

Werkplan Cliëntenraad CentraM

2016 – 2019

'...If you think you're too small to make a difference....try sleeping with a mosquito in the room. - Dalai Lama'

July 18, 2016

Werkplan Cliëntenraad CentraM

2016 - 2019

Inhoud

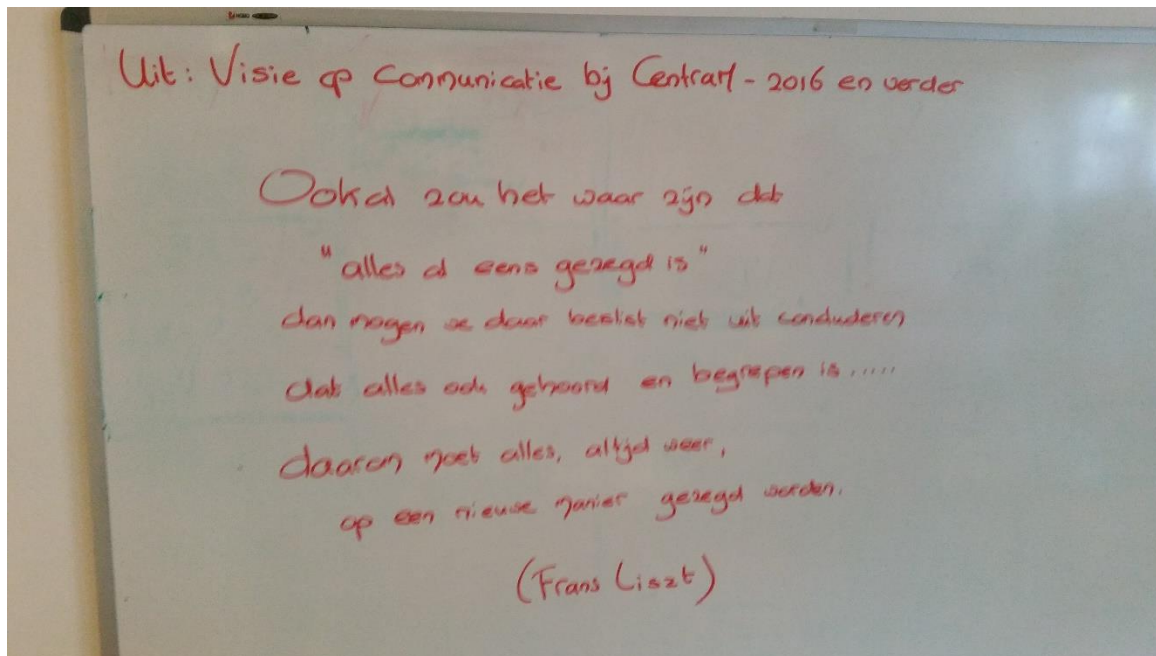
INLEIDING	2
KADER.....	4
WIE ZIJN WIJ? TYPERING CLIËNTENRAAD	5
WAT WILLEN WIJ? SPEERPUNTEN	6
CLIËNTTEVREDENHEID	6
ARMOEDEBELEID	6
ADVISERING OVER NIEUWE PRODUCTEN/DIENSTEN	6
KETENSAMENWERKING.....	7
HOE WILLEN WE DAT BEREIKEN?	8

Inleiding

De cliëntenraad van CentraM markeert met dit werkplan een nieuwe periode, waarin zij voor zichzelf, de organisatie en haar cliënten helderheid schept over waar zij voor staat en hoe zij dit wil bereiken. De afgelopen periode kenmerkt zich door een zoektocht met nieuwe leden naar een nieuwe werkwijze, waarbij de ziekte en het overlijden van de voorzitter het lastig maakte om een nieuwe koers in te slaan. Inmiddels zijn de contouren voor de nieuwe werkwijze vastgesteld tijdens een heisessie op 27 mei jl. Deze vormen de basis voor dit werkplan. Het werkplan bestrijkt een periode van 3 jaar en zal jaarlijks bijgesteld worden. Het actieplan dient als leidraad en houvast in het handelen gedurende het jaar.

CentraM is een goed lopende organisatie op het gebied van maatschappelijke dienstverlening die werkzaam is het stadsdeel Centrum van Amsterdam. De doelgroep kenmerkt zich door een grote diversiteit. De cliëntenraad wil zo goed mogelijk aansluiten op die diversiteit door hier in haar werk oog voor te hebben en dit te laten weerspiegelen in haar samenstelling.

Tijdens de heisessie stond onderstaande tekst op het bord:



Dit weerspiegelt op een goede manier de wijze waarop de cliëntenraad wil werken: altijd weer open staan en willen (laten) begrijpen, elkaar verstaan en daarin een verbindende rol spelen.

Daarin wil de cliëntenraad een rol van betekenis spelen voor de cliënten van CentraM én voor de organisatie en haar medewerkers.

