

# Verbinden Verbanden Verbonden

Het jaarverslag dat je nu in handen hebt, is gevuld met beelden en tekst over datgene waarmee de CCR zich het afgelopen jaar heeft beziggehouden. We hebben dit verslag met zorg en enthousiasme samengesteld.

En hoewel we geen woord teveel hebben geschreven, kunnen we 'ons' jaar ook samenvatten in drie alleszeggende woorden: Verbinden. Verbanden. Verbonden.

Wat we met deze woorden bedoelen? Dat lees je in dit Jaarverslag CCR 2019.

Dit was het jaar waarin de CCR wederom zijn uiterste best heeft gedaan om jouw belangen en die van alle andere LIMOR-clënten zo goed mogelijk te behartigen, zowel binnen LIMOR als daarbuiten. Het jaar 2019 was bijzonder, omdat een belangrijk deel in het teken stond van voorbereidingen voor de vervanging van de in 2020 vertrekkende directie. Bij dit proces zijn we nauw betrokken. Immers: we voelen ons *verbonden* met jou en jouw belangen en willen ons blijven *verbinden* met de directie van LIMOR om op die manier invloed te houden op de kwaliteit van zorg.

De ontwikkelingen in de maatschappelijke opvang en de wijze waarop gemeenten financieren veranderen continu. LIMOR moet zich hier dus op aanpassen. Ook hierbij hebben we zowel gevraagd als ongevraagd geadviseerd, meegedacht en meegepraat. In dit contact hebben we voortdurend de *verbanden* gelegd tussen wat mogelijk is aan zorg en hoe cliënten hun zorg graag zien en willen ervaren. En natuurlijk is dit niet iets wat na 2019 is gestopt; ook in 2020 houden we de vinger aan de pols. Want we willen het hoge niveau van hulpverlening door LIMOR aan cliënten zo veel als mogelijk vasthouden.

Veel plezier met het lezen van dit jaarverslag. Heb je vragen over de inhoud, stel deze dan aan je trajectondersteuner of trajectregisseur. Of neem contact op met de ondersteuner van de CCR via: [ccr@limor.nl](mailto:ccr@limor.nl).

Namens de CCR,  
Berry,  
Voorzitter

CCR  
LIMOR



#### Advies risicotaxatie

Een derde adviesaanvraag ging over het beleid risicotaxatie. We hebben hier positief over geadviseerd.

#### Ongevraagd advies: wijzigingen klachtenreglement

Op verzoek van de CCR heeft de klachtenfunctionaris alsnog een toelichting gestuurd over twee punten die zijn toegevoegd aan het klachtenreglement LIMOR. We vinden dit een belangrijk onderwerp en hebben daarom besloten om LIMOR alsnog ongevraagd te adviseren over deze wijzigingen. Wij delen de mening van de klachtenfunctionaris dat de toevoegingen de positie van de cliënt versterken en verbeteren. Daarom adviseren we positief als het gaat om onderstaande wijzigingen:

- De directie maakt weer deel uit van de stappen in de klachtenprocedure.
- De directie kan besluiten de klachten voor te leggen aan de Klachtencommissie.

#### Invloed en informatie

In eerder genoemde commissies en werkgroepen zijn tal van onderwerpen besproken. En ook de adviesaanvragen raken aan diverse onderwerpen. Daarnaast zijn we ook geïnformeerd over (of betrokken geweest bij) tal van andere onderwerpen. We noemen er een aantal: wijziging in de richtlijn gedwongen uitplaatsing; externe audit; contourennota (veranderingen in de top structuur); gefaseerd sluiten woonvoorziening de Mulderij; medicatiebeleid; melding incidenten; nieuw cliëntzorgsysteem (ONS); signaleringsplan; ontwikkelingen eHealth.

# Verbinden Verbanden Verbonden

Jaarverslag 2019 Centrale cliëntenraad



## DE CCR in 2019

In 2019 namen we afscheid van Coby (Regio Oost) en Hugo (Regio West) en verwelkomden we Wytze (Regio Noord) en Fabian en Patrick (Regio West). We vinden het fijn hoe we ons als CCR met elkaar blijven verbinden vanuit de verbondenheid die we voelen met jou als cliënt van LIMOR.

#### Op 1 januari 2020 bestond de CCR uit:

**Berry** (Regio West) voorzitter;  
**Ramona** (Regio Oost) vicevoorzitter;  
**Karel, John, Wytze** en **Stanley** (Regio Noord);  
**Wilma, Fabian** en **Patrick** (Regio West).  
**Rieneke** ter Horst heeft ook in 2019 de CCR weer ondersteund.

