

Cliëntenraad Lister

Werkplan 2019

Wat zijn onze activiteiten en aandachtspunten voor dit jaar

2 mei 2019

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Contact met cliënten van Lister.....	2
Contact onderling, binnen en buiten Lister.....	3
Werkgroepen Cliëntenraad.....	4
Overige activiteiten van de Cliëntenraad.....	6
Adviezen aan de Raad van Bestuur in 2018	6
Aandachtspunten voor 2019.....	7
Afsluiting.....	8

Inleiding

In dit werkplan vertelt de Cliëntenraad wat dit jaar onze aandacht heeft en waar we dit jaar aan gaan werken. Dit betekent niet dat we uitsluitend werken volgens dit werkplan, er kunnen gaandeweg het jaar problemen of onderwerpen op tafel komen die reacties vereisen van de Cliëntenraad. Bij het formuleren van onze voornemens voor dit jaar houden we rekening met de doelstelling van de Cliëntenraad van Lister. Conform de samenwerkingsovereenkomst tussen Lister en haar Cliëntenraad is ons doel als volgt: 'het naar vermogen bevorderen van de participatie, medezeggenschap en belangenbehartiging, zodat cliënten zoveel mogelijk worden betrokken bij de gang van zaken in de eigen leef en begeleidingsomgeving, op verschillende niveaus binnen de instelling'.

Om dit doel zo goed mogelijk te bereiken wordt de focus dit jaar gelegd op het:

- Uitbreiden van het contact met mede-clieuten
- Meer op elkaar afstemmen en stroomlijnen wat leden van de Cliëntenraad doen.
- Meer aandacht hebben voor het functioneren van de gebiedsteams en het belang van cliënten die meer ambulante vormen van ondersteuning krijgen.

Dit zijn natuurlijk niet de enige voornemens die de Cliëntenraad heeft. Wel geeft het tussen de regels door meer duidelijkheid in de richting die de Cliëntenraad dit jaar opgaat om haar doelstelling te behalen.

Contact met cliënten van Lister

Wij werken als cliënten van Lister voor cliënten van Lister. Hierom begint dit werkplan ook met het contact tussen de Cliëntenraad en haar cliënten wiens belangen ze moet vertegenwoordigen. Dit contact met cliënten gebeurt op twee manieren, namelijk met 'de inloop' en met cliëntenpanels.

De inloop houdt twee aspecten in: ten eerste kunnen cliënten contact opnemen met de Cliëntenraad voor een afspraak. Ten tweede is er een vrije inloopspreekuur van de Cliëntenraad elke donderdag tussen 12:00 en 14:00. Op dit inloopspreekuur is de voorzitter en/of de secretaris aanwezig.

Op grond van het protocol Cliënteninvloed is er op elke locatie een plan van aanpak hoe cliënten geïnformeerd worden en invloed hebben op het beleid van Lister op de betreffende locaties. Een manier om cliënteninvloed te realiseren is aan de hand van cliëntenpanels. Dit zijn bijvoorbeeld jaarlijkse bijeenkomsten waarin cliënten van een Lister locatie samenkomen. De Cliëntenraad is in principe aanwezig met een delegatie op zo'n cliëntenpanel.

Ons doel voor dit jaar is om het contact met cliënten te intensiveren. Dit zal gebeuren op drie manieren:

- Nagaan of de locaties het protocol Cliënteninvloed uit te voeren
- Aanwezig zijn bij de evaluatie van dit protocol in het breed management overleg (ook wel BMO genoemd)
- Het uitbreiden van de communicatie van en naar cliënten doormiddel van uitbrengen van een reguliere nieuwsbrief. Door cliënten intensiever te informeren over waarmee de Cliëntenraad zich bezighoudt en meer uit te nodigen om hun mening te geven kan de participatie en medezeggenschap worden bevorderd.
- Verder wordt onderzocht of het mogelijk is als Cliëntenraad, medecliënten beter te informeren over hun rechten binnen Lister (zoals een mate van kunnen kiezen van een begeleider). Hierbij kan worden gedacht aan het uitbrengen van een folder en een internetsite die ingaat op de inhoudelijke rechten die een cliënt binnen Lister heeft. De achterliggende gedachte is dat de Cliëntenraad merkt dat een belangrijke werkzaamheid is dat cliënten individueel worden geïnformeerd over hun rechten. Dit doen we met plezier, maar het geeft weer dat cliënten vaak niet weten wat hun positie is binnen Lister. Deze groep mensen willen we beter voorlichten over hun rechten.

