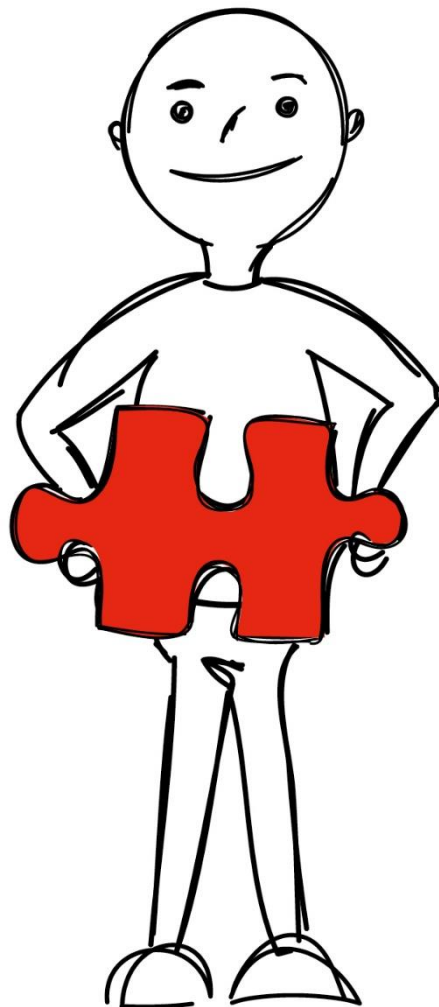




Jaarverslag 2017
Clëntenraad
Ervaring telt!



Terugblik 2017

Hier staan we voor!

De stem van de cliënt laten horen op beleidsniveau. De cliëntenraad zette zich in om de ervaringen van iedereen die in 2017 psychische zorg en begeleiding ontving van GGZ Friesland te vertalen naar beleid, waarin de cliënt centraal staat.

Om contact te houden met wat leeft bij de “achterban”, de cliënten die op dat moment in zorg zijn, bezoeken de raadsleden zoveel mogelijk afdelingen. Daarnaast schuift de cliëntenraad aan bij spiegelgesprekken, waarin cliënten hun ervaringen met aspecten van de zorg beschrijven, neemt als observator deel aan de audits van GGZ Friesland en is betrokken bij de evaluatie van deze gesprekken en de daaruit voortkomende verbetertrajecten. In 2017 deed een aantal raadsleden de opleiding tot auditor.

Collectieve belangenbehartiging voor cliënten. Binnen het complexe speelveld van de geestelijke gezondheidszorg in 2017 staan belangen van cliënten regelmatig onder druk. De cliëntenraad spande zich in om te voorkomen, dat de cliënt aan het kortste eind trok.

Medezeggenschap uitoefenen in het organisatiebeleid, zoals omschreven in de overeenkomst tussen Raad van Bestuur (RvB) en Centrale Cliëntenraad (CCR) én de overeenkomsten tussen divisieraden en divisiedirecties.

In het zes wekelijks formeel overleg tussen de RvB en de CCR werd gediscussieerd over organisatie brede beleidskeuzes en de consequenties voor de cliënt. Daarnaast hielden RvB en CCR elkaar op de hoogte van lopende zaken in het zes wekelijks informeel overleg. Om tot een open en vrije uitwisseling van ideeën te komen, werd een zogeheten benen-op-tafel bijeenkomst belegd. Een delegatie van de CCR bezocht voor- en najaarsconferentie van GGZ Friesland. Raad van Toezicht (RvT) en CCR vergaderden in 2017 twee maal. De CCR organiseerde ook dit jaar weer een “praktijkbezoek” op diverse afdelingen en locaties voor de RvT. Er werd twee maal deelgenomen aan overleg tussen GGZ Friesland en zorgverzekeraar De Friesland, waarbij de cliëntenraad het belang benadrukte van een goede beschikbaarheid van geestelijk verzorgers en van een onafhankelijk cliëntondersteuner, die voor de cliënt gedurende zijn hele behandeltraject bij GGZ Friesland aanspreekpunt kan zijn.

Op divisieniveau vond structureel overleg plaats tussen divisiedirectie en divisieraad/ het dagelijks bestuur van de divisieraad.

