK Games - voorzitter Raad van Commissarissen Oranjewoud - lid Raad van Commissarissen Agar Holding B.V. - lid Raad van Commissarissen Alewijnse - lid Raad van Commissarissen Aqua + Sprinklersystemen B.V. - lid Raad van Advies Silverspoon Beheer B.V.

Mw. A.J. Koster	Lid. 30-11-2013 gestopt als RvT lid TMZ.	<ul style="list-style-type: none"> - voorzitter Klachtencommissie Ziekenhuisgroep Twente (ZGT) - lid Raad van Commissarissen Univé Oost
Dhr. G. van Dijk	Voorzitter ad-interim (12-12-2013 geïnstalleerd)	<p><u>Functie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - hoogleraar (Cooperative) Financial services in developing countries, Nyenrode Business University - hoogleraar Social Venturing & Cooperative Entrepreneurship TIAS Nimbas, Universiteit van Tilburg <p><u>Nevenfuncties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - lid Raad van Commissarissen ICCO u.a. - voorzitter Raad van Commissarissen ABZ BV (Strawberries from seed) - voorzitter Raad van Commissarissen Van de Haar Group BV - lid Adviesraad BergToys BV - lid Bestuur Metgezel Beheer BV - lid Dutch Trade Board - lid Adviesraad Schuiteman Accountants - voorzitter Commissie Onroerendgoed Maatschappij van Welstand - voorzitter Ledenraad PGGM - lid Bestuur Diergeneesmiddelen Autoriteit - voorzitter Stichting Rabobank Certificaten - voorzitter Bestuur KIC! Kennis en Innovatie Coöperatieve Creatieve industrie u.a. - voorzitter Stichting Museum voor Historische Landbouwtechniek - Visiting professor Agribusiness Management, International Center for Advanced Mediterranean Agronomic Studies (Chania, Greece)

Raad van Bestuur van TMZ in 2013

Naam	Bestuursfunctie	Nevenfuncties
Dhr. P.F.M. Weda	Eenhoofdige Raad van Bestuur. 30-11-2013 ziek gemeld.	Lid bestuur VNO-NCW Lid bestuur Werkgeversvereniging Zorg en Welzijn Oost - Nederland Lid commissie Vastgoed Actiz
Dhr. F. Schrande	Tweehoofdige Raad van Bestuur. Functie: Voorzitter ad-interim. 1-12-2013 geïnstalleerd.	Bestuurslid betaald voetbalorganisatie Heracles Almelo
Dhr. P. Kroeze	Tweehoofdige Raad van Bestuur, Ad-interim. 1-12-2013 geïnstalleerd.	Voorzitter Raad van Toezicht Stichting De Zeven Bergen.
De bezoldiging van de Raad van Bestuur is besproken met de Raad van Toezicht en is vastgesteld conform de landelijke richtlijnen.		

3.4 Algemeen beleid van de Trivium Meulenbelt Groep inzake toezicht

Werving, selectie en benoeming van nieuwe leden van de Raad van Toezicht

Werving van nieuwe leden geschiedt door openbaarmaking van een vacature. Selectie geschiedt door een selectiecommissie, bestaande uit leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur. De Raad van Toezicht benoemt nieuwe leden.

Bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht

De bezoldiging van de leden van de Raad van Toezicht van TMZ vindt plaats conform de meest recente richtlijnen van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders (NVTZ).

Reglement van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft een reglement vastgesteld, waarin de volgende elementen zijn opgenomen:

- Informatievoorziening.
- Samenstelling RvT: de RvT maakt een profielschets van de RvT in haar geheel en voor een lid van de RvT.
- Intern en extern overleg en optreden van de RvT. Een delegatie van de RvT is tenminste eenmaal per jaar aanwezig bij een overlegvergadering van de RvB met de OR en eenmaal per jaar bij een vergadering van de RvB met de Cliëntenraad.
- Benoeming leden RvT; einde lidmaatschap RvT.
- Werkwijze RvT. De RvT kan desgewenst een onderlinge verdeling van aandachtsgebieden afspreken.
- Commissies: het reglement voorziet in auditcommissies en een renumeratiecommissie. In ieder geval is een auditcommissie belast met het toezicht op financiën. De renumeratiecommissie voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de RvB.
- Evaluatie: de RvT evalueert jaarlijks haar eigen functioneren.
- Honorering en/of onkostenvergoeding.

Inzake de vereiste onafhankelijkheid is het volgende in het reglement bepaald

Het profiel voor de Raad van Toezicht dient ertoe te leiden dat de Raad van Toezicht zodanig is samengesteld dat de leden van de Raad van Toezicht ten opzichte van elkaar en de Raad van Bestuur onafhankelijk en kritisch opereren. Daarnaast is bepaald dat het functioneren van een lid van de Raad van Toezicht wordt gekenmerkt door integriteit en een onafhankelijke opstelling. Dit betekent dat hij of zij in de uitoefening van de functie op geen enkele wijze belang heeft bij de stichting.

Beoordeling van eigen functioneren en verdere ontwikkeling

De Raad van Toezicht beoordeelt jaarlijks haar eigen functioneren in een separate vergadering.

