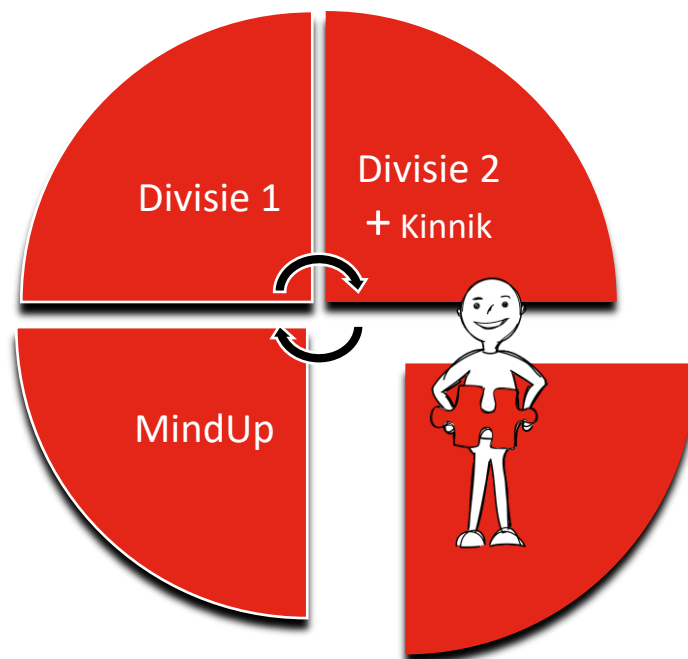


Jaarverslag

Cliëntenraad

Jouw zorg, ons werk



2019

Voorwoord

In 2019 pakte de Cliëntenraad (CR) van GGZ Friesland na een roerig 2018 de draad weer op. Met een minimale, maar uiterst gemotiveerde bezetting werd er vol ingezet op de inhoud van het raadswerk. Met kunst- en vliegwerk lukte het om vrijwel alle raadstaken en -zaken naar behoren te vervullen. De relaties met de Raad van Bestuur (RvB), directies, familieraad en de redactie van cliëntenblad Podium werden hersteld en opnieuw opgebouwd. Er kwam als fundament onder het raadswerk een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen GGZ Friesland en de CR, gebaseerd op de nieuwe structuur van de raad én op de nieuwe landelijke wetgeving op het gebied van cliëntenmedezeggenschap. Ondertussen werd er hard getrokken aan het werven van nieuwe leden en het bijscholen van zittende leden. Kortom: een jaar van herstel.

Kerntaken Cliëntenraad

Algemene belangenbehartiging cliënten

Ook in 2019 bewaakte en behartigde de CR op verschillende manieren de belangen van cliënten. Onder meer door het cliëntenperspectief in te brengen in de overleggen met de RvB, directies en/of externe partijen zoals de ziektekostenverzekeraar De Friesland.

Contact onderhouden met de achterban

Er werd met prioriteit weer regelmaat gebracht in het bezoeken van klinische afdelingen en MindUp locaties. Het loket voor FACT- cliënten in Drachten werd uitgebreid met een loket voor Leeuwarder FACT-clieñten. In de columns en artikelen voor cliëntenblad Podium informeerde de CR de cliënten van GGZ Friesland over activiteiten en bereikbaarheid. De CR liet zich met promotieactiviteiten zien op het jaarlijkse volleybaltoernooi en de Krystkuier in Franeker.

Zeggenschap cliënten bevorderen

Ervaren cliënten zelf de regie over hun behandeling of begeleiding? Dit werd door de raadsleden tijdens de afdelingsbezoeken actief nagevraagd. In hun contacten met medewerkers, directies en RvB benadrukten raadsleden het belang hiervan.