Raadsleden uit de CCR en de divisieraden hadden zitting in diverse project- en werkgroepen, waaronder het platform voor Herstel Ondersteunende Zorg.

Om de interne structuur te versterken werden in 2017 twee netwerkdagen voor alle raadsleden georganiseerd met, naast aandacht voor de inhoud van het raadswerk, een informeel gedeelte.

Begin 2017 werd op verzoek van de CCR een evaluatieonderzoek naar de nieuwe, divisie gebonden cliëntmedezeggenschapsstructuur uitgevoerd door het LOC. Per deelraad werd hiervoor input geleverd, ook directies en RvB leverden een bijdrage. De uitkomsten werden in de complete cliëntenraad gedeeld op daarvoor georganiseerde momenten. Er werd een denktank geformeerd van raadsleden uit alle cliëntenraden en een afvaardiging van de organisatie. Deze kwam eind 2017 voor het eerst bijeen om de medezeggenschapsstructuur, waar nodig bij te stellen. Dit leidde tot een aanzet voor een plat en flexibel model, waaraan in 2018 verdere uitwerking zal worden gegeven.

Advies uitbrengen aan de RvB en de divisiedirecties.

Op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten in Zorginstellingen (WMCZ) zijn bestuurders in de zorg verplicht het advies van de cliëntenraad in te winnen bij veranderingen op een aantal direct aan de cliëntenzorg gerelateerde gebieden. Daarnaast is de cliëntenraad gerechtigd ongevraagd advies uit te brengen op voor cliënten van belang zijnde onderwerpen.

In 2017 werden door de RvB en divisiedirecties in totaal 32 adviesaanvragen ingediend. Op al deze aanvragen werd uiteindelijk positief geadviseerd. Regelmatig ging hieraan een intensieve discussie met betrokken managers, directies of de RvB vooraf. In een aantal gevallen leidde die tot een aanpassing van het voorgenomen beleid. Er werd vier maal ongevraagd advies uitgebracht.

Samenwerking met iedereen, binnen en buiten GGZ Friesland, die de cliënt medezeggenschap kan versterken.

In dit kader werd structureel contact onderhouden met de Familieraad, Ondernemingsraad, Patiënten Vertrouwens Persoon, Geestelijk Verzorgers en de ervaringsdeskundigen. Op landelijk niveau was er contact met diverse belangenorganisaties voor cliëntenmedezeggenschap in de zorg, waaronder het LOC en Zorgbelang.

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad

Aantal leden per 1 januari 2017: 9

Aantal leden per 1 januari 2018: 7

Taakverdeling: Dagelijks Bestuur (DB): voorzitter; secretaris; lid dagelijks bestuur zonder vaste portefeuille;

algemeen lid en vertegenwoordiger cliëntenraad Divisie Kinnik; algemeen lid en vertegenwoordiger cliëntenraad Divisie 1 (2 zetels; algemeen lid en vertegenwoordiger cliëntenraad Divisie 2 (2 zetels); algemeen lid en vertegenwoordiger cliëntenraad Mind Up (2 zetels).

De vertegenwoordigers van de divisieraden waren tevens voorzitter en vaak vicevoorzitter van hun raad. De cliëntenraad van Kinnik was met 2 tot 3 leden te klein om als zelfstandige raad te kunnen functioneren, steunde daarom op de CCR en werd daarin alleen door de voorzitter vertegenwoordigd.

Overleggen: onderling overleg (2 keer per maand), brainstormsessie/gastebijeenkomst (1 keer per maand), overleg met de RvB (1 keer per 6 weken), informeel overleg met de RvB (1 keer per 6 weken), overleg met de RvT (2 keer per jaar), overleg met de Familieraad (2 keer per jaar), overleg met De Friesland (2 x per jaar)

Adviesaanvragen: de CCR behandelde 11 adviesaanvragen en bracht 2 keer ongevraagd advies uit.

Hier hielden we ons mee bezig.....

....binnen de organisatie

Overgang cliënten naar Syneada: de gevolgen voor cliënten van de samenwerking met zorgaanbieder Syneada was in 2017 een heet hangijzer. De overstap van GGZ Friesland naar behandeling bij Syneada had soms onvoorziene nadelige gevolgen voor cliënten. Een aantal cliënten kon de kosten van dagbesteding bij Mind Up, die nu (ten dele) voor eigen rekening kwamen, niet opbrengen. De CCR en Cliëntenraad Divisie Mind Up werkten samen om de problemen te inventariseren en voor te leggen aan de RvB en de directie Mind Up. GGZ Friesland ondernam daarop actie naar de betreffende cliënten.

