

Stakeholdermanagement: dialoog met belanghebbende

Beleid dialoog met belanghebbenden

Lelie zorggroep is zich als maatschappelijke onderneming bewust van het belang van het voeren van de dialoog met toezichthouders, financiers, medezeggenschapsorganen en samenwerkingspartners. Deze belanghebbenden zijn rechtstreeks bij het beleid en de maatschappelijke doelstelling van Lelie zorggroep betrokken. Op grond van artikel 2.2 lid 1 van de Zorgbrede Governancecode (ZGC) heeft de Raad van Bestuur vastgesteld en is door de Raad van Toezicht goedgekeurd:

- Wie de belanghebbenden (intern en extern) van Lelie zorggroep zijn;
- De wijze waarop vorm wordt gegeven aan het overleg met de belanghebbenden over het voorgenomen beleid en de uitvoering daarvan door Lelie zorggroep;
- De aard en de inhoud van de informatieverschaffing aan de belanghebbenden (vertegenwoordiging) over de gang van zaken en het gevoerde beleid van Lelie zorggroep;
- De betrokkenheid van de belanghebbenden bij de beleidsvorming en de uitvoering van het beleid door Lelie zorggroep.

De belanghebbenden, dan wel hun vertegenwoordiging, worden door de Raad van Bestuur minstens geïnformeerd en/of geraadpleegd over de volgende onderwerpen:

- De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie;
- De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming;
- Het overdragen van de zeggenschap over de zorgorganisatie 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 zorgorganisatie respectievelijk structurele sluiting van afdelingen, dependances of locaties;



Lelie zorggroep

- De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg.

Alle belanghebbenden worden door de Lelie zorggroep jaarlijks geïnformeerd over het vaststellen en uitbrengen van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording op de website www.leliezorggroep.nl en www.jaarverslagenzorg.nl.

Overzicht belanghebbenden (intern) Lelie zorggroep

Belanghebbenden	Overlegvorm betreffende het voorgenomen beleid en de uitvoering daarvan door de Lelie zorggroep	Aard/inhoud informatieverstopping	Betrokkenheid belanghebbenden bij de beleidsvorming en de uitvoering van het beleid door de Lelie zorggroep
Centrale Cliëntenraad (CCR) Lokale Cliëntenraden (CR)	Periodiek overleg met de Raad van Bestuur Periodiek overleg met de locatieverantwoordelijke en directie	Op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ)	De cliëntenraden worden geïnformeerd en brengen advies uit. Na ontvangst van een advies volgt een schriftelijke reactie van de Raad van Bestuur binnen de daarvoor gestelde termijnen.
Ondernemingsraad (OR) Onderdeelcommissie (OC)	Periodiek overleg met de Raad van Bestuur Periodiek overleg met de locatieverantwoordelijke en directie	Op basis van de Wet op de Ondernemingsraden (WOR)	De ondernemingsraden worden geïnformeerd en gevraagd om advies en instemming. Na advisering door de Ondernemingsraad volgt een schriftelijke reactie van de Raad van

			Bestuur binnen de daarvoor gestelde termijnen.
Cliënten, eerste contactpersonen en mantelzorgers	<p>Cliënttevredenheidsmeting</p> <p>Bespreking zorgleefplan (minimaal 2x per jaar)</p> <p>Structureel contact op de locatie.</p> <p>Incidenteel telefonisch contact.</p> <p>Nieuwsbrieven</p> <p>Lelie magazine</p>	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	<p>Zorgverlening op basis van het participatiemodel.</p> <p>Enquêtering om cliënttevredenheid te verbeteren.</p>
Medewerkers en vrijwilligers	<p>Medewerkers-</p> <p>Tevredenheidonderzoek</p> <p>Werkoverleg</p> <p>Nieuwsbrieven</p> <p>Intranet</p> <p>Jaargesprekken met leidinggevenden</p> <p>Jaarrekening</p>	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtering om tevredenheid van medewerkers te verbeteren. • Dienend leiderschap • Toetsend in het jaargesprek en in het werkoverleg



Lelie zorggroep

Verpleegkundige Advies Raad (VAR)	Periodiek overleg met de Raad van Bestuur	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	<ul style="list-style-type: none"> De VAR wordt geïnformeerd en gevraagd om advies. Achteraf toetsend van beleid
Vakgroepen	Periodiek overleg met de Raad van Bestuur en-of Directie	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	De vakgroepen worden geïnformeerd en gevraagd om advies. Daarnaast kunnen zij ongevraagd advies uitbrengen aan de directie of Raad van Bestuur.

