

Jaarverslag 2024 Centrale Cliëntenraad GGz Centraal

Medezeggenschap cliënten

Bij GGz centraal is de organisatie brede cliëntmedezeggenschap neergelegd bij de Centrale Cliëntenraad. De centrale cliëntenraad wordt gevormd door vertegenwoordigers vanuit de Resultaat verantwoordelijke zorgeenheden (regionale cliëntenraden; Flevoland, Gooi & Vechtstreek, Veluwe & Veluwevallei, Eemland en Friesland (jongerenraad)).

Samenstelling CCR: Piet Kruizinga, Johannes de Vries, Jolanda de Ridder V&VV, Sam Noordhuis & Jeroen van der Veen G&V, Ineke Dokter Eemland, Cindy Didden Flevoland,

Jaarplan CCR 2024

- Kwaliteitsonderzoeken vanuit clientperspectief
- Werving en welkom nieuwe CCR-raadsleden
- Contacten met de achterban stimuleren
- Huisregels
- Nieuwe voorzitter CCR
- Evaluatie medezeggenschapsregeling
- Nieuwbouw en renovaties van locaties
- Verrijking leefklimaat
- Aspirant leden CR kennismaken met CCR
- CCR-vergaderingen plannen in Hilversum, Almere en Ermelo en daarbij de leden van de betreffende cliëntenraad uitnodigen

Betrokkenheid CCR

Naast eigen werkgroepen met alleen CCR leden is de raad betrokken bij werkgroepen in de organisatie. Dit kan gaan over informeren en meedenken bij ontwikkeling van beleid. De volgende werkgroepen sluiten raadsleden bij aan.

- ◆ Facilitair
- ◆ Zorgverkoop
- ◆ Financiën
- ◆ Innovatie
- ◆ Presentatie nieuwe medewerkers
- ◆ Patiëntvertrouwenspersoon
- ◆ Klachtenfunctionaris

Netwerkdagen Cliëntenraden GGz Centraal

De regionale cliëntenraden kwamen twee keer per jaar bij elkaar om te ontmoeten, elkaar te informeren en van elkaar te leren. Afgelopen jaar is er een symposium met als thema Inspraak georganiseerd, dit was ook het afscheid van de voorzitter van de CCR. In december was er een kerstlunch, waarbij er workshops over social media en kwaliteitstoetsing gegeven werden.

Positieve adviezen aan raad van Bestuur

- ◆ Begroting 2024
- ◆ GGZ online overname
- ◆ Invlechting de geheime tuin
- ◆ Huisregels
- ◆ Rapportage Wvggz 2023
- ◆ Benoeming Interim bestuurder

- ◆ Overheveling locatie Zeewolde naar V&VV
- ◆ Klachtenregeling

Instemming aan raad van bestuur

- ◆ Integrale klachtenregeling
- ◆ MetMaya professioneel statuut
- ◆ Procedure klachtenregeling MetMaya

Kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief

De cliëntenraden van GGZ Centraal doen regelmatig onderzoek hoe de kwaliteit van de zorg en behandeling door cliënten wordt ervaren, in afstemming met de directie en met ondersteuning van het kernteam kwaliteitstoetsing. De cliënten en raadsleden vinden het inspirerend en leuk om mee te werken aan de onderzoeken. Naast de inhoud van de onderzoeken ervaren raadsleden dat de medezeggenschap hierdoor meer zichtbaar en concreet is voor de cliënten en organisatie. De resultaten uit de onderzoeken zijn van meerwaarde voor de organisatie, de gepresenteerde verbeterpunten worden wisselend door directies geïmplementeerd. In samenwerking met Innovatie heeft kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief Robin, een ervaringszuil aangeschaft en ingezet bij verschillende onderzoeken in de regio's. Robin is een laagdrempelige manier om digitaal de mening van cliënten op te halen.

De onderzoeken in 2024:

- ◆ Binnen de regio Eemland heeft er onderzoek plaatsgevonden rondom ervaringen van cliënten locatie Het Smalle Pad.
- ◆ Binnen de regio Gooi & Vecht is er onderzoek gedaan naar veiligheid en gastvrijheid op de Rembrandthof
- ◆ Binnen de regio Eemland heeft men onderzoek gedaan naar de openingstijden van het Raakpunt. Wat vinden bezoekers de prettigste openingstijden in tijden van personeelskrapte.
- ◆ Binnen de regio Eemland is er bij de inloop in "het Koffiehuys" onderzoek gedaan naar de ervaringen van cliënten bij de inloop.
- ◆ Binnen de regio Gooi & Vecht is er een onderzoek gedaan onder cliënten hoe hun ervaringen zijn met het activiteiten aanbod binnen de Rembrandthof.
- ◆ Binnen de regio Gooi & Vecht is er een lentemiddag aangeboden door de cliëntenraden waarbij er op een laagdrempelige manier ervaringen van cliënten op de Mautizhof werden opgehaald.

Cliëntenpanel

De werkgroep heeft een enquête uitgezet over de informatievoorziening bij het aanmeldingsproces, van de 100 uitgezette enquêtes zijn er ongeveer een kwart ingevuld.

De werkgroep is het afgelopen jaar aan het nadenken of dit panel ondanks wervingsacties onder cliënten, nog voldoende en betrouwbare resultaten oplevert. Deze uitkomst wordt begin 2025 verwacht.

Wijzigingen binnen de cliëntenraden

- ◆ Piet Kruizinga heeft begin juli afscheid genomen als voorzitter van de CCR, er is door de CCR gekozen voor werving van een onafhankelijk voorzitter. Deze procedure loopt eind 2024.
- ◆ PR en Social Media is een nieuwe werkgroep binnen de cliëntenraden. De werkgroep houdt zich bezig met de zichtbaarheid naar buiten, hoe presenteren de cliëntenraden zich en blijven zij zichtbaar binnen de organisatie.

- ♦ Vanaf september vergadert en werkt de CCR op een andere wijze, de CCR leden hebben 1x per maand vergadering. Daarnaast is er 1x per maand werkoverleg waarbij de raadsleden met elkaar aan een thema of onderwerp werken ter voorbereiding van de vergadering.
- ♦ De werkgroepen vanuit de organisatie zijn sterker gepositioneerd binnen de cliëntenraden. Geïnteresseerde vanuit de regionale raden sluiten aan bij de verschillende werkgroepen zoals facilitair, Geneesheer-Directeur, Innovatie. Door deze werkgroepen “open te stellen” voor raadsleden creëer je meer participatie vanuit de verschillende regio's. Raadsleden ervaren deze verandering als zeer positief.
- ♦ Er is door de cliëntenraden gekozen voor een onafhankelijk voorzitter voor de CCR. Deze procedure loopt.