Rookbeleid: in 2017 scherpte GGZ Friesland haar ontmoedigingsbeleid met betrekking tot roken aan. De cliëntenraad maakte zich sterk voor een prettige

rookplek voor cliënten met weinig bewegingsvrijheid en voor het recht om binnen een woonvoorziening zelf te kunnen bepalen of je rookt of niet.

Veiligheidsbeleid:

Ten aanzien van alcohol- en drugs: uit de signalen van cliënten maakten raadsleden op, dat op GGZ-locaties waar het beleid per afdeling (op inhoudelijke gronden) van elkaar verschilt cliënten de meeste problemen ondervinden. Er werden in overleg met RvB, directies en management overleggen georganiseerd om voetangels en ideeën te inventariseren. In de komende evaluatie van het alcohol- en drugbeleid zullen deze worden deze meegenomen.

In bredere zin: een afvaardiging van de CCR nam deel aan het overkoepelend overleg over veiligheid binnen de organisatie. Op locatie niveau gingen leden uit de CCR en de divisieraden mee met veiligheidsrondes en woonden overleggen van veiligheidscommissies bij.

De beschikbaarheid van Geestelijke Verzorging: de CCR heeft als gesprekspartner van de RvB steeds het belang van de Geestelijke Verzorging(GV) voor de cliënten benadrukt en de wens, dat de GV meer uren ter beschikking krijgt en voor een bredere doelgroep inzetbaar blijft, uitgesproken.

De inzet van een Onafhankelijke Clientondersteuner: de “reis” van intake tot vertrek bij GGZ Friesland is voor cliënten soms een doolhof, waarbij (zeker op overgangsmomenten) niet duidelijk is tot wie de cliënt zich voor wat moet wenden. De CCR ijvert daarom voor een onafhankelijk cliëntondersteuner, die met de cliënt deze reis aangaat.

De wachtlijstproblematiek: de CCR is het met de organisatie eens dat hier een dringend probleem ligt, waar geen instant oplossing voor is. De CCR dacht mee in het project wachttijden en houdt de vinger aan de pols bij de achterban wat betreft deze problematiek.

‘Patiënt’ versus ‘cliënt’: de keuze van GGZ Friesland om van ‘patiënten’ te spreken en niet van ‘cliënten’ was discussiepunt tussen CCR en RvB. Er werd geen consensus bereikt, maar de cliëntenraad kreeg wel de ruimte in de relatie en communicatie met de achterban de term ‘cliënt’ te blijven gebruiken.

E-health en de Portal: de CCR vindt een gebruiksvriendelijke Portal een belangrijk instrument als het gaat om eigen regie van de cliënt. E-health kan een goede laagdrempelige aanvulling zijn op niet-digitale behandeling. De CCR heeft de ontwikkelingen op beide gebieden gevolgd en waar mogelijk meegedacht.

De positionering van het Herstelcentrum: voor de CCR is de inzet van ervaringsdeskundigen een kernpunt. De cliëntenraad had daarbij een Herstelcentrum, dat deze beroepsgroep in staat stelt een stevige, eigenstandige positie binnen de organisatie in te nemen, voor ogen. De huidige ontwikkelingen binnen het Herstelcentrum worden dan ook met belangstelling gevolgd.

...binnen de Centrale Cliëntenraad

Evaluatie divisiestructuur: de gevolgen van de reorganisatie van de cliëntmedezeggenschap naar een aan de organisatie van GGZ Friesland gelinkte divisiestructuur werden in 2017 goed duidelijk. Vanwege de provinciale werkwijze haakten een aantal raadsleden af, waardoor de bezetting in de meeste raden krap tot minimaal werd. De CCR werd soms ingeroepen ter ondersteuning van een onderbezette divisieraad.