Raad van Toezicht houdt toezicht op strategie en prestaties

TMZ heeft haar strategie voor de periode 2010-2015 vastgelegd in de Strategische Beleidsnotitie 2010-2015: 'Zelfbewust in relatie tot de samenleving'. Om de strategische doelstellingen te realiseren, worden concrete doelstellingen opgenomen in een jaarplan. De doelstellingen worden eveneens opgenomen in managementcontracten, die worden afgesloten tussen de RvB en elk MT-lid. Laatstgenoemde rapporteert periodiek over de voortgang aan de RvB en het MT. De Raad van Bestuur gebruikt deze voortgangsrapportages vervolgens om de RvT te informeren over de prestaties van TMZ. De voortgangsrapportages worden ook geagendeerd op de vergadering van de Centrale Cliëntenraad en de Ondernemingsraad.

Periodiek overleg met de externe accountant

Jaarlijks presenteert de externe accountant ten overstaan van de RvT de jaarrekening van het afgelopen verslagjaar. In het accountantsverslag rapporteert de accountant over (financiële) prestaties van TMZ ten opzichte van het branchegemiddelde. Als onderdeel van de jaarrekeningcontrole voert de accountant jaarlijks een interim-controle uit. Deze is primair gericht op de opzet, het bestaan en de werking van maatregelen van administratieve organisatie en interne beheersing. De bevindingen worden vastgelegd in een managementletter, die ter beschikking wordt gesteld aan de RvT.

3.5 Toezicht in 2013

De Raad van Toezicht legt verantwoording af

De Raad van Toezicht van TMZ verricht het toezicht op de Raad van Bestuur op grond van de wet- en regelgeving in Nederland. Ze baseert zich op de Governance code voor de zorg bij de wijze waarop ze haar taak uitoefent. Belangrijk daarbij is dat ze dit toezicht 'op afstand' verricht. Dit wil zeggen dat ze zich niet mengt in de taak van de Raad van Bestuur, namelijk het besturen van de organisatie.

Dit uitgangspunt mag echter niet leiden tot een positie op afstand van de organisatie. De Raad van Toezicht dient zich naar haar opvatting verantwoordelijk te voelen voor de governance van TMZ en er naar te handelen en daarmee betrokken te zijn bij het wel en wee van TMZ. Een collectieve verantwoordelijkheid dus, samen met de Raad van Bestuur, maar met duidelijk gescheiden rollen.

De Raad van Toezicht is zich terdege bewust van deze delicate positie. Daarover spreekt ze voortdurend, bijvoorbeeld tijdens studiedagen, en ook in de zelfevaluaties komt dit thema ter sprake. De Raad van Toezicht van TMZ is eveneens van oordeel, dat ze de samenleving vertegenwoordigt, waarvoor TMZ haar maatschappelijke functie vervult. Ze gaat dus ook na of de organisatie naar haar mening op de juiste wijze invulling geeft aan haar rol voor de samenleving.

TMZ is een grote werkgever en de Raad van Toezicht realiseert zich dat de organisatie een grote verantwoordelijkheid draagt voor medewerkers en hun gezinnen, die voor hun bestaan afhankelijk zijn van de organisatie. Een goed contact met het vertegenwoordigend orgaan, de OR, acht ze daarom van grote importantie.

De veranderende omstandigheden in de samenleving en de problematiek van de bekostiging van de zorg maakt de betrokkenheid van vrijwilligers en familieparticipatie tot een steeds belangrijker wordende hoeksteen bij het aanbieden van zorg. De Raad van Toezicht vindt dat de betrokkenheid van deze groepen om haar aandacht en bijzondere waardering vraagt.

Toezicht betekent ook dat de Raad van Toezicht een proactieve houding aanneemt ten aanzien van het in beeld brengen van de risico's, die de organisatie loopt. Risico's, die de zorgfunctie voor bewoners met zich meebrengen, maar ook risico's bij beleid, investeringen en gedrag.

De samenleving mag terecht een kritische houding van de Raad van Toezicht verwachten als het gaat om bovenstaande aspecten. De zorg voor cliënten en de zorg voor de continuïteit van de organisatie met haar medewerkers wordt daarmee gediend.

De Raad van Bestuur en Raad van Toezicht geven - elk met hun eigen rol en verantwoordelijkheden - in samenspraak richting aan de ontwikkelingen bij TMZ.

In 2013 zijn vier leden van de Raad van Toezicht afgetreden. In december 2013 is professor Gert van Dijk toegetreden als nieuwe voorzitter ad interim. In 2014 wordt de Raad van Toezicht aangevuld met nieuwe leden.

De Raad van Toezicht is over 2013 van oordeel, dat het voorgestelde en ingezette beleid van TMZ op goede wijze invulling geeft aan de rol van TMZ voor de samenleving. TMZ is financieel gezond, waarbij cliënten/bewoners en medewerkers bovengemiddeld tevreden zijn over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening. Daarbij beschikt TMZ in toenemende mate over goede relaties met externe stakeholders.

3.6 Verslag van de Raad van Bestuur over 2013

De Strategische beleidsnotitie 2010-2015 'Zelfbewust in relatie tot de samenleving' is een belangrijk uitgangspunt geweest voor bestuur en management in 2013. In deze beleidsnotitie staat beschreven dat TMZ de komende jaren zal investeren in verdere verbetering van de kwaliteit van zorgverlening en dat het zogenaamde Planetreemodel als sturingsinstrument daarbij ondersteunend zal zijn. Het Planetreemodel heeft tevens als basis gediend voor de Jaarroute 2013.