Overzicht belanghebbenden (extern) Lelie Zorggroep

Belanghebbenden	Overlegvorm betreffende het voorgenomen beleid en de uitvoering daarvan door de Lelie Zorggroep	Aard/inhoud informatieverstopping	Betrokkenheid belanghebbenden bij de beleidsvorming en de uitvoering van het beleid door de Lelie Zorggroep
Gemeentes <ul style="list-style-type: none"> Rotterdam Capelle a/d IJssel 	Periodiek overleg met de contracthouder en managers of coaches van de teams	<ul style="list-style-type: none"> De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie 	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van contractvoorwaarden op basis van specifieke contractafspraken



Lelie zorggroep

<ul style="list-style-type: none">• Krimpen a/d IJssel• Gouda• Veenendaal• Katwijk• Goes• Zwolle• Krimpen aan den IJssel• Etc.		<ul style="list-style-type: none">• De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming• Jaarstukken• Verantwoording productie• Normerend op basis van inkoopprocedure• Op basis van informatie en advies• Achteraf toetsend van beleid• Contractafspraken	<ul style="list-style-type: none">• op basis van informatie en advies
<p>Zorgkantoor</p> <ul style="list-style-type: none">• Zilveren Kruis• VGZ• CZ• Menzis• DSW	<p>Voor- en najaarsoverleg met de zorgverkoper en/of de directie en bestuurder</p>	<ul style="list-style-type: none">• De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie• De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming	<ul style="list-style-type: none">• Op basis van contractvoorwaarden• op basis van specifieke contractafspraken• op basis van informatie en advies

		<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages betreffende kwaliteit en kwantiteit • Jaarstukken • Normerend op basis van regelgeving en via inkoopprocedure • Achteraf toetsend van beleid • Contractafspraken 	
<p>Zorgverzekeraars</p> <ul style="list-style-type: none"> • CZ • DSW • VGZ • Menzis • Zilveren kruis • Multizorg • Zorg en Zekerheid • Caresq • ONVZ • ENO 	<p>Overleg per contractperiode</p> <p>Vaak een voorjaarsoverleg en in de gedurende de onderhandelingsperiode.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie • De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming • Rapportages betreffende kwaliteit en kwantiteit • Jaarstukken • Normerend op basis van regelgeving en via inkoopprocedure 	<ul style="list-style-type: none"> • Op basis van contractvoorwaarden • op basis van specifieke contractafspraken • op basis van informatie en advies

		<ul style="list-style-type: none"> • Achteraf toetsend van beleid • Contractafspraken 	
<p>Koepels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actiz • Vilans • Verenso • TopCare • Korsakov kenniscentrum • Rotterdamse Zorg • Conforte 	<p>Participatie van de bestuurder of directie en stafhoofden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De hoofdlijnen van het (gezamenlijk) strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming • De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg 	<ul style="list-style-type: none"> • Normerend via lidmaatschapvoorwaarde • Op basis van informatie en advies • Organiseren van een brede lobby vanuit de leden
<p>Toezichthouders</p> <ul style="list-style-type: none"> • IGZ • NZa • ACM • Ministerie van VWS 	<p>Niet-Periodiek overleg met bestuurder</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg • Jaarstukken 	<ul style="list-style-type: none"> • Normerend op basis van wet- en regelgeving • Op basis van informatie • Achteraf toetsend van de uitvoering en resultaten van beleid
<p>Patiëntenverenigingen of Patiënten- of Cliëntenvertegenwoordigingen</p>	<p>Ad hoc overleg met directie en/of bestuurder</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als 	

<p>- NPV</p>		<p>maatschappelijke onderneming</p> <ul style="list-style-type: none"> • De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg • Jaarstukken • Op basis van informatie en advies 	
<p>Zorgaanbieders</p> <ul style="list-style-type: none"> • ConForte Rotterdam • St. Aafje Zorghotels • Middin • St. Laurens • St. Gereformeerde GGZ ELEOS • St. De Hoop GGZ • Antes • BAVO Parnassia • IJsselland Ziekenhuis • SFG • EMC • Leger des Heils 	<p>Periodiek (evaluatie) overleg</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming • De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg • Jaarstukken • Kwaliteit en kwantiteit rapportages 	<p>Op basis van informatie en advies</p> <p>Op basis van afspraken</p>

<ul style="list-style-type: none"> Etc., etc. 			
<p>Waarborgfonds voor de Zorgsector</p> <p>Gemeente Rotterdam</p> <p>Financiers</p>	<p>Periodiek overleg met de bestuurder en manager bedrijfsvoering</p>	<ul style="list-style-type: none"> De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming Jaarstukken 	<ul style="list-style-type: none"> Normerend via lidmaatschapvoorwaarden Op basis van informatie en advies Achteraf toetsend van beleid
<p>Leveranciers</p>	<p>Periodiek overleg met de inkoper</p>	<p>Systematische bewaking, beheersing of verbetering van de te verlenen dienstverlening</p>	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van informatie en advies Achteraf toetsend van beleid
<p>Christelijke organisaties</p> <ul style="list-style-type: none"> Kerken SCJ CHE (lectoraat) Reliëf 	<p>Periodiek overleg</p>	<p>Systematische bewaking, beheersing of verbetering van de te verlenen dienstverlening</p>	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van informatie en advies. Vooraf en achteraf toetsend van beleid
<p>Woningcorporaties</p> <ul style="list-style-type: none"> SOR 	<p>Periodiek overleg met directie en/of bestuurder</p>	<p>De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</p>	<ul style="list-style-type: none"> Op basis van informatie en advies. Vooraf en achteraf toetsend van beleid