Contact onderling, binnen en buiten Lister

De Cliëntenraad heeft niet alleen contact met cliënten maar ook met andere organen binnen en buiten de organisatie van Lister. Ten eerste is er een focus op de overlegstructuur van de Cliëntenraad zelf. Als tweede kan er dan worden gekeken naar hoe er overlegd wordt tussen de Cliëntenraad en andere organen binnen de organisatie van Lister. Als derde richt de Cliëntenraad zich niet alleen op Lister zelf, maar ook daarbuiten.

Onze overlegstructuur is gekenmerkt door 'reguliere' vergaderingen en werkgroepen. Vergaderingen zijn een keer per maand op woensdagavond. Op deze vergadering worden er voorstellen gedaan om bepaalde activiteiten op te pakken, taken te verdelen en worden vorderingen omtrent de huidige activiteiten bijgehouden. De vergaderingen zijn verder bedoeld voor besluitvorming en het bespreken van documenten. Een belangrijke rol bij deze vergaderingen wordt vervuld door het dagelijks bestuur, bestaand uit een Voorzitter, Secretaris en Penningmeester. Zij bereiden de vergadering voor, zitten hem voor en notuleren hem. Het Dagelijks Bestuur vergadert één keer per maand. Ook zijn er verschillende werkgroepen waarin de activiteiten van de Cliëntenraad verder uitgewerkt en georganiseerd worden. Deze zullen inhoudelijk verder worden toegelicht in het volgende hoofdstuk.

In 2019 willen wij de 'reguliere' vergaderingen verdubbelen naar twee keer per maand. Het valt namelijk op dat in het bijzonder documenten bespreken veel tijd kost, meer dan tot nu toe is

ingecalculeerd. Om aan belangrijke documenten meer recht te doen zal er meer aandacht worden besteed aan het doorlezen en bespreken van deze documenten. Ook zal aankomend jaar er gekeken worden naar welke werkgroepen nog actief en relevant zijn met betrekking op onze driedelige doelstelling. Zo nodig worden er werkgroepen geschrapt of samengevoegd en wordt progressie meer gemonitord.

De Cliëntenraad heeft ook een rol binnen de organisatie van Lister. Ten eerste is er minimaal vier keer per jaar een vergadering met de Raad van Bestuur, waarvan één keer met de Raad van Toezicht erbij. Ten tweede onderhoudt de Cliëntenraad contacten met de medewerkers van Lister door incidenteel overleg met de Ondernemingsraad. Dit overleg is vooral gericht op waar iedereen zich mee bezighoudt en wat er speelt in de organisatie. Een andere manier om contact te houden met de medewerkers van Lister is door op de introductiedag van de nieuwe medewerkers een presentatie te geven over de Cliëntenraad. Ten derde is er periodiek overleg met de Klachtencommissie, samen met de Raad van Bestuur. In dit overleg worden klachten doorgesproken.

Aankomend jaar willen wij frequenter contact (ongeveer 2 tot 4 keer dit jaar) onderhouden met de Ondernemingsraad. Het huidige contact wordt ervaren als waardevol en geeft een inkijk in hoe de organisatie functioneert om uiteindelijk de cliënt haar ondersteuning te bieden.

Als laatste richt de Cliëntenraad zich niet alleen op Lister, maar ook daarbuiten. Hierbij valt te denken aan het jaarlijkse overleg met een delegatie van de Gemeente. In dit overleg wordt vooral het gemeentelijk beleid met betrekking tot zorg besproken. Ook participeert een delegatie van de Cliëntenraad in overkoepelende samenwerkingsverbanden zoals 'de Achterkant' en 'platform volwaardig burgerschap'. 'De Achterkant' is een Utrechts samenwerkingsverband van belangenbehartigers in de OGGZ. 'Platform volwaardig burgerschap' zet zich in voor een inclusieve samenleving voor mensen met psychische kwetsbaarheid.

Aankomend jaar willen wij kijken of er ook contacten kunnen worden gelegd met de Cliëntenraad van Altrecht. Het doel is om ongeveer twee ontmoetingen te hebben dit jaar. Aangezien zowel Lister als Altrecht intensief samenwerken in de nieuwe gebiedsteams, kan de Cliëntenraad van Lister hierin natuurlijk niet achterblijven. De belangen van cliënten binnen de gebiedsteams worden dan beter behartigd door meer aandacht aan deze groep cliënten te besteden.

Wergroepen Cliëntenraad

De Cliëntenraad geeft haar doelstellingen concreet vorm in werkgroepen, samengesteld uit de leden van de Cliëntenraad. De huidige werkgroepen zijn:

Wergroep website:

- 2 leden onderhouden de website, ongeveer 6 bijeenkomsten gehad in 2018. In 2019 wordt hiermee verder gegaan als gebruikelijk

Werkgroep werkplan 2019:

- 2 leden, stellen het werkplan van 2019 op, geen bijeenkomsten in 2018, maar gaat verder in 2019

Werkgroep privacy:

- 2 Leden bewaken de privacy van cliënten in een periode waarin Lister steeds meer digitaal en online regelt. Er zijn hier één tot enkele bijeenkomsten of activiteiten voor geweest.

