

Jaarverslag 2017

**Clëntenraad GGz Centraal
Veluwe & Veluwe Vallei**

Opsteldatum : 26 januari 2018

Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Veluwe en Veluwe-Vallei

Inleiding :

De cliëntenraad V&VV behartigt de belangen van cliënten en bewoners van GGz Centraal, de regio Veluwe & Veluwe Vallei.

Om haar werk goed te kunnen doen, en de juiste keuzes te kunnen maken in waar tijd en aandacht aan wordt besteed, maakt de raad een jaarplan.

Met alle betrokken raadsleden wordt per jaar vastgelegd, welke onderwerpen de aandacht zullen hebben, en welke activiteiten door de raad worden uitgezet.

Aan het einde van het jaar wordt er een jaarverslag geschreven, wordt het jaarplan geëvalueerd en wordt het nieuwe jaarplan opgesteld.

Thema voor 2017 : “Participatie en versterking”

Participatie en versterking van de raad, versterking en participatie in het kader van Herstel Ondersteunende Zorg voor en door cliënten. Tijdens de contacten binnen de organisatie, en met de achterban, is het onderwerp participatie door, en versterking van cliënten het uitgangspunt geweest. Bij adviesaanvragen vanuit de organisatie heeft de raad geprobeerd de stem van de cliënt te vertegenwoordigen, en waar mogelijk aangedrongen op het gesprek van de organisatie met cliënten.

Hoofdstuk 1: Informatie over de cliëntenraad

Doelstelling :

Vanuit de WMCZ behartigt de cliëntenraad V&VV de belangen van de cliënten en bewoners van GGz Centraal, regio Veluwe.

Dit doet de raad door in contact te treden met cliënten en bewoners (o.a. kwaliteitsonderzoek en afdelingsbezoeken), en door regelmatig gesprekken te hebben met de directie, management, afdelingsleiding, PVP, en andere sleutelfiguren binnen de organisatie.

Vanwege toenemende ambulantisering en vermaatschappelijking van zorg en behandeling, treedt de raad waar nodig en wenselijk ook in contact met mensen, instanties en organisaties buiten de organisatie.

Samenstelling raad :

In de samenstelling van de raad zijn een aantal wisselingen geweest.

De cliëntenraad bestond per 1 januari 2017 uit 5 actieve raadsleden.

In de loop van 2017 is 1 raadslid gestopt met het raadswerk, zijn 3 raadsleden tot de raad toegetreden, en hebben nog 3 belangstellenden zich bij de raad gemeld.

2 raadsleden zijn door ziekte langdurig afwezig geweest.

Op 31 december 2017 bestond de raad uit 7 raadsleden en 3 aspirant-leden.

Het dagelijks bestuur van de raad bestond uit een voorzitter, een vice-voorzitter, een waarnemend secretaris en een penningmeester.

2 raadsleden zijn actief in de centrale Cliëntenraad van GGz Centraal.

Er werkt 1 vrijwilliger bij de raad ; zij ondersteunt de raad bij administratieve taken zoals het opstellen van de nieuwsbrief, die 3 x per jaar wordt uitgebracht

Werkwijze :

De raad heeft in 2017 geprobeerd alle afdelingen op het terrein te bezoeken door vaste duo's van raadsleden. Voor het leggen van contacten met de ambulante achterban, en met bewoners van de woonvormen, is eind november een project gestart onder begeleiding van een ondersteuner. Dit loopt tot eind mei 2018 door.

Hoofdstuk 2: Begroting 2017

Voor 2017 is een begroting opgesteld door de penningmeester (zie bijlage)

Inmiddels is duidelijk dat de raad dit jaar binnen de begroting is gebleven.

De declaratieregeling is aangepast : aspirant-leden kunnen maximaal 15,= euro per week tot 60,= euro per maand declareren wanneer zij actief oriënteren door deelname aan vergaderingen en afdelingsbezoeken.

Hoofdstuk 3: Advisering

Adviezen in 2017 :

. Centrum voor Psychotherapie : de cliëntenraden Eemland en Veluwe zijn intensief betrokken geweest bij het project samenvoeging De Enk / Zwaluw, en Transit / Marina de Wolf, tot het CvP in Ermelo

. WIJ-land ; vanaf 2016 was de raad betrokken bij de werkgroep WIJ-land. Door veranderingen op het landgoed wordt in 2017 nagedacht over een andere locatie voor WIJ-land. De raad is betrokken, en heeft benadrukt dat het belangrijk is om ook de toekomstige gebruikers te betrekken bij de plannen en uitvoering

. Westeinde 27 : de raad heeft advies uitgebracht voor aanpassingen in het gebouw Westeinde 27, gericht op bevordering van (het gevoel van) veiligheid voor cliënten

