

We houden contact
Jaarverslag 2017
Centrale cliëntenraad



We houden contact

Wat is het beste voor alle cliënten van LIMOR en hoe bereiken we dat? Dat is waarmee wij ons als Centrale Cliëntenraad van LIMOR altijd bezighouden. In 2017 hebben we ons weer vol overtuiging ingezet om de belangen van alle cliënten te behartigen.

Als CCR vinden we het heel belangrijk dat cliënten invloed hebben; door mee te praten, mee te denken en mee te beslissen over onderwerpen die hen aangaan. Daarvoor is contact met 'de achterban' het allerbelangrijkst. Hieraan hebben we veel aandacht besteed, wat je verderop in dit jaarverslag kunt lezen.

Maar 'contact' houdt meer in. Door ons contact met de directie, commissies, werkgroepen en dergelijke zorgen we ervoor dat we als CCR steeds meer kunnen, weten en kunnen delen. We worden steeds deskundiger, hebben steeds meer invloed en zijn dan ook trots op dat wat we in 2017 hebben bereikt.

Echte verbetering begint bij contact. Zonder contact is niets mogelijk. En contact betekent 'samen'. Samen zorgen we dat het beste voor cliënten ook kunnen bereiken. Vandaar: *we houden contact!*

Jouw stem, onze invloed

Het jaar 2017 was een goed jaar voor de CCR.

Het contact met LIMOR is goed. De directie vindt het belangrijk dat cliënten zich kunnen laten horen en dat merken we: we zijn in 2017 in een vroeg stadium bij veel onderwerpen betrokken en hebben zo veel inspraak gehad. Waar onze invloed precies toe heeft geleid, lees je in dit jaarverslag: een verzameling van grote en kleine successen.*



**Contact
door te delen
met elkaar
en te leren
van elkaar**

Vergaderen

In 2017 zijn we maandelijks bij elkaar gekomen. Alleen in december lukte het niet vanwege het slechte weer. We hebben zes keer om tafel gezeten met de bestuurder en de directeur zorg en hebben een keer gesproken met de Raad van Toezicht. In onze jaarlijkse 'tweedaagse' hebben we ons plan van 2016 geëvalueerd, het jaarverslag 2016 geschreven en onze plannen voor 2017 bepaald.

Op bezoek

Leden van jouw CCR zoeken regelmatig het contact op met cliënten tijdens bewonersvergaderingen en andere bijeenkomsten in voorzieningen. Ook waren we bij de opening van Badhuisstraat in Den Haag en reden we naar Zwolle om daar, tijdens een dag voor nieuwe medewerkers, het verhaal van de CCR te vertellen.

We gaan op werkbezoek om contacten hechter te maken en meer kennis te verkrijgen over belangrijke onderwerpen. Zo waren we op de landelijke bijeenkomst voor cliëntenraden van instellingen voor Beschermd Wonen. En we hebben kennism gemaakt met de CCR van Zienn, een instelling in Noord-Nederland. Leuk én erg leerzaam allemaal.

We laten van ons horen

Buiten LIMOR vertegenwoordigen we cliënten in (regionale) klankbordgroepen en inspraakbijeenkomsten van gemeentes. We doen zo kennis op en wisselen ervaringen uit. Dit is belangrijk, omdat gemeentes nu verantwoordelijk zijn voor zorg en ondersteuning van hun burgers. We maken gebruik van de inspraak om onze cliëntenbelangen een stem te geven. Bijvoorbeeld als het gaat om dagbesteding, Beschermd Wonen of opvang in de regio. Kijk op limor.nl/clientenraad voor alle bezochte bijeenkomsten en conferenties.

Verbeterde nieuwsbrief

In 2017 zijn vier nieuwsbrieven verschenen. We hebben hard gewerkt om deze nog interessanter te maken. Een cliëntenpanel is opgericht om feedback te geven vóórdat de nieuwsbrief wordt gedrukt. Dit heeft onder andere geleid tot het toevoegen van ervaringsverhalen en een prijsvraag in elke nieuwsbrief. Wil jij ook deelnemen aan dit cliëntenpanel? Mail dan naar ccr@limor.nl

* ons volledige jaarverslag lees je op limor.nl/clientenraad



Contact door samen te werken

Financiële commissie

LIMOR heeft na een financieel roerig 2016 in 2017 maatregelen genomen en zit inmiddels gelukkig weer op koers. We zijn hierover altijd open en helder geïnformeerd.

Cliëntparticipatie: ingebakken in de organisatie

Wij vinden cliëntparticipatie belangrijk voor zowel cliënten als de organisatie. De directie is dit met ons eens. Toch hebben we samen besloten hierop geen beleid te ontwikkelen. Het hoort gewoon ingebakken te zijn in elke LIMOR-medewerker: het moet vanzelfsprekend zijn dat zij cliënten vragen naar hun mening over alles wat speelt rondom hun opvang of begeleiding. Het is de verantwoordelijkheid van leidinggevenden van de vraag-gestuurde eenheden (De VGE-managers) dat zij cliënten bij veel zaken betrekken.