We gaan vol goede moed een nieuwe weg in!

Eduard Nicolaas Ponder

Voorzitter Cliëntenraad CentraM, juli 2016

Kader

Het kader waarbinnen de cliëntenraad functioneert wordt bepaald door de wettelijke basis, die gevormd wordt door de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). In de Wmcz is het volgende geregeld.

De cliëntenraad heeft adviesrecht op de volgende zaken:

- Een wijziging van de doelstelling vd organisatie/grondslag
- Overdragen van zeggenschap/fusie (duurzame samenwerking met een andere instelling)
- Belangrijke wijziging van de organisatie
- Belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden
- Begroting en jaarrekening.

De cliëntenraad heeft verzwaaard adviesrecht op de volgende onderwerpen¹:

- Algemeen beleid op gebied van veiligheid, gezondheid, hygiëne, geestelijke verzorging van en maatschappelijke bijstand aan cliënten.
- Systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg.
- Regeling behandeling klachten cliënten en aan te wijzen personen in dit kader.
- Voor cliënten geldende regelingen.

Bij het geven van advies zal de Cliëntenraad altijd het belang van de organisatie aangeven en specifiek het cliëntenbelang in beeld brengen.

Deze wet staat al jaren ter discussie. In eerste instantie was er sprake van vervanging van deze wet. Inmiddels gaat het over het doorvoeren van verbetervoorstellen die vooral betrekking hebben op het geven van meer zeggenschap aan cliëntenraden en het beter faciliteren van het werk. Het is goed om de discussie te blijven volgen, maar ondertussen een eigen weg te gaan die niet zozeer te maken heeft met formele bevoegdheden, maar eerder het zelf invulling geven, samen met de bestuurder, aan de ruimte die er is.

¹ Dit wil zeggen dat de raad van bestuur in principe het advies van de cliëntenraad dient op te volgen.

Wie zijn wij? Typering cliëntenraad

Tijdens de heisessie op 27 mei heeft de cliëntenraad stil gestaan bij ieder lid. Wat motiveert eenieder om in de cliëntenraad actief te zijn? Dit is gedaan door het formuleren van archetypes. Hieruit bleek dat er een gemeenschappelijke noemer is, namelijk willen zorgdragen voor de omgeving door deze te beschermen, vooral door te doen. Dit weerspiegelt de behoefte van de raad. Er is lang gepraat in het verleden over bepaalde onderwerpen zoals voorgenomen fusies, zonder dat de raad het idee had zelf aan de bal te zijn. Inmiddels wil de raad het tij keren.

De cliëntenraad van CentraM wil een pro-actieve raad zijn, die zelf aan de slag gaat en waarin het ook leuk is om mee te doen! Tijdens de heisessie is de metafoor van de bijenkorf en de bijen gebruikt. Echte doeners die constructief samenwerken. De korf is CentraM, de bron waar de productie plaatsvindt. De leden willen de omgeving verkennen, op zoek naar contacten met cliënten en hun geluid overbrengen naar CentraM. Op basis daarvan wil de raad graag adviseren over producten en diensten van CentraM.



Het gaat dus om meer dan informatie halen, het is ook brengen. In dialoog gaan met de bestuurder. De cliëntenraad realiseert zich dat ze haar eigenstandige positie wil innemen ten opzichte van het bestuur en daarbij niet dezelfde rol heeft als de OR en de Raad van toezicht. Zij wil haar uniciteit vinden in de verbinding met de cliënten: het vertalen van hun geluid.

Wat willen wij? Speerpunten

De raad heeft een aantal speerpunten benoemd, waarop zij zich de komende jaren wil richten:

- Inzicht in de cliënttevredenheid
- Armoedebeleid
- Advies over nieuwe producten/diensten
- Ketensamenwerking

Cliënttevredenheid

Door CentraM wordt om de drie jaar een cliënttevredenheidsonderzoek voor alle cliënten uitgevoerd en elk jaar voor cliënten in een schuldhulptraject. Het eerste wordt georganiseerd door de instellingen voor Maatschappelijke Dienstverlening en het tweede door de gemeente. Vanzelfsprekend volgt de Cliëntenraad de uitkomsten hiervan en de aanpak van de aandachtspunten die eruit voortvloeien. Daarnaast wil de raad echter meer gevoel krijgen bij de dagelijkse realiteit. Zij wil directer inzicht krijgen, tijdens de hulpverlening, in hoeverre de cliënten zich geholpen voelen. Zij wil graag in overleg met de organisatie bekijken hoe hieraan invulling gegeven kan worden. Als iemand cliënt wordt, dan wordt er in ieder geval meteen informatie gegeven via een folder over de cliëntenraad. Dit vraagt echter een actie van de betreffende cliënt om de raad te benaderen als er iets is.

