

Samen sterk voor kwaliteit

Wat kan de Governancecode Zorg 2017 betekenen?

José Laheij
KansPlus

Drie delen

- 1. De Zorgbrede Governancecode 2017**
- 1. Belangrijke aandachtspunten voor medezeggenschap en invloed**
- 1. De praktijk: ervaringen en voorbeelden**

Wat is Governance

Het waarborgen van de onderlinge samenhang in de wijze van sturen, beheersen en toezicht houden van een overheidsorganisatie, gericht op een efficiënte en effectieve realisatie van beleidsdoelstellingen, alsmede het daarover op een open wijze communiceren en verantwoording afleggen ten behoeve van belanghebbenden.

Of kort gezegd:

1. Het huis moet op orde zijn
2. Belanghebbenden zijn betrokken

Zorgbrede Governancecode

- Laatste versie was uit 2010
- Kennis, opvattingen en verwachtingen van goed bestuur en toezicht veranderen
- Gemeenschappelijk kader voor alle zorginstellingen.
- Het is een richtinggevend en levend document
- Voor WLZ en WMO

Basisvisie van de code

- Minder juridisch, maar niet vrijblijvend
- Meer focus op houding en gedrag.
- Een open communicatiecultuur
- Stimuleren van interne en externe dialoog
- Code biedt ruimte voor initiatieven van bestuurders, medewerkers en cliënten
- Geen afvinklijstjes
- Zaken die in de wet (WMCZ) staan zijn niet nog eens in de code opgenomen

Zorgbrede Governancecode 2017

De zeven principes van de code

1. Het bieden van goede zorg is het doel van zorgorganisaties
2. De raad van bestuur hanteren normen en waarden die passen bij de maatschappelijke positie
3. De zorgorganisatie zorgt voor adequate invloed van belanghebbenden
4. Raad van bestuur en raad van toezicht zijn ieder vanuit hun rol verantwoordelijk voor de governance
5. De raad van bestuur bestuurt de zorgorganisatie op haar maatschappelijke doelstelling
6. De raad van toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijk doelstelling van de zorgorganisatie
7. De raad van toezicht en de raad van bestuur ontwikkelen permanent hun professionaliteit en deskundigheid

Eerste drie principes

Eerste twee principes gaan over missie en visie: waartoe zijn zorginstellingen op aarde en hoe moet zorg verleend worden:

- Dienen goede zorg te verlenen
- Zorgen dat de zorg toegankelijk is
- Zorg doelmatig verleend wordt
- Normen en waarden die in de zorgorganisatie leidend zijn

Principe 3 gaat over interne en externe belanghebbenden

- Regelen van inspraak, samenspraak en tegenspraak
- Medezeggenschapsorganen (afspraken met cliënten- en verwantenraad)

Ad 1.: Bieden van goede zorg

- Kwaliteit en veiligheid.
- Behoeften, wensen, ervaringen en belangen van cliënt staan centraal
- Zorgverlening komt tot stand in dialoog tussen cliënt en zorgverlener en waar nodig met verwant.
- Er is een overeenkomst met de cliënt

Ad 2. Waarden en normen

- **Waarden en normen:** komen tot stand in dialoog met de hele organisatie en zijn ook besproken en vindbaar voor cliënten en verwanten
- **Passende normen:** De waarden moeten zichtbaar zijn in gedrag van van alledag.
- **Open cultuur:** mensen kunnen en durven elkaar aan te spreken ongeacht hiërarchie. Openstaan voor feedback en tegenspraak. Dilemma's kunnen besproken worden, fouten veilig gemeld.
- **Inspraak – samenspraak – tegenspraak** wordt georganiseerd.