Deze jaarroute bestaat uit 'smart' geformuleerde doelstellingen die zijn gerubriceerd naar de indeling van het planetree-zorgconcept. Dat impliceert dat RvB en MT ook periodiek conform deze indeling aan de RvT, OR en Cliëntenraad rapporteren over de voortgang.

TMZ stuurde in 2013 enerzijds op intern gemeten effecten (kosten en productiviteit) en anderzijds op bij de cliënten/bewoners gemeten effecten (waardering, klachten en voorkeuren). Samengevat stuurt TMZ op:

1. Tevreden cliënten
2. Tevreden medewerkers
3. Financiële gezondheid
4. Goede relatie met de omgeving

In december 2013 heeft de bestuurder van TMZ zich ziek gemeld. De twee plaatsvervangende bestuurders zijn door de Raad van Toezicht benoemd tot bestuurders a.i.. In 2014 wordt de Raad van Bestuur van TMZ definitief ingevuld.

Kijkend naar de doelstellingen in de eerder genoemde Jaarroute 2013 heeft TMZ in 2013 overwegend goed gepresteerd. In verband met de ziekte van de bestuurder is er enige vertraging ontstaan in de realisatie van enkele doelstellingen. Meerdere actiepunten uit de Jaarroute 2013 zijn derhalve doorgeschoven naar 2014.

TMZ heeft in 2013 belangrijke financiële doelstellingen gerealiseerd. TMZ is financieel gezond. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de cliënten/bewoners bovengemiddeld tevreden zijn over de kwaliteit van zorg- en dienstverlening. De relatie met het Zorgkantoor cq de zorgverzekeraars is goed te noemen. TMZ voldoet aan alle kwaliteitseisen en is in 2013 opnieuw 'preferred supplier' van Menzis. De gemeenten en de cliënten zijn tevreden over de wijze waarop TMZ huishoudelijke hulp levert in het kader van de WMO.

3.7 De Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) van TMZ representeert de medewerkers en speelt een belangrijke rol in de continuïteit van de organisatie. Eenmaal per vier jaar wordt er een verkiezingsronde gehouden. Belangstellenden die deel willen uitmaken van de OR kunnen zich hiervoor bij het secretariaat aanmelden. In 2013 is de OR in een gewijzigde samenstelling begonnen aan een nieuwe periode van vier jaar. De OR bestaat momenteel uit negen leden. Het dagelijks bestuur wordt gevormd door de voorzitter, de vicevoorzitter en de secretaris.

Onderdeelcommissies

Binnen het kader van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) kan de OR zelf bepalen hoe de medezeggenschap in de organisatie gestalte verkrijgt. De OR van TMZ heeft ervoor gekozen om de medezeggenschap vorm te geven door middel van zogenoemde onderdeelcommissies (OC) die een regio vertegenwoordigen. Dit geheel overeenkomstig artikel 15 lid 3 van de WOR. De leden van de OC's vertegenwoordigen de belangen van de betreffende locaties of diensten. In iedere OC zit een afgevaardigde uit de OR. Binnen TMZ zijn momenteel zes OC's actief.

Medezeggenschap

De OR is overlegpartner van de Raad van Bestuur. Op basis van het zogeheten medezeggenschap heeft de OR inspraak en kan het de Raad van Bestuur adviseren. Daarnaast houdt het orgaan controle op het beleid. De WOR voorziet in de rechten van de OR zoals adviesrecht, instemmingsrecht, initiatiefrecht en informatierecht. Alvorens de Raad van Bestuur een besluit kan nemen zal de OR om advies of instemming gevraagd moeten worden. Hierbij moet er sprake zijn van een situatie die 'omkeerbaar' is. In de WOR zijn de aangelegenheden waarbij de Raad van Bestuur de OR moet raadplegen vastgelegd. Ongeveer twee keer per jaar heeft de OR een overleg met de Raad van Toezicht overeenkomstig de WOR (ex art. 24).

Verkiezingen en groei OR

Het jaar 2013 stond voor een deel in het teken van de verkiezingen van de OR. Deze verkiezingen hebben ertoe geleid dat de OR van zeven naar negen leden is gegroeid. Deze groei is belangrijk om voldoende aandacht te kunnen geven aan alle geledingen van de organisatie.

Medeverantwoordelijk voor continuïteit

Structurele problemen met de Raad van Bestuur - onder andere verschillen van inzicht en groeiende ontevredenheid over het te laat betrokken worden bij onderwerpen die van belang waren voor de OR en op momenten dat besluiten/processen reeds onomkeerbaar waren - hebben er eind 2013 toe geleid dat de OR het vertrouwen in de (WOR) bestuurder heeft opgezegd. Dit heeft geleid tot benoeming van twee ad interim bestuurders, ingevuld door twee leden van het Managementteam. Daarnaast zijn afspraken gemaakt over het opnieuw vormgeven van de topstructuur van TMZ. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Convenant met de Raad van Toezicht. Met het afsluiten van dit Convenant heeft de OR nadrukkelijk aan willen geven zich medeverantwoordelijk te voelen voor de continuïteit van TMZ en heeft zij benadrukt dat zij haar bijdrage opeist in het vormgeven van die continuïteit.

