

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad Eleos 2016

Inleiding

De cliëntenraad van Eleos heeft als doel het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Hij tracht dit doel te verwezenlijken door het uitoefenen van invloed op het beleid van de instelling. Dit vindt onder meer plaats door overleg met de Raad van Bestuur. Ook heeft de cliëntenraad adviesrecht met betrekking tot het beleid van de instelling. Dit advies kan door de Raad van Bestuur gevraagd zijn, maar er kan ook ongevraagd advies gegeven worden. De wettelijke basis voor medezeggenschap door de cliëntenraad is te vinden in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In dit verslag kunt u lezen waar de cliëntenraad zich in 2016 mee bezig heeft gehouden.

Van de voorzitter

Dankbaarheid overheerst als we terugkijken op 2016. Een intensief jaar voor de centrale cliëntenraad. Naast de 'gewone' adviestaken had het thema 'herstel en ervaringsdeskundigheid' prioriteit. De themadag die de cliëntenraad daarover organiseerde, is goed bezocht. In de gesprekken tussen de cliënten onderling was er veel herkenning.

Daarnaast is er aandacht besteed aan het werven van leden voor de cliëntenraad. Juist in het kader van herstel, kan het goed zijn om mee te draaien in de cliëntenraad en mee te denken over het beleid van de organisatie. Lid zijn van de cliëntenraad vraagt wel een bepaalde mate van stabiliteit en het vermogen om afstand te nemen van de eigen problematiek. Op dit moment telt de cliëntenraad negen leden. Als nieuwe leden zes vergaderingen bijgewoond hebben, volgt er een evaluatie.

De rapporten 'gelovig in gesprek' en 'pastoraat en passie', die de cliëntenraad naar aanleiding van eigen onderzoek gepresenteerd heeft, hebben het betrekken van het geloof in de hulpverlening een impuls gegeven. Het gaat om het praktisch 'handen en voeten geven' aan de plaats van het geloof in de hulpverlening.

De cliëntenraad merkt dat er, door de vinger aan de pols te houden, steeds meer rekening gehouden wordt met de inbreng van de cliënten in de eigen begeleiding/behandeling. Wel is het zo dat de overheid en zeker ook de ziektekostenverzekeraars meer invloed krijgen op de manier waarop de hulpverlening uitgevoerd wordt. Dit is een blijvend aandachtspunt voor de cliëntenraad.

Bemensing

De samenstelling van de cliëntenraad was in 2016 als volgt:

- Kees de Baat (per 1 december)
- Henk Floor (afscheid 7 april)
- Harry Hindriks (lid dagelijks bestuur, coördinator lokale cliëntenraden)
- Kees van Iwaarden (lid dagelijks bestuur, penningmeester)
- Yolanda Kalkman
- Ben Kegge (afscheid 12 mei)
- Alie van Vliet (voorzitter)
- Wil van Wetten
- Jozien van der Ven (per 1 april)

De cliëntenraad werd in 2016 tien uur per week ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Contact met cliënten, bewonerscommissies en regionale cliëntenraden

- Er zijn reacties van cliënten en familieleden ontvangen en beantwoord. Signalen die de cliëntenraad ontvangt, worden bijgehouden op een signalenlijst. Als er meer signalen over hetzelfde binnenkomen, wordt dit besproken binnen de organisatie.
- Er is regelmatig overleg met de leden van de bewonerscommissies (lokale cliëntenraden) van de woonvormen.
- In de regionale cliëntenraden voor Noord, Midden en Zuid participeren leden van de centrale cliëntenraad.
- In *de fontein* was Alie van Vliet contactpersoon voor de cliëntenraad. Zij bezocht de kliniek eens per vier maanden.
- Er zijn diverse bijeenkomsten, waar ook cliënten aanwezig waren, bezocht.

Interne contacten

- In 2016 heeft de cliëntenraad acht keer met de Raad van Bestuur (ad interim) vergaderd. Daarnaast was er regelmatig informeel overleg tussen het dagelijks bestuur van de cliëntenraad en de Raad van Bestuur.
- De nieuwjaarsrecepties van de regio's Noord, Midden, Zuid en Zeeland zijn bezocht.
- Er was overleg met de ondernemingsraad en de regionale cliëntenraden van Eleos.
- In juni en december was er overleg met een delegatie van de Raad van Toezicht.
- Twee leden van de cliëntenraad waren aanwezig op een 'terugkomdag' in de kliniek.
- In de kliniek is gesproken over de gang van zaken en de kwaliteit van de zorg.
- Een cliëntenraadslid participeert in de commissie MIZ (Melding Incidenten in de Zorg).
- Bij BW De Sandeling zijn er gesprekken gevoerd over de kwaliteit van de zorg.
- In maart is er overlegd met de ervaringsdeskundige die in de kliniek werkt.
- In Ermelo werd op 3 maart een bijeenkomst bijgewoond over de nieuwbouw van BW Regeboogh.

- In april is er in Dordrecht overleg over de resultaten van de CQI (Consumer Quality Index) voor de ambulante zorg van de regio Zuid.
- Op 12 mei presenteerde de cliëntenraad aanbevelingen voor pastoraat in de Raad van Overleg kerken en Eleos in de vorm van een folder en een visitekaartje.
- Eveneens op 12 mei was er overleg met de eerste geneeskundige van Eleos en de familievertrouwenspersoon over het beleid van Eleos voor de familie in geval van overlijden/suicide.
- Op 31 mei werd de landelijke hersteldag van Eleos in Ede bezocht.
- Vanuit de cliëntenraad werden ook conferenties voor ambtsdragers bezocht.
- In november was er een overleg met een aantal medewerkers jeugdzorg.
- De cliëntenraad overlegt regelmatig met de manager zorginnovatie van Eleos.

