

**JAAROVERZICHT 2008/2009**

**EN**

**WERKPLAN 2010**

**Clënten Advies Raad Het Behouden Huys**

**Haren, februari 2010**

**Vastgesteld: maart 2010**

## Voorwoord

Voor Het Behouden Huys (HBH) was de afgelopen verslagperiode een turbulente tijd door met name de verhuizing naar het nieuwe gebouw en de nieuwe financieringsystematiek. Te midden van deze turbulentie is de nieuw samengestelde Cliënten Advies Raad (CAR) in het najaar van 2008 van start gegaan. De eerste periode heeft zich gekenmerkt door kennismaking met de leden onderling, en met de directie en het bestuur, uitwisselen van verwachtingen over en weer, het zoeken naar mogelijkheden om vanuit ‘cliëntenperspectief’ naar de organisatie te kijken en de (juridische) verankering van de CAR binnen de organisatie. In voorliggend jaaroverzicht wordt hiervan verslag gedaan en worden aansluitend in het werkplan de speerpunten aangegeven waarop de CAR zich in 2010 wil concentreren.

De CAR van HBH hoopt zich in de komende periode te ontwikkelen tot een proactief adviesorgaan. Dit doet de CAR door in gesprek te gaan met de achterban, signalen vroegtijdig voor te leggen aan de directie/het bestuur, toetsing van beleid en procedures en het uitbrengen van gevraagd en ongevraagd advies. Een open communicatie tussen directie/bestuur en CAR is daarvoor een belangrijke voorwaarde, uiteraard met respect voor ieders rol en verantwoordelijkheid.

De CAR bedankt iedereen die haar in de startfase met raad en daad terzijde heeft gestaan!

## 1. Cliënten Advies Raad; ontstaan, samenstelling en doelstelling

De Cliënten Advies Raad van HBH heeft eind 2008 een nieuwe start gemaakt nadat de vorige CAR haar werkzaamheden had gestaakt en er enige tijd geen CAR operationeel was.

De leden van de ‘nieuwe’ CAR werden door de directie benoemd. Vanaf de start tot eind 2009 was de samenstelling van de CAR:

Matty Fransen, voorzitter  
Michael Kok, secretaris  
Maaïke Haalboom, lid  
Hommo Huizenga, lid

Bij de samenstelling van de CAR is zoveel mogelijk rekening gehouden met de achtergrond en ervaring van de leden om de inbreng vanuit verschillende invalshoeken (ervaringsdeskundige, partner, nabestaande, man/vrouw enz.) te waarborgen.

In het reglement is de doelstelling van de CAR vastgelegd:

“Een bijdrage leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van HBH te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van cliënten, conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Daarbij richt de raad zich met name op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop cliënten de zorg ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Reglement Cliëntenraad Het Behouden Huys, vastgesteld 9 juni 2009

Dit doel wordt bereikt door informatie uit te wisselen tussen CAR en directie met betrekking tot de kwaliteit van de te verlenen zorg, onder andere door:

- gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen en voorstellen te doen aan de directie over alle aangelegenheden betreffende de zorg vanuit HBH geboden;
- overleg te plegen met de directie over de algemene gang van zaken binnen HBH.

## **2. Jaaroverzicht 2008/2009**

De CAR is in de verslagperiode 2008/2009 acht keer bijeen geweest (2x in 2008 en 6x in 2009). Telkens werd een gedeelte van de vergaderingen bijgewoond door de directeur van HBH. Daarnaast heeft op 9 juni een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met het bestuur van HBH

Als startende CAR, met vier onervaren, maar gemotiveerde leden, stond de afgelopen periode vooral in het teken van het zoeken naar een passende werkwijze, een goede onderlinge taakverdeling en het delen van verwachtingen ten aanzien van de rol van de CAR binnen HBH. Om de CAR binnen HBH te verankeren is een reglement Cliëntenraad Het Behouden Huys opgesteld en besproken waarin het doel, samenstelling, werkwijze, bevoegdheden, overleg enz. zijn vastgelegd. Het reglement is op 9 juni vastgesteld door de ondertekening door de voorzitters van respectievelijk het bestuur en de CAR en is daarmee van kracht geworden.

Daarnaast heeft de CAR een eigen huishoudelijk reglement<sup>2</sup> opgesteld waarin afspraken zijn opgenomen waaraan de leden van de CAR zich verbinden. Het betreft afspraken over functies en bevoegdheden, vergaderingen en besluitvorming. Het huishoudelijke reglement is op 25 maart in werking getreden.

Belangrijk aandachtspunt voor de CAR in de startfase was het nadenken over de vormgeving van het contact met de 'achterban'. Immers, de CAR vertegenwoordigt de (ex)cliënten van HBH en hecht daarom grote waarde aan de input van (ex)cliënten van HBH in de vorm van signalen, suggesties enz. ter verbetering van de kwaliteit van het aanbod en de dienstverlening. Hierbij is een open communicatie en een goede bereikbaarheid van groot belang. In dit verband zijn voorbereidingen getroffen voor een eigen folder van de CAR en een 'eigen' plaats op de website van HBH. Naar verwachting zal de folder begin 2010 gereed zijn en is ook de website operationeel zijn.