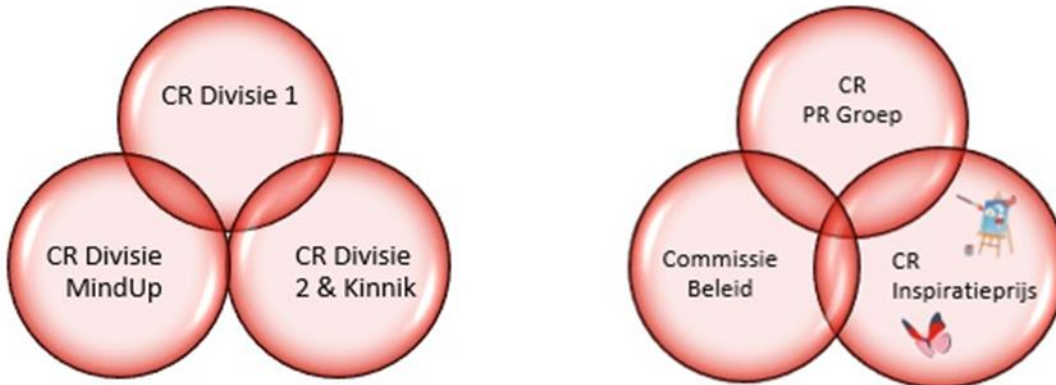
Cliëntenperspectief en bevorderen ervaringsdeskundigheid

De CR bleef deelnemen aan het Herstelplatform. In gesprekken met medewerkers, directie en RvB belichtten raadsleden steeds het perspectief van de cliënt.

Gevraagd en ongevraagd adviseren

In 2019 passeerden in totaal 22 adviesaanvragen de cliëntenraden. Er werd op alle aanvragen positief geadviseerd, soms met enkele kritische kanttekeningen. In 2019 bracht de CR geen ongevraagde adviezen uit.

Organisatiestructuur cliëntenraden



Vanaf april 2018 werkt de CR van GGZ Friesland met een plat organisatiemodel, waardoor de medezeggenschap zo dicht mogelijk bij de cliënt ligt. Elke cliëntenraad is gekoppeld aan een divisie van GGZ Friesland. Kinnik maakt, wegens gebrek aan vertegenwoordiging, onderdeel uit van CR Divisie 2. Verbindende schakel tussen de raden zijn de algemene ledenvergaderingen en het voorzittersoverleg, waarin de drie voorzitters de ideeën, meningen, vragen en besluiten binnen hun raden over divisie-overstijgende onderwerpen inbrengen, uitwisselen, afstemmen en bundelen. Daarnaast functioneren drie werkgroepen, alle drie toegankelijk voor alle raadsleden die daarin interesse hebben. Eén houdt zich bezig met PR, de bekendheid van de CR en het werven van nieuwe leden (CR PR-groep), de andere werkgroep richt zich op beleidszaken, zoals het beantwoorden van ingewikkelde adviesaanvragen (Commissie Beleid) en één projectwerkgroep houdt zich bezig met de Clientenraad Inspiratieprijs (uitleg over de Clientenraad Inspiratieprijs vindt u op pagina 4).

In 2019 werden de samenwerkingsovereenkomsten tussen raden, directies en RvB voorbereid, ook in afwachting van de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ). In het verlengde hiervan wordt het huishoudelijk reglement herzien (vastlegging gepland eind 2020/ begin 2021).



Missie: de bekendheid van de CR onder cliënten en medewerkers van GGZ Friesland vergroten en nieuwe leden aantrekken.