Externe contacten en bijeenkomsten

- Er zijn regelmatig contacten met de PVP (Patiëntenvertrouwenspersoon) van *de fontein*.
- Via een lid van de cliëntenraad zijn er contacten met de reformatorische familievereniging 'een handreiking'.
- In verschillende gemeenten zijn er bijeenkomsten met betrekking tot de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) bezocht.
- Er is op bijeenkomsten overlegd met cliëntenraden van andere GGZ-instellingen.
- Een aantal cliëntenraadsleden heeft een bijeenkomst bezocht waar Erik Dannenberg, voorzitter van de commissie Dannenberg, over beschermd wonen sprak.
- Een lid van de cliëntenraad is contactpersoon voor de Wmo-adviesraad BAR (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk).
- Op 26 mei werd er een brief naar het ministerie van VWS verstuurd waarin aangedrongen werd om voortgang te maken met de herziening van de Wmcz (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen).
- Een studiedag van het NCZ (Netwerk Cliëntenraden in de Zorg) over de nieuwe Wmcz werd op 26 september bezocht.
- In oktober is er overlegd met de rector van het Kicg (Kennisinstituut christelijke ggz).

Themadag

De cliëntenraad organiseerde op 13 april een themadag voor (ex-)cliënten van Eleos in Maarsbergen met als titel 'Talenten van God?! Hoe zet ik die in?'. De thema's die aan de orde kwamen waren herstel, talenten en ervaringsdeskundigheid. Deze dag werd door een kleine honderd mensen bezocht. Vooral de lezing van een ervaringsdeskundige over zijn persoonlijke herstel en het met elkaar doorpraten over het thema werd gewaardeerd. Daarnaast was er ook ruimte voor ontspanning in de vorm van een potje indoor boerengolf. De cliëntenraad hoopt in het najaar van 2017 opnieuw een themadag te organiseren die op deze dag aansluit.

Communicatie naar cliënten

De cliëntenraad beoordeelt brieven die Eleos aan cliënten stuurt, vooraf op duidelijkheid, leesbaarheid en klantvriendelijkheid.

E-health

Binnen Eleos wordt meer en meer gebruik gemaakt van E-health. In 2016 heeft de cliëntenraad een E-healthmodule voor cliënten met een negatief zelfbeeld beoordeeld.

Advies en instemming

Over een aantal zaken heeft de cliëntenraad, als reactie op een adviesaanvraag of een vraag om instemming, een positief advies of instemming gegeven. In sommige gevallen is daar overleg met de Raad van Bestuur en/of een aanpassing op verzoek van de cliëntenraad aan voorafgegaan. Ook kwam het voor dat het advies vergezeld was van kanttekeningen.

In 2016 ging het om de volgende zaken:

- Benoeming van twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht;
- begroting Eleos 2016;
- eerste fase overname christelijke ggz Lelie zorggroep;
- klachtenregeling met bijbehorend huishoudelijk reglement;
- kwaliteitsstatuut;
- en professioneel statuut.

Daarnaast heeft de cliëntenraad twee ongevraagde adviezen gegeven, dat ging om:

- Feedback aan de regiodirecteuren Noord, Midden en Zuid n.a.v. de kwartaal-rapportages over het vierde kwartaal van 2015.
- Een advies naar aanleiding van de CQI (Consumer Quality Index) 2015 voor de kliniek en de ambulante zorg.

Overig

Hierna volgen enkele zaken die ook aan de orde gekomen zijn:

- Het werken met zelfsturende teams;
- het gebruik van en de visie op herstel en ervaringsdeskundigheid in de behandeling;
- de overkomst van een deel van de medewerkers en cliënten van In de Bres;
- een onderzoek naar depressiviteit bij jonge vrouwen in de gemeente Neder-Betuwe;
- de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg);
- de wachtlijsten bij Eleos;
- het functioneren van de cliëntenraad;
- en het werven van leden voor de centrale en regionale cliëntenraden.

Tot slot

De cliënten zijn nu beter vertegenwoordigd in de centrale cliëntenraad. Hun inbreng is belangrijk. Die inbreng kan ook geleverd worden via de regionale cliëntenraden. In deze laagdrempelige regionale cliëntenraden kunnen ervaringen gedeeld en signalen opgevangen worden. Om de regionale cliëntenraden optimaal te laten functioneren wordt er gezocht naar nieuwe leden. Daarbij wordt gedacht aan cliënten die ambulante woonbegeleiding krijgen of in de laatste fase van hun behandeling zijn.

Er is veel werk verzet. De Heere geeft krachten om dit werk te doen. Voor het komende jaar mogen we in afhankelijkheid van Hem verder gaan met dit werk. Hij blijft dezelfde.

Psalm 74:12

*Gij, evenwel, Gij blijft dezelfde, o HEER;
Gij zijt van ouds mijn toeverlaat, mijn Koning,
Die uitkomst geeft, en, uit Uw hemelwoning,
Voor ieders oog Uw haat'ren gingt te keer*

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de cliëntenraad via:

088-8920250

clienraad@eleos.nl

Cliëntenraad Eleos
Printerweg 21-23
3821 AP Amersfoort

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van de cliëntenraad van: Eleos, Stichting Gereformeerde GGZ