In de CCR bleek steeds meer dat de nieuwe organisatievorm een andere opstelling vroeg, namelijk ondersteuning van de divisieraden in hun autonome bevoegdheden, maar ook terughoudendheid van de CCR op het gebied van de divisieraden. Op dit laatste punt ging het knellen. Er ontstond binnen de CCR onvrede met de gekozen structuur en het LOC werd benaderd om deze te evalueren in de CCR, de divisieraden, met de RvB, de directies en de coaches. Het rapport van het LOC werd in eerste instantie door het DB van de CCR afgekeurd en ook een herziene versie voldeed niet aan de verwachtingen. Zo werden de aanbevelingen om de divisiestructuur beter te laten functioneren als achterhaald gezien. Het evaluatierapport werd als basis genomen om de actuele gang van zaken op een netwerkdag met alle leden te bespreken. De op- en aanmerkingen die op deze dag naar voren werden gebracht, dienden als basis voor een denktank, die zich met het bijstellen van de cliëntmedezeggenschapsstructuur zou bezighouden. De denktank bestond uit een afvaardiging van de CCR (1 persoon) en afvaardigingen van alle divisieraden (2 personen per raad) en een afvaardiging van de organisatie (2

personen). De denktank kwam in december 2017 voor het eerst bij elkaar en maakte een aanzet om tot een platte organisatiestructuur met flexibel inzetbare commissies te komen.

Deskundigheidsbevordering en teambuilding:

Voorzitterstraining; TAP training; WMCZ training

Vrijwilligersvergoedingen en mobiliteit: bij sommige raadsleden overschreden door de krappe bezetting en provinciale werkwijze de reiskosten de maximale vrijwilligersvergoeding. Er werd gezocht naar oplossingen voor dit probleem, onder meer door “auto’s-achter-het-hek” in te zetten.

Bekendheid cliëntenraad en werving nieuwe leden: in dit kader werd een doorstart gemaakt met de Cliëntenraad PR-groep (CR PR -groep), wat eind 2017 resulteerde in een nieuwe flyer ter vervanging van de verouderde folders en tot een opzet voor een nieuwe folder.

Netwerkversterking door het organiseren van netwerkdagen voor de hele cliëntenraad, soms in combinatie met deskundigheidsbevordering of om te werken aan de voortgang van de evaluatie divisieradenstructuur.



Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Kinnik

Aantal leden per 1 januari 2017: 2

Aantal leden per 1 januari 2018: 2

Taakverdeling: voorzitter; algemeen lid, lid CR PR-groep en afgevaardigde overleg met gemeente en Zorgbelang

Overleggen: met directie Kinnik (maandelijks, indien mogelijk)

Aandachtsgebieden/ overige activiteiten:

- Aansluiten bij externe Denktank Jeugdzorg Friesland i.s.m. Zorgbelang
- Aansluiten bij externe bijeenkomsten Jongerenraden Friese Jeugdinstanties i.s.m. Zorgbelang
- Aansluiten bij nieuwe projecten: Adolescenten-/transitiepsychiatrie, 18-/18+, wachttijden en Fact Jeugd Friesland
- Uitvoeren van achterbanbezoeken op o.a. kliniek Kinnik en Vivio
- Participeren in verhuizingen: kliniek Kinnik en Vivio van poli Swingmastate, Caleidoscoop en Jeugdpoli de Swing
- Meedenken over inbedding Kinnik in Divisie 2
- Meedenken over plannen verhuizing HIC naar Nieuws Mellens
- Meedenken met ontwikkelingen cliëntenapp in het kader van cliënttevredenheid
- Contact onderhouden met Familieraad
- Meewerken aan werkbezoeken door RvT aan onderdelen Kinnik
- Meewerken aan interne HKZ audit en aan opvolging verbeterpunten
- Bereikt dat medewerkers bij kliniek therapeutisch en kosteloos kunnen mee eten met bewoners.
- Meedenken in verband met sluiting Logeerhuis Drachten
- Volgen van vele wisselingen in management en directie
- Volgen van ontwikkelingen en nieuwe financiering Jeugdzorg per 2018 alsmede over de aanbestedingen 2018
- Meewerken aan opzet FACT cliëntloket Drachten

Adviesaanvragen: CR Kinnik behandelde, in samenwerking met de CCR en CR Divisie 2, 6 adviesaanvragen, waarvan een flink aantal de voorgenomen benoeming van managers betrof.

Hier richtten we ons op....