Activiteiten: De PR-groep is samengesteld uit leden van de CR divisieraden, die zich in willen zetten voor deze missie. De verouderde website van de CR werd in een hedendaags jasje gestoken, met informatieve filmpjes over het functioneren van een cliëntenraad, de mogelijkheid je op te geven als raadslid of je mening te geven over een stelling, die het cliëntenwelzijn betreft. In het cliëntenportaal werd een knop toegevoegd, waarmee cliënten naar de site van de cliëntenraad kunnen klikken. Er werden columns geschreven en aangeleverd voor het personeelsblad BAAT en cliëntenblad Podium. Deelnemers aan het jaarlijkse volleybaltoernooi kregen een verfrissing met CR-logo aangeboden. Cliënten, die meewandelden in de Krystkuier op terrein Franeker ontvingen een lichtzak van de CR als kerstpresentje. Er werden nieuwe promotiematerialen ontworpen en verspreid, zoals notitieblokjes en stressballen met het nieuwe logo. Op het Kerstcongres 2019 manifesteerde de CR zich met een eigen kraam, waarbij personeelsleden met behulp van kerstballen hun mening konden geven over de zichtbaarheid en bereikbaarheid van de cliëntenraad. In diverse huis-aan-huis bladen en de Leeuwarder Courant werd geadverteerd om nieuwe leden te werven. Helaas was de opbrengst hiervan, met twee reacties die geen vervolg kregen, teleurstellend. Mond-op-mond reclame, de in 2018 verspreidde posters, folders en flyers plus oproepen op de beeldschermen in de diverse wachtruimtes van GGZ Friesland hadden meer effect en leverden een gestage stroom van nieuwe aanmeldingen op.

Een nieuwe nevenactiviteit:

De Cliëntenraad Inspiratieprijs

De Cliëntenraad Inspiratieprijs is een prijs verbonden aan een expositie van kunst gemaakt door cliënten van GGZ Friesland; zij krijgen in deze expositie een podium om hun talenten te tonen. Het idee voor dit project is ontstaan na het verlies van een bevlogen CR collega, voor wie elke cliënt telde en zich creatief uiten een bron van vrijheid en kracht was.

Haar levensmotto geldt als inspiratie voor deze eerste editie van de cliëntenraad Inspiratieprijs. Het inspireerde haar, het inspireert de Cliëntenraad en de Cliëntenraad hoopt met deze prijs een groot aantal cliënten van GGZ Friesland te inspireren, en hun creatieve kwaliteiten aan te spreken op hun weg naar herstel. Deze prijs is daarmee een project van cliënten voor cliënten en ook voor de Cliëntenraad als organiserende partij een stap in persoonlijk herstel. Binnen de cliëntenraad is een werkgroep ingesteld die zich richt op de realisatie van dit project.

Commissie Beleid

Missie: het ontlasten van de CR divisieraden op het gebied van (ingewikkelde) beleidsvraagstukken.

Activiteiten: De Commissie Beleid bestaat uit leden van de CR divisieraden, die zich in willen zetten voor deze missie en ervaring hebben met en/of interesse hebben voor beleid. De werkgroep werd in 2019 ingezet bij de behandeling van de volgende adviesaanvragen: WvGGZ, beleidsplan 2019-2020; WvGGZ, instellen klachtencommissie in het kader van de Wet Verplichte GGZ; overname CAGGB.



Aandachtsgebieden: Van Andel Ouderenpsychiatrie, Neuropsychiatrie, Herstel & Behandeling

Aantal leden per 1 januari 2019: 7

Aantal leden per 1 januari 2020: 7

Overleggen: Algemene Ledenvergadering (ALV) (3 keer per jaar); raadsvergaderingen (maandelijks) waarbij één keer per kwartaal de directie aanschuift; overleg voorzitter met directie (maandelijks, behalve in de maand waarin de directie bij de raadsvergadering is); deelname voorzittersoverleg (maandelijks, minder of vaker indien nodig); Flexible Assertive Community Treatment (FACT)-overleggen, CR PR-groep overleg (maandelijks); deelname Herstel Ondersteunende Zorg (HOZ) platform; overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met Raad van Toezicht (RvT) GGZ Friesland (2 x per jaar); Benen-op-tafel (BOT)-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: de in 2018 geplande activiteiten op het gebied van contact met de achterban bleven gehandhaafd en werden, ondanks de krappe bezetting van de raad, zelfs uitgebreid. Er werd ingezet op goede samenwerking met directie, medewerkers en de andere CR Divisieraden. Er was voortdurend aandacht voor de werving van nieuwe raadsleden.