Werkgroep E-health:

- 2 leden onderzoeken op verzoek van Lister de mogelijkheid van technologie die geïmplementeerd kan worden in de praktijk van Lister. Aantal bijeenkomsten gehad, maar is stopgezet door gebrek aan resultaten

Werkgroep schorsingen:

- 2 leden houden zich bezig in groter samenwerkingsverband bezig met het schorsingsbeleid van allerlei instellingen in Utrecht. Al enige tijd is er een beleidsstuk over het schorsingsbeleid van Lister in behandeling bij het Raad van Bestuur. In 2019 zal deze ontwikkeling worden gevolgd.

Werkgroep begeleidingsplan:

- wat nu het zorgplan is was voorheen het begeleidingsplan, de Cliëntenraad werkte hieraan mee en creëerde onder andere doelkaarten die verspreid worden onder cliënten in 2019. Hiermee is de werkgroep afgerond.

Werkgroep leefstijl:

- Vanuit Lister is er een projectgroep opgezet om een gezonde leefstijl te promoten. Twee leden vertegenwoordigen in deze groep de mening van de cliënten. Er zijn één of meerdere bijeenkomsten of activiteiten geweest. Echter is er is over en weer contact gezocht met medewerkers van Lister en de Cliëntenraad, maar door onbekende redenen is het niet gelukt om daadwerkelijk resultaten te boeken.

Werkgroep achterbanbenadering:

- 3 leden onderhouden contact met locaties en cliënten, met als doel dat cliëntpanels georganiseerd worden. Deze werkgroep coördineert wie van de leden langsgaat bij zo'n

panel. In 2018 deed de Cliëntenraad mee aan 4 cliëntpanels. Dit zal in 2019 worden voortgezet

Werkgroep huishoudelijk reglement 2019:

- 3 leden werken het huishoudelijk reglement bij naar de hedendaagse praktijk van de Cliëntenraad. In begin 2019 wordt dit reglement in gebruik genomen.

In 2019 wil de Cliëntenraad hierin het volgende wijzigen:

- Het oprichten van de werkgroep nieuwsbrief: 2-3 personen die zich bezig houden met het opzetten van een regulieren nieuwsbrief om cliënten te informeren over de actuele bezigheden van de Cliëntenraad.
- Inactieve en afgeronde werkgroepen stopzetten.
- Vorderingen, doelen en het aanspreekpunt van een werkgroep meer op de agenda zetten bij vergaderingen om de vorderingen beter te volgen.

Overige activiteiten van de Cliëntenraad

Overige activiteiten van de Cliëntenraad zijn:

Scholing en teambuilding

- Leden van de Cliëntenraad moeten de mogelijkheid hebben om zich verder te ontwikkelen in hun werk als Cliëntenraad-lid. Je kan hierbij denken aan scholing of individuele trainingen. Daarom is in de begroting van de Cliëntenraad een scholingsbudget opgenomen.
- Sinds 2010 houdt de Cliëntenraad jaarlijks een teambuildingsdag. Op deze dag staat het eigen functioneren en die van de groep centraal. Voor 2019 staat de teambuildingsdag gepland rond mei.

Evalueren van het werkplan 2019, in januari 2020, op of de voornemens zijn gerealiseerd.

Adviezen aan de Raad van Bestuur in 2018

In 2018 zijn er drie adviezen gegeven door de Cliëntenraad. Het eerste advies ging over het aanstellen van een nieuwe lid binnen de klachtencommissie. De Cliëntenraad had geen bezwaar tegen het aanstellen van de voorgestelde kandidaat. Een tweede advies ging over het gewijzigde klachtenreglement. De wijziging hield in dat klachten ook gedeeltelijk gegrond verklaard kunnen worden naast ongegrond of gegrond. De Cliëntenraad was tegen deze wijziging. Echter is dit advies niet overgenomen. Een laatste advies is eind 2018 gegeven en gaat over de bereikbaarheid van de gebiedsteams. Volgens de Cliëntenraad zou een cliënt die ondersteuning krijgt van een van de

gebiedsteams vierentwintig uur per dag contact kunnen opnemen voor ondersteuning. Op dit advies is er nog geen antwoordt gekomen van de Raad van Bestuur

Aandachtspunten voor 2019

Ook in 2019 zijn er verschillende onderwerpen die de Cliëntenraad wil behandelen. Deze onderwerpen zijn:

- Nieuwe bestuurder Raad van Bestuur

De Cliëntenraad heeft een verzaamd adviesrecht in het aanstellen van een nieuw lid van de Raad van Bestuur.