Thema's

Naast bovengenoemde zaken zijn er in 2013 een groot aantal thema's behandeld. Hierbij ging het onder andere om het implementeren van een zogenoemd coöperatief werkoverleg (actie), zorgaanbestedingen (informatie), de overname van een

thuiszorgorganisatie in Enschede (instemming) en het verplicht stellen van een verklaring omtrent gedrag (instemming).

3.8 De Cliëntenraad

Inleiding

Evenals in voorgaande jaren heeft de Centrale Cliëntenraad (CCR) van TriviumMeulenbeltZorg (TMZ) een actieve bijdrage geleverd aan het realiseren van de organisatiedoelen in 2013. Hierbij stonden de gezamenlijke belangen van cliënten van TMZ en hun naasten voorop. Dit heeft de CCR vorm gegeven door gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur, maar ook door een actieve en betrokken rol te vervullen bij het ontwikkelen en verbeteren van beleid inzake de speerpunten van de Cliëntenraad. Daarnaast is de Cliëntenraad goed geïnformeerd over relevante ontwikkelingen betreffende de organisatie van TMZ, waar nodig en/of mogelijk gebeurt dit 'voor in de trechter'. De Cliëntenraad is als adviesorgaan binnen TMZ niet meer weg te denken als belangrijke partner in het formuleren van de strategie naar de toekomst. De Cliëntenraad ervaart dit als een bijzondere positie. Het vraagt wel van de Cliëntenraad zelf om alert te zijn en zelf ook een pro actieve houding aan te nemen, waar het gaat vooraan in de trechter betrokken te zijn en deze rol op te eisen.

Onderwerpen

Hierbij gaat het over zeer uiteenlopende onderwerpen op het gebied van wonen, welzijn, voeding en de kwaliteit van zorg en behandeling, maar ook over de koers van TMZ, de keuzes en besluiten die genomen moeten worden in de dynamiek van de gezondheidszorg en de gevolgen die de transitie in de zorg met zich meebrengt voor de sector in het algemeen en voor TMZ in het bijzonder. De Cliëntenraad doet mee bij TMZ. Daarnaast wordt er met de bestuurder gesproken over zaken zoals de begroting, de jaarrekening en de jaarroute. De CCR bestaat uit een afvaardiging van alle lokale Cliëntenraden van TMZ uit de verschillende regio's. Hierbij vervult één persoon de rol van voorzitter. Vanuit de organisatie wordt de CCR ondersteund door een lid van het Managementteam. In het jaar 2013 was dit de regiomanager Almelo.

Ontwikkelingen

De CCR kijkt terug op een dynamisch jaar. Er waren veel ontwikkelingen in de organisatie en in de directe omgeving van TMZ. Interne contacten waren er op alle niveaus in de organisatie. De CCR is in diverse locaties geweest om het beleid te toetsen in de dagelijkse praktijk, gesprekken te voeren met cliënten over diverse actuele onderwerpen zoals voeding, wasverzorging, mentaal welbevinden en nog veel meer. Er vonden ook vergaderingen plaats met de Raad van Bestuur, waarbij diverse medewerkers van TMZ een toelichting hebben gegeven op actuele onderwerpen. Er was ook onderling overleg met de Ondernemingsraad en afstemming met de Raad van Toezicht.

Vergaderingen

De vergaderingen met de Raad van Bestuur (de overlegvergaderingen) vormen de rode draad in de activiteiten van de CCR. Dit waren de momenten waarop met de bestuurder over de verschillende onderwerpen is gesproken. Hierbij ging het veelal om het verkrijgen van informatie, het geven van advies aan de Raad van Bestuur, maar ook het leveren van een bijdrage aan de besluitvorming binnen TMZ en het samen bepalen van de (strategische) koers. In 2013 heeft de raad formeel tien keer met de Raad van Bestuur een overleg vergadering belegd. Daarnaast zijn er een aantal ingelaste informatieve bijeenkomsten met de Raad van Bestuur geweest, over specifieke actuele onderwerpen die op dat moment gericht aandacht vroegen. Hier ging het onder andere over de bestuurlijke continuïteit van TMZ, de consequenties van stelselherziening voor TMZ gericht op de

geriatrie revalidatiezorg, de functie begeleiding, de welzijnscomponent en ontwikkelingen binnen het vastgoed. Hierbij ging het o.a. ook om de realisatie van het nieuwe woonzorgcomplex Het Weggeler in Almelo ten behoeve van het realiseren van de doelstelling: iedere cliënt heeft recht op een eigen appartement c.q. kamer, maar ook het realiseren van een nieuw zorgsteunpunt in het centrum van Almelo onder de naam TMZ Beth kwam aan bod.

Toetsmomenten

De Cliëntenraad is aanwezig bij de informatiebijeenkomsten van TMZ, waarbij ook het middenkader aanwezig is. In 2013 is deze groep 2 keer per jaar uitgebreid met alle eerst verantwoordelijk verzorgenden. Door de Cliëntenraad zijn deze momenten ervaren als belangrijke toetsmomenten t.a.v. de voortgang in de jaardoelen. De bijeenkomsten waren ook bijzonder informatief, doordat onderwerpen als de transitie in het zorgstelsel en de consequenties voor TMZ centraal stonden. Ook werd er een toelichting gegeven op de voortgang van specifieke beleidsterreinen binnen TMZ, die terug te voeren zijn op de onderwerpen in de jaarroute van TMZ en de rol van de diverse stakeholders.