CCR  
LIMOR

# Verbinden en verbanden leggen

*Voor het behartigen van cliëntenbelangen is het belangrijk om contacten te leggen en te onderhouden en informatie uit te wisselen. Zo kunnen we verbanden leggen tussen wat speelt, wat wenselijk is en wat mogelijk is. Vergaderen en werkbezoeken maken daarom een vast onderdeel uit van ons werk als CCR.*

## Vergaderen

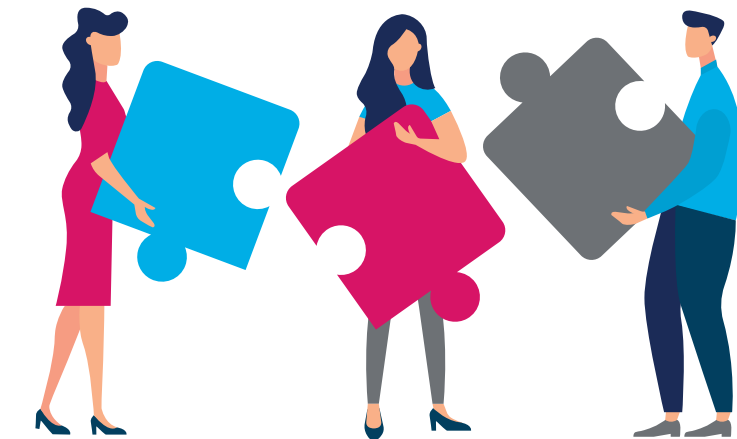
Elk verslagjaar starten we met onze tweedaagse vergadering; zo ook in 2019. Tijdens deze tweedaagse hebben we het jaarverslag 2018 geschreven, bepaald wat we belangrijk vinden voor 2019 en teruggekeken hoe de medezeggenschap van cliënten binnen LIMOR verder is ontwikkeld. Ook hebben we onze nieuwsbrief geëvalueerd aan de hand van feedback van cliënten. (Heb je ons ook feedback gegeven? Dank hiervoor!) Een harde kern van (ex-)cliënten van LIMOR heeft zich weer 100 procent ingezet. We vergaderden maandelijks, meestal in Zwolle. Eens per twee maanden was er overleg met de algemeen directeur, Dirk Huisman. Ook is er de jaarlijkse vergadering geweest met de Raad van Toezicht. Hierin is onder andere gesproken over de invulling van de nieuwe directie in 2020.

## Op werkbezoek

We vinden het belangrijk om contact te hebben met de cliënten van LIMOR en hiermee de verbinding te houden. Daarom zijn we regelmatig bij bewonersvergaderingen aanwezig geweest. Deze vergaderingen hebben zich positief ontwikkeld. We ontvangen bijna altijd de notulen van bewonersvergaderingen. Handig, want als we niet langs kunnen komen, weten we toch wat er speelt en is besproken. Ook waren we aanwezig in Sneek bij de *Dag van de Zorg*. Hier werd het delen van eigen ervaring goed ontvangen door de samenwerkingspartners van LIMOR.

## Andere bijeenkomsten

Ook buiten LIMOR hebben we ons ingezet om cliëntenbelangen te behartigen. Zo heeft de CCR deelgenomen aan verschillende medezeggenschapsbijeenkomsten in de gemeenten Zoetermeer, Den Haag en Zwolle. Daar is gesproken over uiteenlopende onderwerpen zoals het aanmeldproces voor beschermd wonen en onafhankelijke cliëntondersteuning, beschermd wonen en verbetering van de daklozenopvang. Via de medewerkers van LIMOR hebben we cliënten uitgenodigd



om mee te gaan naar inspraakbijeenkomsten. Bij de klankbordgroep GGZ in Zoetermeer sluit er nu altijd een cliënt uit Zoetermeer aan. Ook hebben we contact gelegd met cliënten Housing First Den Haag. In 2019 hebben regelmatig Housing First-clieñten deelgenomen aan de overleggen met wethouder Bert van Alphen om met hem hun ervaringen als dakloze en met hulpverlenende organisaties te delen. Natuurlijk met als doel de daklozenopvang verder te verbeteren.

## CCR nieuwsbrief/ jaarverslag

In 2019 hebben we twee nieuwsbrieven uitgegeven en begin maart 2019 het jaarverslag 2018. We blijven op zoek naar manieren om onze nieuwsbrief voor jou leuk en interessant te houden. Zo hebben wij steeds gekeken naar wat belangrijk is voor alle cliënten van LIMOR. Verzinnen we dat allemaal zelf? Nee hoor! We ontvangen steeds meer reacties op de prijsvraag en ook hebben we van de achterban gehoord wat ze van de CCR nieuwsbrief vinden. De geluiden waren over het algemeen positief. Ook waren er kritische noten, zoals: meer aansluiten bij wat in de regio speelt en het toevoegen ervaringsverhalen. We nemen deze geluiden serieus en gaan ermee aan de slag.

