

Missie en visie

Clëntenraad

GGZ Oost Brabant

2022-2024

‘Samen bouwen aan een veerkrachtige organisatie’

Versie 5 januari 2023



Meepraten



Meedenken



Meedoen



Inhoudsopgave

1. Voorwoord
2. Inleiding
3. Missie en Visie
4. Speerpunten
5. Werkplan
6. Taakverdeling binnen de cliëntenraad
7. Communicatieplan
8. Scholingsplan nieuwe leden
9. Samenstelling cliëntenraad en commissies
10. Tot slot

1. Voorwoord

De cliëntenraad heeft een unieke positie in het bewaken de zorg. De raad heeft als taak om te kijken hoe de mensen die zorg krijgen deze zorg/ondersteuning ervaren. En kan vervolgens het management de spiegel voorhouden hoe het beleid in de praktijk uitpakt. Eigenlijk is de cliëntenraad binnen de zorgorganisatie de enige die deze rol zo kan vervullen. Natuurlijk zijn heel veel zorgverleners iedere dag bezig om zo goed mogelijke zorg te verlenen. En zijn ook de bestuurders/managers hard bezig om de zorg zo goed mogelijk te organiseren. Maar zij hebben vaak ook te maken met allerlei andere ontwikkelingen en systemen. De cliëntenraad kan managers en zorgverleners scherp houden hoe de zorg in de praktijk uitpakt.

Cliëntenraden onderschatten hun eigen belang nog wel eens. Natuurlijk is het prima om over beleid mee te praten. Maar de grootste en belangrijkste meerwaarde van de cliëntenraad is het bespreken van de praktijk aan de overlegtafels. Dat kan zijn door signalen die veel mensen uiten te bespreken.

Juist de praktijkverhalen maken inzichtelijk wat de meerwaarde van de zorgorganisatie is. Wat goed gaat en wat beter kan. Een actieve cliëntenraad is onmisbaar bij het verbeteren van de zorg. Bij de cliëntenraad ligt een belangrijke sleutel om de zorg maximaal aan te laten sluiten bij wat mensen nodig hebben. Voor de cliëntenraad staat een goede cliëntenparticipatie voorop. De raad verbindt zich daarom actief met de achterban en is voortdurend op zoek naar nieuwe mogelijkheden om het cliëntenperspectief actief in te brengen.

Doel van de missie en visie is de openheid naar de achterban verder te vergroten en de betrokkenheid van die achterban te intensiveren.

De visie en missie geeft samen met het werkplan niet alleen inzicht in de aanpak van een aantal door de cliëntenraad gekozen speerpunten maar maakt ook duidelijk welke koers de cliëntenraad wenst te varen. Zo is voor iedereen duidelijk waar de cliëntenraad voor staat en welke doelen worden nagestreefd.

Door de openheid naar de achterban te vergroten, dus door duidelijk, en in heldere taal aan te geven waar de cliëntenraad mee bezig is, wordt de respons vanuit die achterban vergroot en kan daardoor een toename van interesse en betrokkenheid worden bereikt.

Bob van 't Geloof, voorzitter

2. Inleiding

De cliëntenraad overlegt namens de cliënten met de Raad van Bestuur over zaken die belangrijk zijn voor de cliënten. De cliëntenraad volgt het beleid kritisch en probeert het te beïnvloeden. Deze vorm van medezeggenschap is vastgelegd in de WMCZ 2018 (Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen).

Dat betekent dat de cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies mag geven en onafhankelijk en zelfstandig keuzes maakt. Het is van wezenlijk belang dat de cliëntenraad eerst alle informatie op een rijtje heeft voordat zij een definitief standpunt inneemt.

De algemene doelen van de cliëntenraad:

- We werken voor onze cliënten;
- Vroegtijdig betrekken van cliënten in de besluitvorming en blijven betrekken bij tussentijdse veranderingen;
- Belangenbehartiging voor onze cliënten;
- Adviesrecht bewaken en dat er tijdig om advies wordt gevraagd;
- Zorgvuldige besluitvormingsprocessen ten opzichte van de cliënten;
- Bewaking van goede kwaliteit en veiligheid van de zorg;
- Bijdragen aan het goed functioneren van de organisatie met als uitgangspunt goede kwaliteit van zorg voor onze cliënten;
- Mede bevorderen van transparantie en open communicatie binnen GGZ Oost Brabant.

