



## Beleids dialoog met belanghebbenden

Maart 2017

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 (ZbGC) 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;
- 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](http://www.leliezorggroep.nl) en [www.jaarverslagenzorg.nl](http://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	Cliënttevredenheidsmeting Bespreking zorgleefplan (minimaal 2x per jaar) Structureel contact op de locatie. Incidenteel telefonisch contact. Nieuwsbrieven Lelie magazine	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	Zorgverlening op basis van het participatiemodel. Enquëtering om cliënttevredenheid te verbeteren.
Medewerkers en vrijwilligers	Medewerkers- Tevredenheidonderzoek Werkoverleg Nieuwsbrieven Intranet Jaargesprekken met leidinggevenden Jaarrekening	De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enquëtering om tevredenheid van medewerkers te verbeteren.</li><li>• Dienend leiderschap</li><li>• Toetsend in het jaargesprek en in het werkoverleg</li></ul>
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"><li>• De VAR wordt geïnformeerd en gevraagd om advies.</li><li>• Achteraf toetsend van beleid</li></ul>



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"> <li>• Rotterdam</li> <li>• Capelle a/d IJssel</li> <li>• Krimpen a/d IJssel</li> <li>• Gouda</li> <li>• Veenendaal</li> <li>• Katwijk</li> <li>• Goes</li> <li>• Zwolle</li> <li>• Krimpen aan den IJssel</li> <li>• Etc.</li> </ul>	Periodiek overleg met de contracthouder en managers of coaches van de teams	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie</li> <li>• De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li> <li>• Jaarstukken</li> <li>• Verantwoording productie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normerend op basis van inkoopprocedure</li> <li>• Op basis van informatie en advies</li> <li>• Achteraf toetsend van beleid</li> <li>• Contractafspraken</li> </ul>
Zorgkantoor <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zilveren Kruis</li> <li>• VGZ</li> <li>• CZ</li> <li>• Menzis</li> <li>• DSW</li> </ul>	Voor- en najaarsoverleg met de zorgverkoper en/of de directie en bestuurder	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie</li> <li>• De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li> <li>• Rapportages betreffende kwaliteit en kwantiteit</li> <li>• Jaarstukken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normerend op basis van regelgeving en via inkoopprocedure</li> <li>• Achteraf toetsend van beleid</li> <li>• Contractafspraken</li> </ul>



<p>Zorgverzekeraars</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• CZ</li><li>• DSW</li><li>• VGZ</li><li>• Menzis</li><li>• Zilverenkruis</li><li>• Multizorg</li><li>• Zorg en Zekerheid</li></ul>	<p>Overleg per contractperiode</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De vaststelling of wijziging van de missie, doelstelling of grondslag van de zorgorganisatie</li><li>• De hoofdlijnen van het (strategisch) beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li><li>• Rapportages betreffende kwaliteit en kwantiteit</li><li>• Jaarstukken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normerend op basis van regelgeving en via inkoopprocedure</li><li>• Achteraf toetsend van beleid</li><li>• Contractafspraken</li></ul>
<p>Koepels</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actiz</li><li>• Vilans</li><li>• Verenso</li><li>• TopCare</li><li>• Korsakov kenniscentrum</li><li>• Rotterdamse Zorg</li><li>• Conforte</li></ul>	<p>Participatie van de bestuurder of directie en stafhoofden</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hoofdlijnen van het (gezamenlijk) strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li><li>• De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normerend via lidmaatschapvoorwaarde</li><li>• Op basis van informatie en advies</li><li>• Organiseren van een brede lobby vanuit de leden</li></ul>
<p>Toezichthouders</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• IGZ</li><li>• NZa</li><li>• ACM</li><li>• Ministerie van VWS</li></ul>	<p>Niet-Periodiek overleg met bestuurder</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg</li><li>• Jaarstukken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normerend op basis van wet- en regelgeving</li><li>• Op basis van informatie</li><li>• Achteraf toetsend van de uitvoering en resultaten van beleid</li></ul>
<p>Patiëntenverenigingen of Patiënten- of Cliëntenvertegenwoordigingen</p> <p>- NPV</p>	<p>Ad hoc overleg met directie en/of bestuurder</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li><li>• De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van informatie en advies</li></ul>



		kwaliteit van de te verlenen zorg	
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Jaarstukken</li></ul>	
Zorgaanbieders <ul style="list-style-type: none"><li>• St. Aafje Zorghotels</li><li>• Middin</li><li>• St. Laurens</li><li>• St. Gereformeerde GGZ ELeos</li><li>• St. De Hoop GGZ</li><li>• Antes</li><li>• BAVO Parnassia</li><li>• IJsselland Ziekenhuis</li><li>• SFG</li><li>• EMC</li><li>• Leger des Heils</li></ul>	Periodiek (evaluatie) overleg	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li><li>• De systematische bewaking of beheersing of verbetering van de kwaliteit van de te verlenen zorg</li><li>• Jaarstukken</li><li>• Kwaliteit en kwantiteit rapportages</li></ul>	Op basis van informatie en advies
Waarborgfonds voor de Zorgsector Gemeente Rotterdam Financiers	Periodiek overleg met de bestuurder en manager bedrijfsvoering	<ul style="list-style-type: none"><li>• De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming</li><li>• Jaarstukken</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Normerend via lidmaatschapvoorwaarden</li><li>• Op basis van informatie en advies</li><li>• Achteraf toetsend van beleid</li></ul>
Leveranciers	Periodiek overleg met de inkoper	Systematische bewaking, beheersing of verbetering van de te verlenen dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van informatie en advies</li><li>• Achteraf toetsend van beleid</li></ul>
Christelijke organisaties <ul style="list-style-type: none"><li>• Kerken</li><li>• SCJ</li><li>• CHE (lectoraat)</li><li>• Reliëf</li></ul>	Periodiek overleg	Systematische bewaking, beheersing of verbetering van de te verlenen dienstverlening	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van informatie en advies.</li><li>• Vooraf en achteraf toetsend van beleid</li></ul>
Woningcorporaties <ul style="list-style-type: none"><li>• SOR</li></ul>	Periodiek overleg met directie en/of bestuurder	De hoofdlijnen van het strategisch beleid van de zorgorganisatie als maatschappelijke onderneming	<ul style="list-style-type: none"><li>• Op basis van informatie en advies.</li><li>• Vooraf en achteraf toetsend van beleid</li></ul>