# Verbanden zien en verbonden blijven



*Je begrijpt vast wel dat er een direct verband is tussen geld en goede zorg. En omdat elke 'zorg-euro' maar één keer kan worden uitgegeven, willen we graag het een en ander weten over het huishoudboekje van LIMOR. Ook willen we dat zowel cliënten als medewerkers van LIMOR zich verbonden voelen met de zorg die wordt gegeven en ontvangen. Logisch dus dat we ook hiermee ons graag 'bemoeien'.*

## Financiële commissie

In 2019 zijn we door de directeur financiën Henk Wijma geïnformeerd over de financiële huishouding van LIMOR. Tijdens deze bijeenkomsten bespraken we de kwartaalcijfers, de begroting voor 2020 en de jaarrekening van 2018.

## Cliëntenmedezeggenschap

Als CCR geven we gevraagd en ongevraagd advies. Ons ongevraagd advies aan de bestuurder heeft er toe geleid dat in 2019 het *visiedocument medezeggenschap* cliënten in alle teams is gepresenteerd. En dat niet alleen: inmiddels heeft elk team zelfs een *aandachtfunctionaris medezeggenschap cliënten*. We zijn hier heel blij mee, want de aandachtfunctionaris zorgt er voor dat medezeggenschap van cliënten onder de aandacht blijft. Zo wordt de visie op medezeggenschap gelukkig steeds duidelijker zichtbaar binnen LIMOR. Want én wij én LIMOR zijn ervan overtuigd dat de kennis, ervaring en kunde van jou als cliënt onmisbaar is om goede en passende zorg te kunnen blijven leveren.

# Verbinden, verbinden en nog eens verbinden

*Het is prachtig als een zorgorganisatie zich verbonden voelt met haar cliënten. Dit komt de zorg altijd ten goede. Maar andersom is net zo waar. Een zorgorganisatie doet het goed als haar cliënten zich verbonden voelen met die organisatie. Als CCR doen we ons uiterste best om alle schakels binnen de organisatie aan elkaar te verbinden, deze makkelijker te maken, aan te moedigen en te verstevigen. We zijn er trots op dat ons advies en onze invloed ook op dat vlak z'n vruchten steeds meer afwerpt.*

## Adviesaanvragen

De wet verplicht LIMOR om de CCR altijd om advies te vragen over onderwerpen die gevolgen hebben voor de cliënten. Daarnaast kunnen we, zoals we al schreven, ook ongevraagd advies geven. LIMOR moet hier dan op reageren. In 2019 heeft de CCR drie keer een adviesaanvraag ontvangen van LIMOR en één keer een ongevraagd advies gegeven.

## Advies cliënttevredenheidsonderzoek

De CCR is geïnformeerd over en betrokken geweest bij de keuze voor de methodiek Menselijke Maat voor het cliënttevredenheidsonderzoek 2019. In deze bijeenkomst benoemen we onder meer de volgende punten die we belangrijk vinden: een hoge respons (we zien het liefst dat elke cliënt de enquête invult); zoveel mogelijk door de cliënt zelf in te vullen en waar nodig samen; laagdrempeligheid, zoals een prettige en duidelijke vormgeving en vragen die je uitnodigen om je beleving goed te verwoorden. Een afvaardiging van de CCR heeft vanuit het cliëntperspectief meegedacht over de vragenlijst zelf en over hoe we ervoor kunnen zorgen dat zoveel mogelijk cliënten reageren. Goede communicatie over het cliënttevredenheidsonderzoek is hierbij natuurlijk erg belangrijk. We zijn bij drie teams aanwezig geweest tijdens de terugkoppeling van het onderzoek en bij het maken van de verbeterplannen. Zo hebben we nog preciezer kunnen aangeven hoe de zorg nog beter kan. Ook waren we uitgenodigd bij de landelijke terugkoppeling van het onderzoek. Uiteindelijk heeft 47% van alle cliënten de enquête ingevuld. Heb je ook meegedaan met het onderzoek? Dan ben je vast benieuwd naar de uitkomst. Volgens het onderzoek vinden cliënten dat er ruim voldoende aandacht is voor eigen regie en de ontwikkeling van competenties. De helft van de deelnemers vindt dat

er meer aandacht mag komen voor verbondenheid. Dit is dan ook veelal opgenomen in de verbeterplannen per team.

## Advies nieuw format begeleidingsplan

De CCR is vroegtijdig betrokken geweest bij het ontwikkelen van het nieuwe format begeleidingsplan binnen LIMOR. Zo heeft een afvaardiging van de CCR deelgenomen aan de werkgroep en hebben we feedback gegeven op het test-format. De gekozen vorm van medezeggenschap in de testronden (met aandacht voor het ervaren van het format door cliënten) zien we als een zeer goede ontwikkeling in medezeggenschap.