Contact met cliënten: Promotie en ontwikkeling van FACT-loketten in Drachten, Leeuwarden en Sneek; bezoeken aan de afdelingen Nieuwe Ouderen Kliniek (NOK) Drachten, De Flinter, De Golfbreker, Parlevinker, Sânhichte, Neuropsychiatrie en High and Intensive Care (HIC) Leeuwarden.

Dossiers: wachttijdenbeleid, Landelijk Platform Mind.

Adviesaanvragen: Benoeming algemeen manager FACT Drachten en Van Andel/ FACT Dokkum; ontwikkeling en uitrol Jong Volwassenen Circuit (JVC); mobiliteit personeel kliniek Neuropsychiatrie; benoeming manager behandelen zaken Van Andel/ FACT Dokkum; samenvoegen Sânhichte en Parlevinker; overname CAGGB; pilot inzet zorgbeveiliger; beleidsplan 2019-2020; instellen klachtencommissie in het kader van de Wet verplichte GGZ ; beoogd nieuw lid RvB; benoeming 3 nieuwe leden klachtencommissie; benoeming lid klachtencommissie.

In totaal werden 12 adviesaanvragen behandeld, waarvan de laatste 7 in samenspraak met de andere cliëntenraden en de adviesaanvraag over JVC samen met de collega's van CR Divisie 2.

Op alle 12 aanvragen werd positief geadviseerd.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, deelname Voorjaarscongres en Najaarscongres GGZ Friesland, informatiebijeenkomst uitleg begroting. Deelname aan de Regionale Taskforce Wachttijstbegeleiding (Friesland) en de Meet-up Wachttijstbegeleiding om oplossingen te vinden voor het verkorten van de wachttijsten. Deelname aan Cliëntkamer Mind.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding: MHFA-training; workshop nieuwe WMCZ van LOC; scholingsdagen voor raadsleden door bureau Alice Makkinga, halfjaarlijkse teamactiviteit, Algemene ledenvergadering, RACT-congres, scholingsdag Ethiek, introductiebijeenkomst nieuwe leden, computertraining.



CR Divisie 2 en Kinnik

Aandachtsgebieden: Behandeling en Genezing, Kinnik en cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking (LVB)

Aantal leden per 1 januari 2019: 6

Aantal leden per 1 januari 2020: 3 leden en 1 aspirant-lid

Overleggen: ALV (3 x per jaar); raadsvergaderingen (maandelijks), om de maand met directie; CR PR-groep overleg (maandelijks); deelname projectgroep JVC; overleg jeugdleden bij Zorgbelang (afgevaardigde Kinnik); deelname HOZ-platform; Groot Management Team (ten dele en door afvaardiging), overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met RvT GGZ Friesland (2 x per jaar), stakeholdersgesprek over de toekomstige locatie van de HIC; bijeenkomst nieuwe spoedeisende hulp (MCL); BOT-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: ook in 2019 was het streven een stabiele divisieraad op te bouwen door aandacht te schenken aan de werving van nieuwe leden, goede interne en externe communicatie en samenwerking, scholing en teambuilding. In het contact met de achterban werd actief navraag gedaan naar ervaringen met wachttijden voor behandeling, bejegening van cliënten door medewerkers en veiligheidsbeleving van cliënten. Tenslotte werd er aandacht besteed aan het vergroten van de bekendheid van de CR en haar werk. Het bouwen aan een stevige, stabiele raad was een belangrijk intern punt, waar in 2019 eindelijk vooruitgang in kon worden geboekt.

Contact met cliënten: afdelingsbezoeken bij Forensische Psychiatrische Afdeling (FPA), High Intensive Care (HIC), Traumaverwerkingskliniek, Eetstoornissen en Acute Dag Behandeling (ADB).

Dossiers: huisvesting HIC en andere klinieken; JVC; uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek; Intensive Home Treatment (IHT); wachttijdenbeleid.