Ad.3: De zorgorganisatie zorgt voor adequate invloed van belanghebbenden

- **Belanghebbenden moeten invloed hebben** op koers en zorgverlening van de zorgorganisatie
- **Cliëntenraden zijn daarbij van groot belang**
 - Voor de koersbepaling
 - Bepalen van maatschappelijke doelstelling
 - Delen van waarden en normen
- **Nieuwe vormen van medezeggenschap** wil de code kansen geven
- **RvB maakt afspraken met cliëntenraden en verwantenraden** over hoe ze met elkaar willen overleggen, over de financiën en scholing
- **Bestuurder** geven **uitleg** over de keuzes die gemaakt zijn aan belanghebbenden (dus ook aan cliënten- en verwantenraad)

It takes two to tango

Aan beide kanten ontwikkelen

- **Raad van bestuur en Raad van Toezicht: ontwikkeling van houding en stijl en organiseren van invloed**
 - Open communicatie; vooraf betrekken van cliëntenraden
 - Luisteren naar argumenten en belangen
 - Luisteren naar bezwaren
 - Gelijkwaardigheid
 - Raad van Toezicht: meer regelmatig contact met cliëntenraden: uit ivoren toren komen
 - Vragende opstelling; benieuwd zijn naar andere standpunten
 - Einde tijdperk old boys netwerk; bestuurders en toezichthouders nieuwe stijl zijn nodig
- **Wat zou jouw cliënten- en verwantenraad anders kunnen gaan doen?**

De praktijk

Inbrengen van vitaliteit en meer invloed:

- **Door nieuwe vormen van communicatie, :**
 - Cliëntenraad kan meer samenwerken rond thema's met bijvoorbeeld de MR, belangenorganisaties, platforms, deskundigen, zorgkantoren, etc.
 - Meedenken over te maken beleid met Raad van Bestuur. Dan is er meer invloed vooraf.
- **Op andere wijze:** de dialoog wordt toegevoegd. Verbreden van de bestaande manieren van communiceren.
- **Formele medezeggenschap blijft (WMCZ),** maar meer invloed wordt vergroot door ook mee te denken met bestuurder
- **Eerste drie principes** van de code geven thema's voor gesprek met bestuurder aan.

Voorbeelden uit de praktijk

- De relatie met belanghebbenden uitdrukkelijk op laten nemen in het profiel bij nieuwe leden Raad van Toezicht
- Vanuit ontevredenheid over de informatievoorziening naar de cliëntenraad is er, samen met de bestuurder, een Informatieprotocol vastgesteld
- Vz Rvt 4 x per jaar overleg met voorzitter van de cliëntenraad en met bestuurder. Open gesprek ('benen op tafel') over thema's die dan van belang zijn. Besluiten worden daar niet genomen, wel goed geluisterd naar elkaar.
- Oppakken van niet goede lopende relatie met bestuurder. Cliëntenraad heeft hulp gevraagd en onafhankelijke kritische feedback gekregen over eigen handelen. Durft kritisch naar zichzelf kijken. De cliëntenraad probeert nu het eigen gedrag te verbeteren en zo beter met de bestuurder om te gaan.

Vrijblijvend of niet?

- 1. De brancheorganisaties in de zorg hanteren lidmaatschapverplichting en kunnen disciplinaire maatregelen nemen naar zorgorganisaties die zich niet aan de code houden.**
- 2. Belanghebbenden (cliëntenraden) kunnen de concrete toepassing laten toetsen door de Bezwarencommissie (commissie van het Scheidsgerecht Gezondheidszorg).**
- 3. De civiele rechter (reguliere rechtspraak) neemt veelal de conclusies van de bezwarencommissie over en kan daar financiële consequenties aan verbinden**
- 4. De IGZ (inspectie) en NZa hanteren de Zorgbrede Governancecode als veldnorm in hun toezichtkader.**
- 5. De IGZ kan op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bestuurlijke aanwijzingen geven en een dwangsom opleggen bij schending van de Zorgbrede Governancecode.**
- 6. Aantoonbare toepassing van de Zorgbrede Governancecode wordt door zorgverzekeraars als harde inkoopvoorwaarde gehanteerd**
- 7. Principes en best practice bepalingen van governancecodes worden in enquêteprocedures door de Ondernemingskamer gebruikt bij de beoordeling van wanbeleid.**