....binnen organisatieonderdeel Kinnik

- Bereikbaarheid van de hulpverlening voor cliënten die in behandeling komen en zijn. Vloeiende overgangen bij verwijzing.
- Een respectvolle bejegening van cliënten
- Portal Mijn Kinnik / Ehealth voor 12 jaar en ouder gerealiseerd
- Stoorntspecifieke Specialistische GGZ in samenwerking met volwassenzorg GGZ Friesland en Syneada voor jeugd van 12 jaar en ouder wordt geborgd
- Er wordt huisvesting met passende randvoorwaarden gerealiseerd, zodat kwalitatief goede zorg en behandeling kunnen worden geboden

....binnen Clientenraad Kinnik

- Bezetting op orde krijgen door middel van actieve ledenwerving en passende belasting/ taakverdeling van/ voor de actieve leden.
- Zoeken naar manieren om meer contact te krijgen de (ambulante) cliënten van Kinnik
- Deskundigheidsbevordering: Roos van Leary, WMCZ- training, training contact met de achterban, TAP training



Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Divisie 1

Aantal leden per 1 januari 2017: 11

Aantal leden per 1 januari 2018: 7

Taakverdeling: voorzitter; (vicevoorzitter); algemene leden

Overleggen: onderling overleg (1 keer per maand), 1 keer per 3 maanden met directie, in de twee andere maanden onderhouden vicevoorzitter en voorzitter het contact met de directie in een informeel overleg.

Adviesaanvragen: in 2017 behandelde Cliëntenraad Divisie 1 zeven adviesaanvragen; voortzetting van de samenwerking tussen Verslavingszorg Noord Nederland en GGZ Friesland in FACT +; samenvoeging ambulante teams Heerenveen en Sneek; samenvoeging van de FACT teams Heerenveen en Sneek; aanstelling van managers. In alle gevallen werd positief geadviseerd.

Hier richtten we ons op...

...binnen organisatieonderdeel Divisie 1

- Het bezoeken van de klinische afdelingen en terugkoppelen van de signalen van cliënten.
- Het behandelen van adviesaanvragen met betrekking tot Van Andel Ouderen-psichiatrie, Neuro en Herstel en Behandeling.
- Het ontwikkelen van een plan voor het realiseren van een 'FACT-loket' bij GGZ Friesland locatie Nij Smellinghe in Drachten, waardoor we als cliëntenraad ook bereikbaar zullen zijn voor ambulante cliënten. In dit kader nemen we ook deel aan FACT overleggen, met de managers van FACT Drachten en Dokkum.
- Het onderhouden van een goed contact met divisiedirectie en overige medewerkers
- Deelnemen aan audits (interviews).
- Deelnemen aan veiligheidsrondes en locatie overleggen over veiligheid.
- Deelname aan Ambassadeursgroep Herstel Ondersteunende Zorg binnen Van Andel ouderenpsichiatrie.

...binnen Cliëntenraad Divisie 1

- Goede interne communicatie met de cliëntenraden van de andere divisies en de CCR
- Samenwerking tussen Cliëntenraad Divisie 1 en Cliëntenraad Divisie 2 betreffende de FPA Franeker.
- Deskundigheidsbevordering: de hele raad volgde de TAP-training over omgaan met agressie en twee leden deden een empowermenttraining voor raadsleden.

Jaarverslag 2017 Cliëntenraad Divisie 2

Aantal leden per 1 januari 2017: 9

Aantal leden per 1 januari 2018: 5 en één aspirant lid

Taakverdeling: voorzitter; (vicevoorzitter); algemene leden

Overleggen: onderling overleg 1 keer per maand, waarvan 1 keer per 2 maanden met directie

Adviesaanvragen: Cliëntenraad Divisie 2 behandelde in 2017 elf adviesaanvragen. Op al deze aanvragen werd positief geadviseerd.

Hier richtten we ons op....