Hiervoor gebruiken wij de volgende toetsingscriteria:

- Continuïteit van de zorg (en van de organisatie);
- Kwaliteit van de zorg;
- Veiligheid en risico's van de zorg;
- Cliënttevredenheid;
- Participatie door de cliënten;
- Wordt de cliënt er beter van?

Om dit alles te kunnen bereiken wil de cliëntenraad haar taak binnen GGZ Oost Brabant zo gericht mogelijk gestalte geven door het formuleren van haar missie en bijbehorende visie.

De cliëntenraad wil herkenbaar en aanspreekbaar zijn voor de achterban en daarnaast de Raad van Bestuur de gelegenheid geven te anticiperen op wat de cliëntenraad in het overleg wil bereiken bij het geven van ongevraagd advies.

3. Missie en visie

3.1 Missie

'Samen bouwen aan een veerkrachtige organisatie'

Het vaststellen van een missie van de cliëntenraad bepaalt in belangrijke mate de richting van invloedsuitoefening en dient te leiden tot concrete resultaten die er voor de cliëntenraad en zijn cliënten toe doen.

De missie geeft aan dat de cliëntenraad zich ten doel stelt dat zijn werkzaamheden gericht dienen te zijn op de behartiging van de belangen van de cliënten.

Een uitnodigende en uitdagende missie positioneert de cliëntenraad op een geloofwaardige en herkenbare manier binnen de GGZ Oost Brabant. De cliënten weten waar de cliëntenraad voor staat. Daarnaast geeft de cliëntenraad tevens haar positie aan naar de Raad van Bestuur zonder het belang van de organisatie uit het oog te verliezen.

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen geeft de cliëntenraad allerlei rechten. De cliëntenraad gebruikt de omschreven rechten om binnen de organisatie de medezeggenschap daadwerkelijk vorm te geven.

Onze missie:

"Vanuit samenwerking tussen het bestuur, management en cliëntenraad ontstaan de beste resultaten. Hoe eerder in een proces die samenwerking start, hoe beter. Samen werken aan het realiseren van doelen en samen gunstige randvoorwaarden creëren voor onze cliënten. Samen werken en leren, samen veranderen en samen ontwikkelen. Het beste in elkaar zoeken. We zijn er van overtuigd dat streven naar samenwerking de instelling verder brengt en daarmee het cliëntbelang het beste kan worden gediend."

3.2 Visie

Hoe gaan we dat doen als Cliëntenraad?

- Tijdens het aandachtsfunctionarissenoverleg in triade (afvaardiging Ondernemingsraad/Cliëntenraad/Familieraad) worden wij vroegtijdig betrokken en krijgen wij de mogelijkheid om mee te denken over de participatie. De directeur is verantwoordelijk dat er voldoende participanten worden ingezet;
- We leggen het accent op directe participatie. We geven dit aan bij ontvangst van een startdocument en in het aandachtsfunctionarissenoverleg met de directeur;
- In de vergaderingen van de Cliëntenraad ligt de focus op de besluitvorming (formele aanvragen, besluiten, hoofdlijnen dus geen operationele issues);
- Bij de diverse onderwerpen bespreken we onze rolopvatting en rolinvulling en hanteren het cliëntperspectief om prioriteiten te stellen en keuzes te maken.

4. Speerpunten

Speerpunten van de cliëntenraad waar onze focus op ligt:

Achterban:

- Contacten met de achterban intensiveren (d.m.v. veiligheidsrondes, per doelgroep op werkbezoek, huiskameroverleg bijwonen, enquêtes houden over bepaalde onderwerpen, in de carrousel of dagactiviteitencentra praatje maken met de aanwezige cliënten);
- Inventariseren wat de wensen zijn van onze cliënten en dit omzetten in vraagstukken;
- Goede communicatie naar de achterban;
- Bewaken of participatie heeft plaatsgevonden.
- Zet berichten over de Cliëntenraad op de tv schermen in de wachtkamers. Dit gaat via de ondersteuners.