Adviesaanvragen: benoeming manager behandelingen crisiscluster Kinnik; inzet IHT; ontwikkeling/uitrol Jongvolwassenen circuit; benoeming algemeen manager poli forensisch, poli For Fact en FHS; IHT Jeugd; organisatorische aansluiting Jongerenteam Friesland; kandidaat inhoudelijk directeur MindUp; benoeming manager behandelingen HIC Leeuwarden; inzet pilot zorgbeveiliger; overname CAGGB; beleidsplan 2019-2020; instellen klachtencommissie in het kader van de Wet verplichte GGZ; beoogd nieuw lid RvB; benoeming 3 nieuwe leden klachtencommissie; benoeming lid klachtencommissie.

In totaal werden 14 adviesaanvragen behandeld, waarvan de laatste 7 in samenspraak met de andere cliëntenraden, de adviesaanvraag over JVC samen met de collega's van CR Divisie 1 en de adviesaanvraag kandidaat inhoudelijk directeur MindUp samen met de collega's van CR Divisie MindUp.

Op alle 14 aanvragen werd positief geadviseerd.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, informatiebijeenkomst uitleg begroting.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding: MHFA-training; halfjaarlijkse teamactiviteit, CR netwerkdagen; scholingsdag ethiek.

CR MindUp



Aandachtsgebieden: dagbesteding en beschermende woonvormen (BW's)

Aantal leden per 1 januari 2019: 8

Aantal leden per 1 januari 2020: 6

Overleggen: ALV (3 keer per jaar); raadsvergaderingen (1 x per 3 weken); raadsvergadering met directie (1 x per 6 weken); Locatie Overleg Veilige Zorg (LOVZ); Herstel Ondersteunende Zorg (HOZ) platform; overleg met het Herstelcentrum; deelname CR PR-groep overleg (maandelijks); overleg strategisch beleidsplan met RvB en zorgverzekeraar De Friesland (door afvaardiging), overleg met RvT GGZ Friesland (2 x per jaar); BOT-overleg met RvB.

Speerpunten uit het jaarplan: CR MindUp zette zich in voor een gezonde en veilige leefomgeving voor de cliënten, voor zorg-op-maat, met een herstel ondersteunend karakter en tijdige toegankelijkheid voor iedereen. CR MindUp wil een raad zijn, die meegaat met zijn tijd, de voor cliënten van MindUp belangrijke ontwikkelingen volgt en zich hard maakt voor cliëntgerichte en -gestuurde zorg en hierin zij-aan-zij met de cliënt op wil trekken.

Contacten met cliënten: als toehoorder aanwezig zijn bij deelnemers- en bewonersoverleggen; deelname aan de MindUp-dag.

Dossiers: onderzoek Cliënttevredenheid; onderzoek Herstel in Beeld; wachttijdenbeleid; veiligheidsbeleid; leefstijlproject; gemeentelijke gunningen.

Adviesaanvragen: Nieuwe teamcoach Dokkum; opzet dagbesteding kantine Dammelaan; samenwerking Samen@Smallerland; kandidaat inhoudelijk directeur MindUp; inzet pilot zorgbeveiliger; overname CAGGB; beleidsplan 2019-2020; instellen klachtencommissie in het kader van de Wet verplichte GGZ ; beoogd nieuw lid RvB; benoeming 3 nieuwe leden klachtencommissie; benoeming lid klachtencommissie.

In totaal werden 11 adviesaanvragen behandeld, waarvan de laatste 7 in samenspraak met de andere cliëntenraden en de adviesaanvraag kandidaat inhoudelijk directeur MindUp samen met de collega's van CR Divisie 2.

Op alle 11 aanvragen werd positief geadviseerd.

Overige activiteiten: voordracht leden klachtencommissie, deelname Voorjaarscongres GGZ Friesland, informatiebijeenkomst uitleg begroting.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding: MHFA-training; workshop WMCZ van het LOC; scholingsdagen voor raadsleden door Alice Makkinga, halfjaarlijkse teamactiviteit, RACT-congres, scholingsdag Ethiek, introductie bijeenkomst nieuwe leden, computercursus.