MONTRA

MONTRA staat voor 'monitoring trajecten'; het is nog in ontwikkeling. De methode meet de voortgang van een begeleidingstraject en de tevredenheid van de cliënt over zijn begeleiding. LIMOR werkt hieraan mee en test MONTRA in Friesland. Als CCR zijn we betrokken geweest bij de voorbereiding; hierbij hebben we vooral meegedacht vanuit de beleving van de cliënt.

Invloed bij sollicitaties

De CCR heeft invloed op wie komt werken bij LIMOR. Het afgelopen jaar hebben we een actieve rol gehad in het aanstellen van medewerkers voor drie vacatures: backoffice medewerker afdeling P&O, business controller Regio West, managementassistente Directie.



Contact door te adviseren over dat wat er écht toe doet

Maak het simpel

Houd de overeenkomsten voor cliënten over de begeleiding zo eenvoudig mogelijk. Dat vinden wij. Op ons advies zijn deze begeleidingsovereenkomsten en de gebruikersovereenkomsten versimpeld en bijgewerkt. Waar dit juridisch mogelijk was, is onze inbreng in de nieuwe overeenkomsten verwerkt.

Cameratoezicht

Als CCR vinden we de veiligheid en privacy van iedereen belangrijk. We hebben daarom verzocht om goed beleid voor cameratoezicht. Je moet weten waar wordt gefilmd en wie beelden mogen bekijken of opvragen. We hebben positief geadviseerd ten aanzien van beleid dat voldoet aan wettelijke bepalingen.

Hier met je klacht!

LIMOR krijgt een klachtenfunctionaris. Hierdoor wordt het voor cliënten veel makkelijker om een klacht of onvrede te uiten op een plaats waar er meteen iets mee gedaan wordt. Daar zijn we erg blij mee! We zijn in dit proces meegenomen en hebben natuurlijk een positief advies uitgebracht.

Geld terug

Op ons verzoek is de hoogte van het voedingsgeld voor cliënten in de LIMOR-voorzieningen aangepast aan de actuele norm van het NIBUD, de onafhankelijke stichting voor budgetvoorziening. Ook hier was ons advies uiteraard positief.

Gedwongen uitplaatsing

De richtlijn 'gedwongen uitplaatsing' is door LIMOR aangepast. De CCR is om advies gevraagd. Wij zeggen dat er in zo'n situatie altijd aandacht moet zijn voor alternatieve opvang. Niemand mag op straat komen te staan! Ons advies is overgenomen.



Contact door iets meer over je CCR te weten

10 x Trots!

We hebben een leuk team en het onderlinge contact is prettig. Samen hebben we inmiddels al heel wat successen geboekt. Daar zijn we best trots op. Kijk maar wat jouw CCR voor elkaar heeft gekregen:

- We vormen een stabiele cliëntenraad en hebben er drie enthousiaste leden bij!
- Dankzij ons is er nu beleid op cameratoezicht ontwikkeld!
- De herziening van het medicatiebeleid is door ons in gang gezet!
- Het belang van feedback van cliënten op eigen begeleiding hebben we op de agenda gezet!
- De samenwerking met de directie is prettig en wordt door de directie gewaardeerd!
- We worden vroegtijdig geïnformeerd over ontwikkeling van beleid!
- Ons wordt gevraagd om vanuit de beleving van de cliënt mee te denken over nieuw beleid!
- We zijn betrokken geweest bij de realisatie van de woonvoorziening Badhuisstraat in Den Haag.
- We worden betrokken bij sollicitatiegesprekken!
- De nieuwsbrief heeft een professionele uitstraling gekregen en wordt nu gedrukt!

Vaste kern

Met een vaste kern van CCR-leden kunnen we de kennis, die we steeds meer opdoen, 'in huis' houden. Zo worden we steeds professioneler en kunnen we dus meer voor jou als cliënt bereiken. We hopen dat de nieuwe leden van 2017 ook tot de vaste kern gaan behoren.

De CCR op 1 januari 2017

Berry Pfennigwerth, voorzitter (Regio West),
Karel Faber (Regio Noord), Jeisson Perea Gomez (Regio West),
John Runderkamp (Regio Noord), Coby Janssen (Regio Oost).

Nieuwe leden in 2017

Ramona Bongers (Regio Oost; heringetreden op 15 augustus),
Arno Sjoerdsma (Regio Noord; lid sinds 20 september),
Hugo Tappermann (Regio West; lid sinds 20 november).

Ondersteuning

Ook in 2017 zijn we als CCR weer ondersteund door Rieneke ter Horst.