Zichtbaarheid Cliëntenraad:

- Transparant naar cliënten en Cliëntenraadsleden, verwachtingen duidelijk uitspreken (ook bij gedragsregels)
- Duidelijkheid naar onze cliënten waarvoor de Cliëntenraad er is.
Ja, we zijn een luisterend oor
Ja, we zijn toegankelijk
Ja, we zijn er voor algemene belangen, niet voor individuele belangen
- Werving nieuwe raadsleden met borging van de expertises kwaliteit zorg, veiligheid, financiën, huisvesting, facilitair

Cliënttevredenheid:

- Cliëntenraad wil inzicht in de vervolgacties nav de uitkomsten in de cliënttevredenheidsonderzoeken.

Inzet ervaringsdeskundigheid:

- Cliëntenraad wil inzicht waar ervaringsdeskundigen worden ingezet.
Om hier zicht op te krijgen is het nodig regelmatig contact met de coördinator ervaringsdeskundigheid te zoeken.

5. Werkplan/activiteiten van de Cliëntenraad

Advisering

Doel	: alleen cliënt gerelateerde adviesaanvragen behandelen
Tijdspad	: doorlopend
Deelactiviteiten	: werkbezoek brengen aan betrokken afdeling
Taakverdeling	: aandachtsfunctionarissen in het betrokken gebied en belangstellenden
Evaluatie	: afhankelijk van de adviesaanvraag na half jaar of jaar

Achterbancontact

Doel	: Betere zichtbaarheid van de Cliëntenraad en stem vanuit de achterban
Tijdspad	: doorlopend
Deelactiviteiten	: maak gebruik van de mogelijkheden op het overzicht 'achterbancontact'
Taakverdeling	: alle raadsleden
Evaluatie	: halfjaarlijks op agenda Cliëntenraad

Cliënttevredenheid

Doel	: cliënttevredenheid verbeteren en inzichtelijk krijgen wat er met de uitkomsten wordt gedaan
Tijdspad	: halfjaarlijks op agenda aandachtsfunctionarissenoverleg
Deelactiviteiten	: contact met bureau kwaliteitszorg over de meetmethodes en momenten
Taakverdeling	: alle raadsleden
Evaluatie	: jaarlijks

Inzet ervaringsdeskundigheid:

Doel	: inzicht waar ervaringsdeskundigheid wordt ingezet
Tijdspad	: halfjaarlijks op agenda aandachtsfunctionarissenoverleg
Deelactiviteiten	: halfjaarlijks contact met coördinator ervaringsdeskundigheid
Taakverdeling	: alle raadsleden
Evaluatie	: jaarlijks

Interne organisatie van de cliëntenraad

Doel	: goede bezetting van de Cliëntenraad met de diverse Competenties en interesses
Tijdspad	: juli
Deelactiviteiten	:
Taakverdeling	: volgens overzicht
Evaluatie	: jaarlijks

Taakverdeling leden Cliëntenraad volgens schema op de volgende pagina.