Medezeggenschap

Ook in 2013 heeft medezeggenschap kleur en inhoud gekregen in samenspraak met de Raad van Bestuur en de Raad van Toezicht. In het afgelopen jaar hebben we regelmatig vergaderingen belegd. Er zijn tien bijeenkomsten met de bestuurder geweest in 2013. Ook zijn de leden van de CCR bij diverse bijeenkomsten aanwezig geweest. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om ontmoetingen waarbij de jaarroute gepresenteerd is en waarbij er is gesproken over de kernwaarden (samen formuleren en uiteindelijk vaststellen). Verschillende leden van de CCR zijn aanwezig geweest bij bijzondere hoogtepunten zoals de opening van het Zorgsteunpunt Beth TMZ (de voormalige Synagoge) in Almelo en de viering van het hoogste punt van Het Weggeler.

Resultaten

In het volgende onderdeel van dit verslag zal de Cliëntenraad in een overzicht de diverse onderwerpen benoemen waarover de raad is geïnformeerd door de bestuurder, onderwerpen waarover de raad heeft geadviseerd, onderwerpen waarover de raad is geconsulteerd en onderwerpen die de raad zelf heeft geagendeerd. Op deze wijze heeft de raad op een actieve wijze een bijdrage geleverd aan de organisatieontwikkeling van TMZ en specifiek vanuit het perspectief van de cliënt en haar belangen verantwoordelijkheid genomen om bij te dragen aan beleidsontwikkeling, toetsing van bestaand beleid en het stellen van prioriteiten. In dit jaarverslag laten we het jaar 2013 de revue passeren. Hierbij willen we u op hoofdlijnen informeren over de verschillende onderwerpen die naar voren zijn gekomen en gaan we in op de bereikte resultaten. Daarnaast benoemen we de verschillende gebeurtenissen en activiteiten, de gespreksonderwerpen en de bijdragen aan organisatieontwikkeling in het belang van de medezeggenschap voor cliënten.

Ontwikkeling vastgoed

Een vast agendapunt tijdens de overlegvergadering is de stand van zaken met betrekking tot de ontwikkeling van vastgoed geweest. Hierbij lag in 2013 de nadruk op de realisatie van Het Weggeler in Almelo, waar in april 2013 de bouw gestart is met een geplande doorlooptijd van 1 jaar. Daarnaast over de te ontwikkelen locatie in Geesteren en het voorgenomen besluit locatie Het Meulenbelt te renoveren, waardoor deze locatie op termijn weer voldoet aan de eisen van deze tijd.

Speerpunten

Daarnaast vormen de speerpunten die door de Cliëntenraad zijn benoemd en in de jaarroute van TMZ zijn opgenomen een belangrijke rode draad in de agendavoering van onderwerpen in 2013. Hierbij gaat het om prioriteiten die de CCR vanuit de lokale Cliëntenraden voor 2013 heeft gesteld, namelijk:

- Mentaal Welbevinden
- Voeding
- Familieparticipatie
- Veiligheid en hygiëne woonomgeving

Het overzicht per maand.

Deze speerpunten zijn in heel 2013 met regelmaat teruggekomen op de agenda.

Januari

TMZorg

Plannen voor het magazine TMZorg zijn gepresenteerd. Een van de doelstellingen in de jaarroute is het faciliteren van de Cliëntenraden en de Ondernemingsraad in hun presentatie naar de achterban.

Thuiszorg 'Rondom'

Thuiszorgorganisatie 'Rondom' wordt overgenomen. Leden van de CCR zijn aanwezig bij de informatiebijeenkomst voor de medewerkers en vrijwilligers van deze organisatie. Niet alleen cliënten en personeel komen naar TMZ, maar ook Cliëntenraadsleden gaan t.z.t. deelnemen aan de Cliëntenraad thuiszorg van TMZ.

Begroting 2013

Wordt door de bestuurder op hoofdlijnen toegelicht. De vragen van CCR-leden worden beantwoord.

Jaarroute 2013

De doelstellingen zijn geformuleerd op basis van de inbreng van de Cliëntenraden, de Ondernemingsraad en de MT-leden. Daarnaast wordt de inbreng vanuit de leergang leiderschap meegenomen. De jaarroute is ook de leidraad voor de agenda's van de Cliëntenraden.

CQ onderzoek

TMZ is verplicht om iedere 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren. De kwaliteitsfunctionaris reikt de analyse van ZorgDNA van december 2012 uit en licht die op hoofdlijnen toe.

Maart

Vastgoed

We maken kennis met de interim manager vastgoed. Hij neemt een aantal zaken met ons onder de loep, zoals de (structuur van) de technische dienst en de onderhoudscontracten.

Verkiezingen

Indien in de loop van het jaar lege plekken ontstaan in de Cliëntenraden worden hiervoor mensen benaderd en worden deze vacatures meestal tussentijds ingevuld. Om deze reden is besloten tot nader order geen verkiezingen te houden.

Open dag van de Zorg

In verschillende regio's hebben de Cliëntenraden zich gepresenteerd tijdens de Open Dag van de Zorg.

