



Cliëntenraad Het Houvast Jaarverslag 2018

Inleiding

In het jaar 2018 is de cliëntenraad van start gegaan met de nieuwe manier van werken. Dit betekent dat er 4 keer per jaar een vergadering is met de directie en de leden van de cliëntenraad. De voorzitter van de cliëntenraad en de ondersteuner hebben gemiddeld 1 keer in de 2 maanden overleg. Voor elke vergadering met de directie heeft de voorzitter en de ondersteuner agenda overleg. De ondersteuner zorgt er voor dat de overige leden op de hoogte zijn van de stand van zaken, buiten de vergaderingen met de directie om. Op dit moment zijn er 2 leden actief binnen de cliëntenraad, met ieder zijn eigen aandachtsgebied, namelijk groei en kwaliteit. Een cliënt is onze contactpersoon voor het kluslokaal.

Advies vragen 2018

De directie heeft in 2018 over de volgende onderwerpen advies gevraagd:

- 1) Opening kluslokaal; De directie heeft advies gevraagd voor de opening van het kluslokaal. De cliëntenraad heeft hier positief op gereageerd. De cliëntenraad heeft gevraagd voor een contactpersoon binnen het kluslokaal, zodat deze kan informeren en adviseren wat er goed gaat en beter kan. Deze contactpersoon is een cliënt van Het Houvast en is lid geworden van de cliëntenraad met aandachtsgebied; Kluslokaal.
- 2) Aanstelling klachtenfunctionaris; De cliëntenraad heeft ingestemd met het veranderen van vertrouwenspersoon naar klachtenfunctionaris. De cliëntenraad heeft geadviseerd om dit duidelijk te communiceren naar de achterban.
- 3) Poster klachtenfunctionaris; tijdens de cliëntenraad vergadering met de directie hebben we de klachtenprocedure en de poster besproken. Adviezen hebben we terplekke besproken en zijn aangepast.
- 4) Kwaliteitskader; de cliëntenraad is vanaf de start van het traject nauw betrokken bij het tot stand komen van het kwaliteitskader. Vooral omdat we er niet voor de vorm zaten, maar dat er ook daadwerkelijk is geluisterd naar de cliëntenraad. We vinden het fijn dat er onderwerpen zijn aangepast en verbeteracties worden uitgezet naar aanleiding van de feedback vanuit de cliëntenraad. Tevens worden we meegenomen in de evaluatie en implementatie.
- 5) Jaarverslag 2018; Aangezien de cliëntenraad betrokken is bij de totstandkoming van het kwaliteitskader hebben we in samenspraak met de directie besproken dat dit ter vervanging is van het jaarverslag.

De cliëntenraad heeft over de volgende onderwerpen ongevraagd advies gegeven:

1. Groei houvast; De cliëntenraad blijft de groei van Het Houvast monitoren. Met name op het gegeven dat cliënten geen nadeel mogen ervaren van de groei. De cliëntenraad ziet veel meerwaarde in het verspreiden van de werkwijze van Het Houvast om andere organisaties de mogelijkheid te geven om dit ook op te zetten. De voorzitter van de cliëntenraad wil graag uitleg geven aan andere organisaties wat de meerwaarde voor cliënten is, zoals Het Houvast werkt.
2. Tevredenheidsonderzoek; de cliëntenraad heeft kritisch naar de vragen van het tevredenheidsonderzoek gekeken. Ze hebben advies gegeven over andere formulering. Dit is grotendeels overgenomen door de directie.
3. Achterban; De cliëntenraad wil graag een betere informatie opvraag en terugkoppeling naar de achterban. De directie gaat een medewerker benaderen die deze taak op zich wil nemen.
4. Nieuwsbrief; De medewerkers krijgen een nieuwsbrief van de laatste ontwikkelingen binnen de organisatie. Er komt in de volgende nieuwsbrief voor medewerkers een stuk over de cliëntenraad.
5. Rapporteren gekoppeld aan zorgplan; Er moet meer aandacht zijn voor het rapporteren. De cliëntenraad vraagt zich af hoe dit wordt aangepakt. Er is een speciaal team binnen Het Houvast die hierop monitort. Zij houden bij hoe het rapporteren verloopt en geven een vroegtijdig signaal af (6 weken van tevoren) dat het zorgplan af moet zijn.

Tips vanuit directie:

- 1) Actielijst: afgesproken is om na elke vergadering met directie een smart geformuleerde actie lijst te maken.