. Verkeersveiligheid : naar aanleiding van het idee WIJ-land 1 facilitaire voorziening, en de komst van De Zaak, heeft de cliëntenraad in 2016 het onderwerp Verkeersveiligheid op de agenda gezet. Het landgoed moet een veilige plek zijn waar cliënten zich kunnen bewegen. Inmiddels is het terrein een 30 km-zone geworden en wordt het gebied als zodanig ingericht. Ook is er een parkeerroute met voldoende parkeerplaatsen aangelegd. In het voorjaar 2018 worden op de wegen nog 30 km- tekens aangebracht

. Schuifplan afdelingen : naar aanleiding van het advies van de raad over verschuiving van afdelingen en functies, is er aandacht geweest voor inrichting en balie van het FACT-team in De Maat. Ook is er aandacht voor de verplaatsing van de koor-ruimte in de Oosterhoorn, en de voorzieningen die voor het koor nodig zijn

. Loge CVO : tegen het advies van de raad (2016) in, is eind mei de loge van het CVO gesloten. Deze sluiting leidde tot heftige reacties bij cliënten bezoekers en medewerkers. De cliëntenraad heeft de directie gehouden aan de afspraken, waarna de loge in de loop van juni van dit jaar weer is opengesteld

. Sluiting TSB : in de adviesaanvraag sluiting TSB is het cliëntperspectief niet meegenomen. In nauwe samenwerking is het de cliëntenraden Eemland, Veluwe en CCR gelukt de Raad van Bestuur en directie Veluwe te overtuigen deze adviesaanvraag terug te nemen, en eerst de gevolgen voor cliënten goed te regelen. De Raad van Bestuur heeft hierover toezeggingen gedaan – in de loop van 2018 wordt een nieuwe adviesaanvraag verwacht

. De raad heeft een ongevraagd advies uitgebracht over het aanpassen van de voedingsbudgetten (regeling en hoogte) in de woonvormen

Hoofdstuk 4 : Kwaliteitstoetsing

Het Kwaliteitsonderzoek vanuit cliëntperspectief dat in 2016 is uitgevoerd bij 2 van de 3 FACT-teams V&VV, Ermelo en Barneveld, heeft in 2017 een vervolg gehad ; de aangepaste verbeterplannen zijn in september 2017 geëvalueerd.

In 2017 is gestart met de voorbereiding van het Kwaliteitsonderzoek bij Fornhese ; vanuit de Cliëntenraad Veluwe wordt geparticipeerd in de commissie.

Hoofdstuk 5: Achterbancontact

Informatie vanuit de achterban, en de achterban informeren.

Afdelingsbezoeken : volgens plan raad van 2017

- Bezoek afdeling met twee personen
- Duidelijke afspraak maken en nakomen
- Meenemen naar de Raad en proberen op te lossen en dan weer terug te koppelen

In 2017 zijn alle afdelingen / onderdelen op het terrein van Veldwijk bezocht. Vanwege de krappe bezetting is weinig toegekomen aan contact met de ambulante achterban – iets dat is opgepakt in november door start van een project met de tijdelijke ondersteuner. Door middel van de nieuwsbrief probeert de raad cliënten en de organisatie te informeren over activiteiten. Daarnaast probeert de raad mensen te werven die willen meedoen met het cliëntpanel GGz Centraal.

Hoofdstuk 5: Contacten

Raad van Bestuur

Is eenmalig op uitnodiging van de raad op bezoek geweest tijdens de lunch – dit contact is goed bevallen en zal in 2018 opnieuw gepland worden.

Contacten binnen de organisatie.

Een contactpersoon van de raad heeft per Zorgcluster legt contact met teamleiders en voor het plannen en uitvoeren van contacten met cliënten in dat cluster.

Overleg :