Overige onderwerpen waaraan de CAR in de verslagperiode aandacht heeft besteed:

- Klachtenprocedure: naar aanleiding van een brief van een cliënt aan de CAR en de afhandeling daarvan is toegezegd dat de Klachtenregeling en de bijbehorende registratie van klachten opnieuw zal worden bekeken door de directie.
- Financiële situatie van HBH. De CAR is in grote lijnen geïnformeerd over de gevolgen van de nieuwe financieringsystematiek. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt nadrukkelijk bij de directie/bestuur.
- Opvang van cliënten in het gebouw waar groepsbijeenkomsten plaatsvinden.
- Kennismaking met het bestuur. Bespreekpunten: de onderlinge relatie tussen CAR en bestuur. Het bestuur gaat over de instelling, de continuïteit, cliëntwaardering en de tevredenheid van de medewerkers. Het is de taak van de CAR om het bestuur scherp te houden op genoemde punten.

---

<sup>2</sup> Huishoudelijk Reglement Cliëntenadviesraad HBH 25 maart 2009

- Kennismaking met bestuurslid L. van der Ploeg die in het bestuur zal optreden als vertegenwoordiger van de cliënten en de CAR.
- Bespreking jaarverslag, jaarrekening en begroting.
- ‘Deskundigheidsbevordering’ van de CAR, contacten met collega cliëntenraden, onderzoeken van mogelijkheden voor scholing en consultatie.
- Periodiek onderzoek cliënttevredenheid 1 januari – 31 december 2008
- Betrokkenheid van de CAR bij de benoeming van de nieuwe bestuursvoorzitter.
- Opening van het nieuwe gebouw
- Meerjarenplan 2010-2011

### 3. Werkplan 2010

#### *Algemeen*

Het kerndoel van de CAR is om vanuit haar adviesrol een bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de hulpverlening, door de ontwikkelingen van HBH te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Daarbij richt de CAR zich met name op die aspecten in de hulpverlening die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop cliënten de hulpverlening ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden. De CAR zal telkens afwegen op welke onderwerpen het uitbrengen van een (ongevraagd) advies al dan niet bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de CAR. De CAR zal de effecten van de adviezen die worden uitgebracht blijven volgen.

De CAR oefent invloed uit op het beleid van HBH via het recht op:

- Informatie
- Overleg
- Advies
- Verzwaard advies

#### *Speerpunten*

De CAR kiest in 2010 voor de volgende speerpunten:

##### **1. Gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over:**

- Strategisch beleid; meerjarenplan, planning en control cyclus
- Benoeming van leden van het bestuur
- Kwaliteit en continuïteit van de hulpverlening, vanuit de onderwerpen: cliëntenlogistiek, klachten, klachtenbehandeling en - registratie, melding incidenten, kwaliteitszorg en – borging, bejegening, meting cliënttevredenheid, cliëntenvoorlichting.

##### **2. PR en communicatie**

- De CAR onder de aandacht van de cliënten brengen via de nieuwe folder en de website
- Verantwoording afleggen aan de achterban over hetgeen besproken is met directie/bestuur, dan wel welk advies is uitgebracht. De CAR wil nadenken over de wijze waarop dit het beste kan worden gedaan.
- Door een transparante en open communicatie de zichtbaarheid en de toegankelijkheid van de CAR vergroten.

### **3. Achterban**

- Via de folder en de website trachten om de relatie met de achterban te versterken door het belang van de CAR te (blijven) verduidelijken en te benadrukken

### **4. Interne contacten**

- Periodiek overleg met de directie van HBH; uitwisselen informatie, gedachten wisseling
- Jaarlijks overleg met het bestuur van HBH
- Regelmatig contact met het bestuurlid van HBH dat optreedt als contactpersoon voor de CAR
- Interne consultatie van ter zake deskundigen binnen HBH, zoals bijvoorbeeld op het gebied van communicatie.

### **5. Externe betrekkingen**

- Contacten leggen met collega cliëntenraden
- Waar nodig en gewenst externe expertise inroepen

### **6. Scholing en deskundigheidsbevordering**

- Mogelijkheden onderzoeken om via informatie uitwisseling met andere cliëntenraden (wellicht in IPSO verband) en/of consultatie, elkaar te ondersteunen om zodoende de kwaliteit van de inbreng van de cliëntenraad te verhogen.

### **7. Wet en regelgeving**

In 2010 bereidt de CAR zich voor op de gevolgen van de nieuwe Wet Cliëntenrechten Zorg (WCZ). Naar verwachting wordt deze wet met ingang van 1 januari 2011 van kracht. De rechten van de cliënt worden zoveel mogelijk in deze nieuwe wet bijeen gebracht, waardoor de positie van de cliënt ten opzichte van de zorgaanbieder wordt versterkt. Het wetsvoorstel heeft niet alleen betrekking op de (geneeskundige) behandeling, maar op alle relaties tussen cliënten en zorgaanbieders.