...binnen organisatieonderdeel Divisie 2

- de bejegening van cliënten door de medewerkers van GGZ Friesland
- de veiligheid en hygiëne van de locaties, die we bezoeken
- zorgen dat wij als Cliëntenraad op tijd volledige adviesaanvragen ontvangen, zodat we tot een tijdig en gedegen advies kunnen komen

...binnen Cliëntenraad Divisie 2

- Een stabiele raad opbouwen door:
 - aandacht voor werving van nieuwe leden tijdens achterbanbezoeken, bij management en medewerkers van de GGZ Friesland.
 - Het volgen van cursussen in het kader van deskundigheidsbevordering en empowerment door de raadsleden.
 - Twee maal per jaar teambuilding
- Verbeteren van de naamsbekendheid en bereikbaarheid van de Cliëntenraad door:
 - Een lijst maken met actuele contactgegevens en deze ophangen op de bezoeklocaties van onze achterban. Hier wordt nog aan gewerkt.
 - Tijdens achterbanbezoeken vertellen over het doel en de werkwijze van de Cliëntenraad
 - Het instellen van een vaste contactpersoon voor de achterbanbezoeken.
 - Deelname aan activiteiten buiten de raad, zoals de Studiedag van Behandeling & Genezing, de werkgroep adolescentiepsychiatrie, de managementteam-vergaderingen van Divisie 2.

Jaarverslag Cliëntenraad Mind Up

Aantal leden per 1 januari 2017: 9 en één aspirant-lid

Aantal leden per 1 januari 2018: 8

Taakverdeling: Voorzitter; algemene leden met specifieke aandachtsgebieden.

Overleggen: onderling overleg (2 keer per maand), waarvan 1 keer met directie; als toehoorder aanwezig bij bewoners overleggen en deelnemerscommissies; deelname aan veiligheidscommissies op locatie; overleg met de overname partners van De Werf; contact met het Herstelcentrum; deelname aan het HOZ-platform, deelname aan het promotieteam van de Cliëntenraad

Aandachtsgebieden/ overige activiteiten: inventariseren en in gesprek gaan over de gevolgen voor cliënten van GGZ Friesland van hun overgang naar Syneada, met name op het gebied van dagbesteding; betrokken bij de ontwikkeling en monitoring van de LP GGZ Kwaliteitsstandaard Dagbesteding, bijdragen aan het stand komen van het actieplan Herstel voor iedereen; gesprekspartner van directie en management over het cliënttevredenheidsonderzoek en de verbeterplannen van de teams; bouwactiviteiten terrein Franeker. Intern: de evaluatie van de cliëntmedezeggenschapsstructuur door het LOC, deelname aan de daaruit voortkomende Denktank. Deelname aan netwerkdagen voor raadsleden.

Trainingen op het gebied van deskundigheidsbevordering en empowerment: Vergadertraining, TAP-training, training voor observator bij de Audits, training computervaardigheden, WMCZ-training, Roos van Leary.

Advies en adviesaanvragen:

De CR Mind Up bracht behandelde in 2017 2 adviesaanvragen. De raad bracht ook 2 keer ongevraagd advies uit (Poort 20 in Sneek en de BW Huisregels).

Hier richtten we ons op.....

....binnen organisatieonderdeel Mind Up

In al onze activiteiten stond het belang van de cliënt voorop. We volgden de gang van zaken op alle MindUp locaties in de provincie. Waar cliënten in het nauw kwamen ten gevolge van sluitingen, verhuizingen, overdracht van een locatie of een taak vroegen we hier aandacht voor bij de directie en indien nodig, andere partijen. Voorbeelden daarvan zijn hoe we aanhoudend alert zijn geweest op de toekomst van de cliënten werkend in de groenvoorziening van

Wilhelminaoord, de cliënten op De Werf en de gebruikers van de inloophuizen. Door bij te dragen aan de ontwikkeling van herstel ondersteunende zorg en contact te onderhouden met ervaringsdeskundigen zet de raad zich in voor cliëntgerichte en -gestuurde zorg.

...binnen Clientenraad Mind Up

Samenwerking is binnen CR Mind Up het sleutelwoord. Binnen de raad zijn de taken verdeeld, maar alles gebeurt in goed onderling overleg. In 2017 is gewerkt aan het formuleren van een visie, missie en motto voor CR Mind Up. Hieraan wordt in 2018 een vervolg gegeven. Ook werd aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering (zie 'Trainingen').



Contact

De Cliëntenraad is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag tussen 9.00 en 17.00 uur op nummer 058 2848633/ 06 13769256 of per E-mail: clientenraad@ggzfriesland.nl

Cliëntenraad

Spreekbuis van de ervaring!