Hervormingen in de zorg

De bestuurder geeft aan de leden van de CCR een toelichting over de verwachte ontwikkelingen in de AWBZ.

April

Herkenbaarheid medewerkers

Naar aanleiding van de nadrukkelijke vraag van cliënten, bewoners en familie om herkenbaarheid van medewerkers hebben twee leden van de CCR een gesprek gehad met twee leden van de OR. Bij TMZ is bewust gekozen voor het werken in burger om de huiselijkheid, het wonen en de leefbaarheid te benadrukken. De medewerker gaat een relatie aan met de cliënt en is herkenbaar aan de respectvolle, professionele uitstraling. Naar aanleiding van dit overleg en andere gesprekken is besloten badges aan te schaffen met het TMZ logo. Deze kunnen op vrijwillige basis door de medewerkers gedragen worden.

Voedingsconcept

Naar aanleiding van de vorig jaar gehouden aanbesteding voeding is met de geselecteerde leverancier via een werkgroep, waarin onder andere ook de Cliëntenraad is vertegenwoordigd, een aantal verbeterpunten geformuleerd. De verbeterpunten richten zich voornamelijk op de verbetering van de presentatie van de maaltijd, ambiance en attitude. Communicatie over de maaltijd is van groot belang. Maaltijdpresentatie en kwaliteit van de voeding zijn daarnaast erg belangrijk. In de loop van de jaren 2013 en 2014 vinden op willekeurige plaatsen inventarisatierondes plaats. De desbetreffende rapportage wordt ter hand gesteld aan de Cliëntenraden.

Mei

Communicatiebeleid

Het MT-lid met de portefeuille PR & Communicatie presenteert het communicatiebeleid van TMZ aan de leden van de CCR. Het beleid is vanuit strategische overwegingen gebaseerd op ontwikkelingen in de zorg, vergrijzing, ontgroening en andere maatschappelijke omstandigheden.

Kwartaalcijfers

De bestuurder geeft een beknopte toelichting op de cijfers.

Minisymposium

Ter gelegenheid van het leggen van de eerste steen van de nieuwbouw Het Weggeler heeft TMZ er voor gekozen een minisymposium te organiseren. Verschillende leden van de CCR hebben hieraan deelgenomen.

Juli

Jaarrekening 2012

De jaarrekening is aan de CCR-leden ter hand gesteld en vragen worden door de bestuurder beantwoord.

Coöperatief werkoverleg

Een van de MT leden geeft een presentatie over het coöperatief werkoverleg. Leden van de Cliëntenraad kunnen evenals OR-leden aansluiten en meedenken tijdens formele overleggen door middel van thema's, zoals bijvoorbeeld verbeterpunten naar aanleiding van de CQ. Dit overleg is reeds geïmplementeerd en door een aantal leden van de lokale Cliëntenraden bijgewoond.

September

Stelselwijzigingen in de zorg

De bestuurder neemt ons mee in de ontwikkelingen en vooruitzichten in de zorgsector. Hoe was het vroeger en hoe is de toekomst. In een gezamenlijke bijeenkomst van alle Cliëntenraadsleden van TMZ wordt dit onderwerp enkele keren besproken. De aanwezige Cliëntenraadsleden zijn van mening dat de thuiszorg een steeds belangrijkere plaats gaat innemen en dat TMZ zich goed voorbereid op de consequenties van de stelselwijzigingen en op de consequenties daarvan voor de organisatie.

Ook wordt de zorg onder woorden gebracht omtrent de onzekerheid van de plannen en de uitvoering. Wat gaat dit betekenen voor de cliënten? Het verwachte verminderen van welzijn wordt ook als zorgelijk ervaren. De aanwezige leden zijn van mening dat het welzijn moet blijven, maar misschien een andere vorm kan krijgen.

Het aantal handen aan het bed dient te worden geborgd met voldoende vakbekwame en geschoolde medewerkers. TMZ dient het proces van familieparticipatie te faciliteren en een duidelijk organisatiebreed beleid te ontwikkelen.

Overleg met RvT

Een groot deel van de CCR leden, aangevuld met enkele lokale Cliëntenraadsleden, hebben een overleg gehad met een aantal leden van de Raad van Toezicht. Het was een boeiend overleg met een goede dialoog over de wijze waarop zowel de Raad van Toezicht als de CCR haar rol oppakt.

Oktober

Stelselwijzigingen

De CCR is van mening dat het noodzakelijk is te anticiperen op de stelselwijzigingen. Zij is geïnformeerd over het verloop van de transitie van personeel.

CQ onderzoek

De kwaliteitsfunctionaris deelt de CCR mee dat TMZ verplicht is te participeren in de landelijke cliëntervaringsonderzoeken en om zorginhoudelijke indicatoren te meten. Hij geeft een toelichting op de opzet en uitvoering van het onderzoek.

Medezeggenschap eerste lijn

In verband met de groei van de thuiszorg is een Cliëntenraad thuiszorg opgericht die in maart 2013 haar eerste bijeenkomst heeft gehouden. Deze Cliëntenraad bevindt zich in de

opbouwfase. Getracht wordt vanuit iedere regio een afvaardiging deel te laten nemen en t.z.t. een afvaardiging naar de CCR te benoemen.