6. Taakverdeling binnen de cliëntenraad 2023

Vergadering/activiteit	Dagdeel	Lees/voorbe- reidingstijd	Frequentie	Doel	Wie
Cliëntenraad	Ma-mi 2 uur	1,5 uur	1 x per 2 weken	Inspraak volgens WMCZ	Leden Cliëntenraad
AF Kind en Jeugd	Do-mi 2 uur	1,5 uur	1 x per maand digitaal	Procesafspraken – bewaken van de participatie	Jolanda en Jenny
AF Terreinen	Wo-mi 2 uur	1,5 uur	1 x per maand	Procesafspraken – bewaken van de participatie	Joke en Hélène
AF Oss Uden Veghel en Land van Cuijk	Wo-mo 2 uur	1,5 uur	1 x per maand digitaal	Procesafspraken – bewaken van de participatie	Joke en Jenny
AF Helmond/Peelland	Do-mi	1,5 uur	1 x per maand	Procesafspraken – bewaken van de participatie	Hélène en Dinie
Lunchbijeenkomsten	Di-mi of do-mi 1 uur		1 x per maand	Per regio	Aandacht functionarissen van de regio.
Voorzittersoverleg	di-mi 1 uur	1,5 uur	1 x per maand	Triadische afstemming lopende zaken	Bob (Miriam als reserve)
Financiële commissie	di-mi 1,5 uur	1,5 uur	1 x per 3 maanden	Triadisch bespreken van de financiën	Bea (Bob reserve)
Commissie FacZo (facilitair)	Do-mo 1 uur	1,5 uur	1 x per 2 maanden	Procesafspraken – bewaken van de participatie	Dinie, Jolanda
A 59	Wo-mi 2 uur	1,5 uur	2 x per jaar digitaal	Overleg met cliëntenraden van de A59 deelnemers (op uitnodiging van A59)	Joke
Leefstijlcommissie			3 x per jaar		Joke, Dinie en Fred
Regiegroep veiligheid	Wo-mo 2 uur	1,5 uur	4 x per jaar	Betrokkenheid bij veiligheid GGZ Oost Brabant breed	Hélène
Mind	Vr-mo		2 x per jaar digitaal	Landelijke betrokkenheid bij GGZ	Joke
Mind “losse” bijeenkomsten				Uitnodigingen voor openbare bijeenkomsten met een bepaald thema	Raadsleden die interesse hebben
ASD Boekel	Vr-mo 2 uur	1,5 – 2 uur	1 x per maand	Verbinding tussen burger en gemeente m.b.t. zorg en voorzieningen	Marion Smits blijft dit doen, Bea houdt het lijntje met Marion.

Veiligheidsrondes	Do-mo 2 uur	1 uur (verslag)	1 x per maand	Maandelijkse rondgang op een afdeling binnen GGZ Oost Brabant in het kader van veiligheid	Alle leden, volgens planning
Vergadering/activiteit	Dagdeel	Lees/voorbereidingstijd	Frequentie	Doel	Wie
Overleg GGZ in de wijk Boxmeer	di-mi 1 uur	geen	4 x per jaar	Bijpraten over ontwikkelingen door de zorgmanager	Jolanda
Werkgroep servicegericht werken / Beter Verbonden	Vr-mo 2 uur	1,5 uur	6 x per jaar		We worden wel geïnformeerd maar sluiten niet aan.
IECO - samenwerkingsverband GGZ Oost Brabant, Zorgboog, Savant en Elkerliek	2 uur	1 uur	1 x per maand		Hélène

7. Communicatieplan

	Doelgroep? Kenmerken	Doelstelling: wat willen we bereiken?	Wat willen we communiceren?	Middelen?	Planning? Frequentie?	Organisatie: wie doet wat?
Nieuwsbrief voor achterban	Alle cliënten/ familie	Medewerkers, cliënten en familie informeren en evt. uitnodigen te reageren Draagvlak creëren	Lopende zaken Ontwikkelingen organisatie / ondernemingsraad / cliëntenraad/ familierraad Gegeven adviezen/instemmingen	Mail/ Intranet/ hard copy	4 x per jaar	ondersteuners
CR-pagina Intranet en internet	Alle cliënten en nieuwe cliënten	Cliënten informeren wat wij doen	Lopende zaken /nieuwe ontwikkelingen via nieuwsbrief en Horizon Wie is wie, contactgegevens, algemene info	Intranet/internet	continue	ondersteuners
Social media: Facebook, participatie app	Cliënten Extern	Reactie van cliënten werkers op actuele onderwerpen Bekendheid Draagvlak	Actuele informatie	Sociale media in en extern	Zoveel als mogelijk	Facebook wordt bijgehouden door coördinator Knooppunt
Contacten met AF	Cliëntenraads- leden per aandachts- gebied	Ophalen van informatie, luisteren naar cliënten	Duidelijkheid bieden over de taken/ mogelijkheden van de cliëntenraad	Huiskameroverleg lunch- bijeenkomsten Contact zoeken met betrokken afdelingen	1x per maand	Aandacht functionarissen per regio
Folders	Alle afdelingen/ wachtkamers	Informeren van cliënten	Wat doet de cliëntenraad	Folders en via intranet en internet	Jaarlijks Up to date houden	Hoofdlocaties loopt via cliënten- servicepunt Andere woonlocaties sturen wij zelf een