De raad wil de cliënten actief bevragen via een klantenpanel. Dit kan jaarlijks georganiseerd worden.

Daarnaast wil de raad haar best doen om via de vrijwilligers te horen wat hun beelden zijn van de tevredenheid van cliënten. Graag overlegt de raad met de organisatie hoe dit bewerkstelligd kan worden.

De raad wil specifieke aandacht hebben voor cliënten met een Chinese achtergrond, LBTH, vluchtelingen, cliënten die te maken hebben met armoede, eenzaamheid bij ouderen en problemen in de relationele sfeer (conform het beleid van CentraM).

Armoedebeleid

Naast inzicht in de problematiek waar cliënten mee te maken hebben, wil de raad ook proberen actief 'de bron' te zijn voor partijen die beleidsbepalend zijn. Gedacht wordt aan de Belastingdienst, Justitie of woningcorporaties. Dat wil niet zeggen dat de raad rechtstreeks contact gaat leggen, maar dat zij wil bekijken in hoeverre zij via indirecte weg invloed kan uitoefenen door signalen door te geven.

Advisering over nieuwe producten/diensten

Er leven al veel ideeën binnen de raad over mogelijke producten/diensten. Bijvoorbeeld in de sfeer van het betrekken van sterke partijen als het bedrijfsleven, goed bedeelde gezinnen etc. Daarnaast samenwerken om ontmoeting te organiseren door samen te eten, het inzetten van een klusteam etc. De raad vindt het een uitdaging om binnen de bestaande middelen te zoeken naar nieuwe mogelijkheden en wil graag haar ideeën daarover doorgeven aan de organisatie.

Ketensamenwerking

Het thema ketensamenwerking vindt de cliëntenraad van belang, zodat cliënten niet tussen wal en het schip vallen. Zij wil vinger aan de pols houden hoe het gaat met de samenwerking binnen de keten en daar waar nodig zelf actie ondernemen. Ze denkt daarbij aan het leggen van contact met andere cliëntenraden, bijvoorbeeld bij verpleeghuizen of met Cliëntenbelang Amsterdam.

Hoe willen we dat bereiken?

Om bovenstaande zaken te kunnen realiseren moet de Cliëntenraad op professionele wijze werken. Dat betekent dat de raad wil werken aan:

- Haar zichtbaarheid:
 - Via de website: informatie bieden, bijvoorbeeld ook over de hoofdlijnen uit het werkplan;
 - Via social media: te beginnen met Facebook. De raad zal onderzoeken of hier echt meerwaarde in ligt en hoe andere organisaties dat oppakken. Ze vindt een goede bewaking van kwaliteit wel van belang. Deze taak zal bij de huidige voorzitter komen te liggen. De raad zal hier dus niet direct mee beginnen en zal eerst een zorgvuldige afweging maken.
 - Via foldermateriaal: reeds gerealiseerd
- Samenstelling cliëntenraad:
 - de ambitie is om nog 3 nieuwe leden erbij te werven, zodat de totale raad bestaat uit 7 leden. Van belang is dat nieuwe leden affiniteit hebben met het cliëntenbelang. Dat kan zijn vanuit een professionele achtergrond of vanuit ervaringsdeskundigheid. Daarnaast is er een voorkeur om leden erbij te werven die iets hebben met de LBTH doelgroep, dan wel met de allochtone doelgroep.
 - Binnen de raad zijn de aandachtsgebieden verdeeld. Dit komt terug in het actieplan.
- Training: de raad heeft de behoefte aan training geïnventariseerd. Dit komt neer op voornamelijk informatie over succesvolle methodieken, het bereiken van cliënten (in een vergelijkbare doelgroep) en de ontwikkelingen op het gebied van wetgeving. Dit kunnen individuele deelnames zijn en hoeft niet in groepsverband te gebeuren. Kennis kan vervolgens worden doorgegeven.
- Ontmoeting/kennisdeling: het aansluiten bij netwerken/platforms helpt bij het uitwisselen van ervaringen en creëren van kennis.
 - Concreet is besloten tot een lidmaatschap van het LOC.
 - Daarnaast is besloten dat er contact gelegd gaat worden met en andere cliëntenraad, namelijk met het CIR.
 - Tenslotte wil de cliëntenraad graag per vergadering een thema agenderen, waarvoor sprekers (uit de organisatie of extern) worden uitgenodigd om hierover te vertellen.

De ondersteuning van de cliëntenraad vindt dit jaar plaats door een externe. Er zal in de loop van het jaar geëvalueerd worden of dit naar tevredenheid is en meerwaarde biedt voor de cliëntenraad.

Tenslotte is voorgenomen om jaarlijks het eigen functioneren te evalueren. Hierbij wordt tevens de uitvoering van het werkplan geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Dit werkplan is uitgewerkt in een actieplan. Dit actieplan wordt als houvast gebruikt en bij elke vergadering geactualiseerd.