- Tevredenheidsonderzoek en tevredenheidsonderzoek met betrekking tot het functiehuis

In 2019 zal er een tevredenheidsonderzoek onder cliënten worden gehouden. De Cliëntenraad heeft aan dit onderzoek meegewerkt en zal volgen wat de uitkomsten van dit onderzoek zijn. Enige tijd geleden is er een tevredenheidsonderzoek geweest onder medewerkers over het nieuwe functiehuis. Naar aanleiding van deze resultaten gaat de Cliëntenraad zich inzetten om een soortelijk onderzoek te doen onder cliënten.

- Bestuursverslag/jaarrekening

Een terugkomend onderwerp op de agenda van de Cliëntenraad is de behandeling van het Bestuursverslag en de Jaarrekening. Voor dit jaar is voorgenomen om deze verslaglegging beter te begrijpen desnoods met de hulp van de deskundigheid van Lister.

- Effecten personeelstekort

Een breed gedeelde zorg binnen Lister zijn vacatures die niet gevuld worden. Dit kan leiden tot problemen die voor cliënten van Lister merkbaar zijn. Hierbij gaat bijzonder aandacht naar cliënten die te maken krijgen met autisme. Er zijn geluiden dat bij deze groep cliënten deze zorgen erg urgent zijn.

- Doorstroom van beschermd wonen naar meer ambulante vormen

Dit jaar gaat de Cliëntenraad aandacht besteden aan het proces van beschermd wonen naar een meer ambulante ondersteuning van Lister. Extra gelet gaat worden op het tempo waarin woningen worden omgeklapt, de druk die cliënten ervaren om uit begeleidt wonen te stromen en de keuze die een cliënt heeft om wel of niet door te stromen.

- Zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijk

Er zijn geluiden van cliënten dat, onder het mom van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid, Lister steeds minder diensten verleent zonder dat er alternatieven worden aangeboden of dat eigen initiatief op enig manier ondersteund wordt. Ook al lijkt dit onderwerp de laatste jaren meer op de voorgrond door maatschappelijke tendensen, hoe Lister de roeping voor meer zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijk onder cliënten stimuleert heeft de aandacht van de Cliëntenraad. Dit onderwerp lijkt ook te spelen bij cliënten met ambulante ondersteuning.

- Betekenis van protocollen

Protocollen zijn richtlijnen binnen Lister waardoor cliënten en medewerkers weten wat Lister breed is afgesproken. Echter lijken sommige protocollen op verschillende (maar niet alle) locaties hun betekenis deels verloren te hebben. De Cliëntenraad constateert dat cliënten steeds te maken krijgen met wisselende of andere regels en omgangvormen tussen de verschillende locaties van Lister. In 2019 gaat de Cliëntenraad zich inzetten om relevante protocollen voor cliënten te onderzoeken op hun actualiteit en uitvoering.

Afsluiting

Zoals naar voren kwam in de inleiding focust de Cliëntenraad zich in het bijzonder op de volgende punten:

- Uitbreiden van het contact met mede-clieënten
- Meer op elkaar afstemmen en stroomlijnen wat leden van de Cliëntenraad doen.
- Meer aandacht hebben voor het functioneren van de gebiedsteams en het belang van cliënten die een meer ambulante vorm van ondersteuning krijgen.

Het contact met mede-clieënten wordt uitgebreid door activiteiten zoals het bijwonen van cliëntpanels, cliënten extra informeren met een nieuwsbrief en het informeren van cliënten over hun rechten die staan in protocollen. Deze extra activiteiten zijn naast de gebruikelijke inloopmomenten.

Het op elkaar afstemmen wat leden van de Cliëntenraad doen komt naar voren in een verdubbeling van de vergaderingen en aanpassingen met betrekking tot de werkgroepen.

Als laatste is er extra aandacht voor de gebiedsteams en cliënten die ambulant zijn. Dit uit zich in het volgen van de doorstroom van beschermd wonen naar meer ambulante vormen van ondersteuning, de betekenis van zelfredzaamheid en eigenverantwoordelijkheid en het zoeken van contact met de Cliëntenraad van Altrecht.

Kortom het wordt een jaar met duidelijke focus, naast de gebruikelijke activiteiten en aandachtspunten van de Cliëntenraad. Maar we kunnen dit en we zijn er klaar voor om onze doelen naar vermogen te realiseren. We hebben er zin in!