						folder met informatie
Introductiebijeenkomst nieuwe medewerkers	Nieuwe medewerkers	Voorlichting	Wat doet de cliëntenraad? Werken in triade? Aandachtfunctionaris	Folders en gadgets	Elk half jaar	Cr-leden
Brengen en halen bij werkgroepen, participatie of team/werkoverleg	Cliënten/ participanten/ aandacht functionarissen	Proces participatie bewaken Verbinding zoeken	Proces participatie en medezeggenschap	Deelnemen aan overleggen en werkgroepen Verbinding zoeken	Continue	Aandacht-functionarissen

8. Scholingsplan nieuwe leden

Checklist inwerken cliëntenraadsleden

Naam :
E-mail adres :
Telefoon :
Aandachtsfunctionaris bij :

1. Introductie en kennismaking:

- í Cliëntenraad
- í Raad van Bestuur
- í Directeur Aandachtfunctionarissenoverleg
- í Aanmelden voor de volgende bijeenkomst nieuwe medewerkers
- í Informatiemap overhandigen
- í Declaratieformulieren geven en uitleggen/max. 1800 euro per jaar/max. 10 x 180 euro declareren, maandelijks inleveren.

2. Kennis van de Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen:

- í Dagdeel scholing van de WMCZ

Doelstelling en werkwijze Cliëntenraad :

- í Kennis van de werkwijze en visie van de CR
- í Kennis van de werkwijze van de aandachtfunctionarissen
Commissie FacZo van de cliëntenraad
Financiële commissie in triade
Voorzittersoverleg
Rol ondersteuners
- í Tweejaarlijks opstellen werkplan
- í Kennis van vergadertechnieken
- í Aanstellen coach/buddy planning overlegmomenten
2 wekelijks contact met buddy en/of ondersteuner voor of na de vergadering
- í Na 3 maanden evaluatie inwerkperiode en eventuele vervolgspraken of begeleiding
- í Tenminste eenmaal per jaar individueel gesprek tussen lid cliëntenraad en voorzitter

Digitaal vergaderen :

- í Uitleg i-babs

9. Samenstelling Cliëntenraad 2023

Naam	Rol in de CR
Bob van 't Geloof	Voorzitter
Helene Vliegenberg	Lid Cliëntenraad
Dinie Cortenbach	Lid cliëntenraad
Ramona Jerphanion	Lid Cliëntenraad
Henk Marinussen	Lid Cliëntenraad
Jolanda Theunissen	Lid cliëntenraad
Joke Lentjes	Lid cliëntenraad
Jenny Smits	Lid Cliëntenraad

Bea van Leuken	Ondersteuner en adviseur cliëntenraad en aandachtsfunctionarissenoverleggen
Miriam Derksen	Ondersteuner en adviseur cliëntenraad en aandachtsfunctionarissenoverleggen

10. Tot slot

Een Cliëntenraad die realistisch aankijkt tegen de Raad van Bestuur, de achterban en de eigen mogelijkheden heeft een belangrijke voorwaarde geschapen om effectief te opereren.

Met dit document wil de cliëntenraad de cliënten meer inzicht geven in zijn visie en werkwijze.

De cliëntenraad geeft doelbewust vorm aan de realisatie van de door hem gestelde speerpunten. Hiermee wil de cliëntenraad transparant zijn naar de organisatie en de achterban.

Vastgesteld in de Cliëntenraad op 29 november 2021.