November

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De CCR is ingelicht over de bevindingen van de inspectiebezoeken aan 't Haarhuus, Het Meulenbelt en De Weemelanden. Daarnaast is uitleg gegeven over de verbetertrajecten.

Raad van Toezicht, Raad van Bestuur

In november en december zijn de CCR-leden actief betrokken bij de gang van zaken omtrent de situatie met de RvT en RvB. Het belang van de cliënten van TMZ heeft bij de CCR steeds voorop gestaan.

Jaarroute 2014

De CCR denkt mee over de input voor de jaarroute 2014 en het Meerjarenperspectief 2014 - 2018. Unaniem wordt besloten dat de speerpunten voor 2014 zijn: Mentaal Welbevinden, familieparticipatie, voeding, veiligheid en hygiëne. Deze hebben een prominente plaats in het jaarplan.

4. Algemeen kwaliteitsbeleid

4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

TMZ hanteert een geborgd, extern geauditeerd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001) waarmee richting en invulling wordt gegeven aan het actualiseren en evalueren van kwaliteitsverbeteringen. Het kwaliteitsmanagementsysteem heeft bijgedragen aan het behalen van de beleidsdoelstellingen van TMZ. TMZ wil voor haar cliënten en medewerkers een voorspelbare (verwachtingen managen), betrouwbare en veilige organisatie zijn. Om deze doelstellingen waar te maken is er gemonitord op kritische indicatoren behorende bij interne werkprocessen, het kwaliteitsdocument 2012 Verpleging, Verzorging en Zorg thuis en de leveringsvoorwaarden.

Naast interne en externe audits, die onderdeel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem, heeft TMZ signalen ter verbetering aangereikt gekregen door middel van twee IGZ inspectiebezoeken. Deze inspectiebezoeken hebben er mede toe geleid dat TMZ het borgen van haar werkprocessen prominent in de doelstelling van 2014 heeft opgenomen.

TMZ is een lerende organisatie en is steeds op zoek naar een goede balans tussen de ruimte (regelarme omgeving) die de professional nodig heeft om op basis van zijn competenties zijn werkzaamheden uit te voeren en het monitoren op het in de professional gestelde vertrouwen. Intercollegiale toetsing kan hierbij ondersteunend zijn.

4.2 Veiligheid

Algemeen

TMZ heeft haar veiligheidsbeleid in 2013 gecontinueerd. Voor het borgen van haar veiligheidsbeleid heeft TMZ haar 'compliance model' ingericht overeenkomstig het Planetree ordeningsprincipe: Betere Zorg, Helende Omgeving en Gezonde Organisatie. Per item uit het Planetree model zijn risico's vastgesteld waaraan vervolgens een risico-eigenaar is gekoppeld.

In 2013 zijn onder andere de volgende items gedetecteerd. Hieraan zijn de volgende acties gekoppeld ter vermindering van het risico.

- Bouwkundige aanpassingen in het kader van brandveiligheid.
- Plaatsing AED's op alle TMZ-locaties. Deze zijn vervolgens alle 14 aangemeld en geregistreerd in het alarmeringssysteem HartslagNu. De inzet en het gebruik van de AED's is sinds begin 2013 standaard opgenomen binnen de BHV-trainingen en oefeningen.

Melding incidenten bij de inspectie

TMZ heeft drie incidenten gemeld bij de inspectie. Het betrof een incident waarbij de cliënt brandwonden opliep aan de verwarming, een valincident met lichamelijk letsel en een incident met betrekking tot de privacygegevens. In alle gevallen zijn er verbetermaatregelen genomen waar een analyse volgens de Prisma methode aan vooraf is gegaan.

Zorginhoudelijke veiligheid

Op basis van zorginhoudelijke indicatoren vindt jaarlijks een meting plaats. TMZ scoort intramuraal op 50% van de items boven het landelijke gemiddelde, op 36,67% van de items op het landelijke gemiddelde en op 13,33 % van de items onder het landelijke gemiddelde. Met name het gebruik van antipsychotica vraagt aandacht. Extramuraal scoort TMZ op 64,28% van de items boven het landelijke gemiddelde en op 35,72% van de items op het landelijke gemiddelde.

4.3 Kwaliteitsbeleid ten aanzien cliënten/bewoners

TMZ heeft zich ten doel gesteld om bij het landelijke, onafhankelijke cliëntervaringsonderzoek boven het landelijke gemiddelde te scoren. TMZ heeft deze doelstelling behaald. De organisatie heeft bij de intramurale cliënten op 4,35% van de items beneden het landelijke gemiddelde gescoord, op 52,9% van de items op het gemiddelde en op 42,75 % van de items boven het gemiddelde. Extramuraal heeft TMZ op 13,33% van de items beneden het landelijke gemiddelde gescoord en op 86,67% van de items boven het landelijke gemiddelde.

TMZ heeft in 2013 onder de intramurale somatische bewoners aanvullend onderzoek laten uitvoeren. Het instrument 'kwaliteit van leven' is hiervoor gebruikt. De toegevoegde waarde van dit instrument is dat bij de vraagstelling de bewoner centraal staat en meer inzicht wordt verkregen in levensvraagstukken, terwijl bij het landelijk gehanteerde CQI (Consumer Quality Index) de organisatie centraal staat.