- Directie V&VV (6 x per jaar) : vanwege aanhoudende samenwerkingsproblemen van de raad met de directie – al begonnen in 2016 - , en het vertrek van 1 van de directeuren, is de bestuurssecretaris van de Raad van Bestuur enige maanden betrokken geweest bij het overleg. In de zomerperiode is een wisseling van directie geweest. In het najaar van 2017 is nader kennis gemaakt, en is de samenwerking met de nieuwe directie opgepakt. 2 raadsleden zijn op uitnodiging van de directie aanwezig geweest bij een deel van de "Heidedag". In november is een kwaliteitsfunctionaris aan het overleg toegevoegd.
- Hoofd activiteitendienst : er is 3 x per jaar een overleg geweest
- Geneesheer Directeur heeft 3 x een gesprek gehad met de raad over BOPZ, WVGZ en praktijksituaties en vragen uit het veld
- Familieraad : de raad heeft de familiedag bezocht, en de voorzitter van de familieraad Veluwe is uitgenodigd voor de maandelijkse raadsvergadering.
- PVP is 4 x voor een gepland gesprek geweest
- De Klachtenfunctionaris is 1 x uitgenodigd om verslag te doen van haar werkzaamheden en bevindingen
- De raad heeft regelmatig overleg met de projectleider "Leefstijl op Veldwijk"
- De raad wordt 2 x per jaar uitgenodigd bij het overleg van de V.I.M. commissie
- De raad heeft deelgenomen aan het onderzoek "Gastvrije zorg met sterren"
- Tot juni 2017 heeft een lid van de cliëntenraad Veluwe zitting gehad in het bestuur van het Chevallierfonds. Omdat het fonds al enige tijd GGz Centraal-breed acteert, is besloten de zetel namens de cliëntenraden te vullen door een raadslid van de Centrale Cliëntenraad
- Een raadslid heeft zitting in het Lucasfonds
- Een raadslid heeft regelmatig contact met de ervaringsdeskundige van de werkgroep Herstel
- De raad is betrokken geweest bij het onderzoek van NIVEL "Horen zien en spreken" naar de relatie cliënt - zorgmedewerker

Contacten buiten de regio - organisatie

Rondom enkele adviesaanvragen is er contact geweest met cliëntenraden uit de andere regio's, en de gemeente Ermelo

Raadsleden bezoeken bijeenkomsten in de regio, bijvoorbeeld rond Beschermd wonen en WMO.

Hoofdstuk 6: Interne organisatie en kwaliteit van de cliëntenraad

Het Dagelijks Bestuur (DB) van de raad was het afgelopen jaar in wisselende formatie- niet compleet. De rol van secretaris is waarnemend en beperkt ingevuld – de meeste secretariële taken worden tijdelijk uitgevoerd door de ondersteuner.

Het DB vergadert 2 x per maand op dinsdag, neemt ingekomen post, agendapunten en activiteiten door, en stelt de agenda vast voor de RVZe-raadsvergadering (1 x per maand) en het overleg met de directie V&VV (6 x per jaar)

Invoering 365 : de invoering van Outlook 365 heeft veel onrust en hindering in het werken gegeven. Raadsleden kregen eerst een "extern"account waarmee zij slechts beperkt gebruik konden maken van het systeem. Uiteindelijk is besloten door de Raad van Bestuur dat alle raadsleden een reguliere account zouden krijgen. De invoering hiervan verliep moeizaam ; technische zaken waren niet goed geregeld, begeleiding was onvoldoende beschikbaar, en het systeem is bijna 2 maanden niet toegankelijk geweest voor raadsleden, en 3 weken niet voor ondersteuners. Inmiddels hebben alle raadsleden een account, en probeert de raad een weg te vinden om hier mee te werken zodanig, dat dit voor alle raadsleden te volgen is.

Effectief vergaderen : de vice-voorzitter heeft in december een voorstel invulling rollen taken en werkzaamheden DB opgesteld. Dit stuk als leidraad dienen voor meer effectief vergaderen en helderheid in rollen en taken binnen de raad.

Scholing en training.

Scholing ontwikkelingen : de raad heeft 2 dagen scholing ontvangen van het LOC, over het contact met de achterban en de WMCZ en praktische toepassing in het werk. Daarnaast heeft de raad de Netwerkdag cliëntenraden GGz Centraal bezocht. 2 raadsleden hebben een korte cursus onderhandelen gevolgd

Vakantieplanning.

De raad heeft een zomerreces van 4 weken gehouden, waarin geen overleg en besluitvorming heeft plaatsgevonden. Tijdens de kerstperiode was er een reces van 2 weken.

Teambuilding : in het kader van teambuilding heeft de raad, naast de scholing, 1 x een uitstapje gemaakt naar Harderwijk, rondleiding en etentje.

Evaluatie.

In december 2017 wordt het jaarverslag door ondersteuner geschreven en in de raad besproken.

Hoofdstuk 7 : Ondersteuner

Taak van de ondersteuner is ondersteuning van processen en samenwerking van de raad als geheel. Daarnaast waar nodig coaching van individuele raadsleden gekoppeld aan werkzaamheden en eventueel persoonlijke doelen.

Waar nodig biedt de ondersteuner ondersteuning bij uitvoering van concrete werkzaamheden van de raad.

Er is geen jaargesprek met de ondersteuner geweest in 2017.

Vanwege verlof van 1 van de collega-ondersteuners, is de ondersteuner van november 2017 tot en met mei 2017 16 uur per week beschikbaar voor de raad, en ondersteunt zij daarnaast de Centrale Cliëntenraad. De raad heeft voor deze periode een tijdelijk ondersteuner die het project "Contacten met de achterban" begeleidt.

Ermelo, 26 januari 2018

Cliëntenraad V&VV