4.4 Klachten

Inleiding

TMZ heeft een stappenplan voor wat betreft het omgaan met klachten. Een essentieel uitgangspunt hierbij is dat de professional in de gelegenheid wordt gesteld de klacht aan te horen en verbetermaatregelen te nemen.

De stappen zijn:

1. Medewerker(s) waar de klacht/onvrede betrekking op heeft eerst in de gelegenheid stellen corrigerende maatregelen te treffen.
2. Onvrede hoeft niet altijd te leiden tot een klacht. De klachtenbemiddelaar/onderzoeker brengt zo mogelijk partijen tot elkaar.
3. De klagers willen vaak de klacht niet 'groter' dan noodzakelijk maken en vragen de klachtenbemiddelaar de klacht te behandelen.
4. De klacht wordt behandeld door een externe klachtencommissie.

Resultaat klachtenbemiddeling en klachtenbehandeling 2013

Klachten zijn behandeld door de klachtenbemiddelaar en de klachtencommissie

klachtenbemiddeling

Er is een keer een beroep gedaan op de klachtenbemiddelaar om te bemiddelen. Familie was ontevreden over de kwaliteit van zorg en behandeling op een reactiveringsafdeling. Er zijn diverse acties ondernomen en het vertrouwen is hersteld.

Klachten behandeld door klachtenbemiddelaar

Er zijn vijf klachten geweest:

- Een klacht had betrekking op informatievoorziening in de thuiszorg en het aantal medewerkers die zorg verleenden bij de cliënt.
- Een klacht had betrekking op een vermeende discriminerende tekst op de TMZ auto's (wijkzuster in plaats van wijkverpleegkundige).
- Een klacht had betrekking op het mailverkeer.
- Een klacht had betrekking op de zorgalarmering en opvolging.
- Een klacht had betrekking op het niet uit het bestand halen van een overledene.

Resultaat

4 klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Een klacht is nog in behandeling.

Klachten behandeld door de Klachtencommissie TMZ- ZorgAccent

De klachtencommissie TMZ-ZorgAccent bestond in 2013 uit 5 leden, te weten:

- De heer B.H. Hulshof (voorzitter)
- De heer J.W. Bollen
- De heer S. Tol
- De heer A.J. M. van Dun
- De heer B.F.A. Weiden.

Klachten 2013

In 2013 is er 1 klacht gemeld aan de klachtencommissie. De klacht is gedaan door de familie van een cliënt en betrof de postbezorging, met name het tijdig bezorgen van de post aan de cliënt. De klacht is gegrond verklaard en de procedure van de postbezorging is geëvalueerd en aangescherpt. De familie is akkoord gegaan met de uitkomst van het onderzoek.

Trainingsdag klachtencommissie

Op 30 september 2013 heeft de gehele klachtencommissie deelgenomen aan een training. Deze training werd gegeven door de heer Roel de Leeuw van Quasir. De aandachtspunten die vanuit de training naar voren zijn gekomen, worden weergegeven in de evaluatie notitie d.d. 16 oktober 2013.

4.5 Kwaliteitsbeleid t.a.v. medewerkers

In 2012 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek plaats gevonden. Op basis van dit onderzoek zijn voor 2013 verbetermaatregelen gepland. TMZ scoorde een ruime voldoende op de onderzoekscomponenten. De enige component die lager scoorde was 'commitment', maar die scoorde nog altijd een voldoende.

De focus bij de verbeteracties lag op het vergroten van de ruimte voor medewerkers om hun vakmanschap te tonen en eigen verantwoordelijkheid te nemen.

De volgende acties zijn gepland:

1. Gastcolleges ontwikkelen en geven door medewerkers van TMZ aan de leerling-verzorgenden op het ROC.
2. Continuering van de leergang leiderschap in samenwerking met de Saxion Hogeschool.
3. Introductieprogramma voor nieuwe medewerkers opzetten.
4. Evalueren en optimaliseren van de exit interviews.

Een evaluatie van de genoemde acties laat het volgende resultaat zien:

Ad 1): de gastlessen zijn ontwikkeld. Onze partner - het ROC van Twente - is echter nog niet gereed om deze lessen in hun programma te plaatsen. De lessen zijn ontwikkeld maar in 2013 nog niet gegeven. In 2014 is besloten deze lessen aan te bieden aan de gediplomeerde verpleegkundigen en verzorgenden binnen TMZ (bijscholing).

Ad 2): binnen de leergang leiderschap is er in 2013 een groep afgestudeerd en tevens een nieuwe groep gestart.

Ad 3): Een verbeterd introductieprogramma voor nieuwe medewerkers ontwikkelen en implementeren is in 2013 nog niet voltooid en zal in 2014 verder vormgegeven worden.

Ad 4): Evaluatie van de exitinterviews heeft in 2013 plaatsgevonden door middel van een interne audit. In het kader van minder bureaucratie is het van belang eerst een kosten-batenanalyse te maken. Dit vindt in 2014 plaats.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

De opzet van het onderzoek dat in 2012 is uitgevoerd sluit onvoldoende aan bij de coöperatieve gedachte waarin de werkgever en de medewerker gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor tevreden medewerkers. 2014 zal gebruikt worden om onderzoek te doen naar een medewerkerstevredenheidsonderzoek dat past bij de visie van TMZ. Dit is eventueel een combinatie van cliënttevredenheidsonderzoeken en onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers en vrijwilligers.