

# Jaarverslag 2023

## Centrale Cliëntenraad GGz Centraal

### Medezeggenschap cliënten

Bij GGz Centraal is de organisatie brede cliëntmedezeggenschap neergelegd bij de Centrale Cliëntenraad (CCR). De Centrale Cliëntenraad wordt gevormd door vertegenwoordigers vanuit de Resultaat Verantwoordelijke Zorgeenheden (RVZe)-cliëntenraden van GGz Centraal: Flevoland, Gooi & Vechtstreek, Eemland, Veluwe & Veluwe Vallei, Fornhese en Emerhese. Vanuit deze laatstgenoemde RVZe kan zowel vertegenwoordiging in de CCR vanuit Jongerenraad (Fornhese) als vanuit Emerhese plaatsvinden.

### Jaarplan CCR 2023

- Kwaliteitstoetsing vanuit clientperspectief: implementatie bij cliëntenraden.
- Werving en welkom nieuwe raadsleden: aspirant raadsleden cliëntenraden in CCR, mogelijkheid tot onafhankelijk voorzitter CCR.
- Contacten met de cliëntenraden: Hiervoor zijn diverse ontmoetingsmomenten georganiseerd.

### Betrokkenheid CCR

Naast eigen werkgroepen met alleen CCR leden is de raad betrokken bij werkgroepen in de organisatie. Dit kan gaan over informatie, stand van zaken of vooraf meedenken bij de ontwikkeling van beleid:

- Facilitair
- Zorgverkoop
- Financiën
- Innovatie
- Presentatie aan nieuwe medewerkers
- Herziening huisregels GGz Centraal
- Organiseren contactmomenten cliëntenraden

### Netwerkdag cliëntenraden GGz Centraal

De regionale cliëntenraden hebben een nieuwe opzet gemaakt om elkaar vaker te ontmoeten met als doel elkaar informeren en van elkaar te leren in een informele sfeer. Jaarlijks wordt nu een voorjaarsborrel en een kerstlunch georganiseerd waarbij, naast workshops, ook ruimte is voor ontmoeting en gezelligheid.

In mei hebben de cliëntenraden de voorjaarsborrel afgesloten met een indrukwekkende rondleiding in het museum Grombaard op Zon & Schild.

### Positieve adviezen aan raad van bestuur

- Profielschets lid raad van toezicht, juridisch-HR
- Benoeming lid raad van toezicht, juridisch-HR
- Benoeming interim-directeur bedrijfsvoering RVZe Fornhese
- Benoeming klachtenfunctionaris
- Oprichtingsakte vereniging GGz Centraal, Youké en Stichting De Rading
- Ontvlechting en invlechting Emerhese in RVZe Eemland, Gooi & Vecht en Flevoland (met aandachtspunten).
- Aanpassing beleidsplan Wvggz

### Instemming aan raad van bestuur:

- Wijziging protocol grensoverschrijdend gedrag, met voorwaarde van een begrijpelijke versie voor cliënten.

### Ongevraagd advies aan raad van bestuur

- Opzeggen van het vertrouwen in de klachtencommissie Midden-Nederland.

### Correspondentie met raad van bestuur

- Functioneren van de klachtencommissie Midden Nederland
- Herziening huisregels GGz Centraal: beter leesbaar voor cliënten en minder gericht op verboden.
- Jaarrekening 2022 voor kennisgeving aangenomen.

### Advies aan directie Flevoland (gedelegeerd)

In het eerste half jaar 2023 had Flevoland geen formele cliëntenraad. De CCR heeft het advies overgenomen betreffende verhuizing klinieken volwassenen en ouderen. De CCR heeft positief advies gegeven met diverse aandachtspunten waarbij de nieuw geïnstalleerde CR Flevoland wordt betrokken.

### Samenstelling CCR

- CCR leden in 2023:
  - V&Vv: Piet Kruizinga, Jolanda v.d. Ridder
  - G&V: Sam Noordhuis, Jeroen v.d. Veen
  - Eemland: Ineke Dokter
- Vertrokken (31-12-2023)
  - Eemland: Maarten Vermeulen, Hamid Talaie (einde termijn)
  - Emerhese: Niels Meter & Adri Timp (invlechting RVZe)

# Jaarverslag 2023

## Centrale Cliëntenraad GGz Centraal

### Kwaliteitstoetsing vanuit cliëntperspectief

De cliëntenraden van GGz Centraal doen regelmatig onderzoek hoe de kwaliteit van zorg en behandeling door cliënten wordt ervaren, in afstemming met de directie en met ondersteuning van het Kernteam Kwaliteitstoetsing. Cliënten en raadsleden vinden het erg leuk en inspirerend om mee te werken aan de onderzoeken. Naast de inhoud van de onderzoeken ervaren raadsleden dat de medezeggenschap hierdoor meer zichtbaar en concreet is voor cliënten en organisatie. De resultaten uit de onderzoeken zijn van meerwaarde voor de organisatie en de verbeterpunten worden snel opgepakt. Cliëntenraden ervaren veel impact van de onderzoeken. De terugkoppeling van de resultaten naar de deelnemers wordt als positief ervaren.

Op verzoek van cliëntenraden heeft het LSR een training gegeven over 'de kunst van het vragenstellen'.

In samenwerking met Innovatie heeft Kwaliteitstoetsing vanuit Cliëntenperspectief Robin aangeschaft en ingezet bij het onderzoek naar de ervaringen met Smaakmakers. Robin is een slimme, speelse en laagdrempelige manier om digitaal de mening op te halen van cliënten.

De onderzoeken in 2023:

- ✓ Onderzoek naar ervaring van cliënten met de warme maaltijd bij kliniek Emerhese in Amersfoort. De uitkomsten van de enquête warme maaltijd zijn, in samenwerking met projectgroep Leefstijl, in een ronde tafelgesprek besproken met cliënten en medewerkers. Deze projectgroep neemt de uitkomsten mee om meer aandacht te vragen voor voeding in behandelplannen en daarbij de cliënten te betrekken.
- ✓ Onderzoek naar de ervaringen van cliënten over de openingstijden van de geldkas. Resultaat is aanpassing van de openingstijden, belijnen aangebracht om privacy te borgen, aandacht voor verstaanbaarheid van medewerkers, aanpassing werkwijze waardoor cliënten sneller aan de beurt zijn.
- ✓ Onderzoek naar de ervaringen van cliënten bij een bezoek aan de loge CVO (centrum voor ouderen). Resultaat is aanpassing van de inrichting om meer privacy te creëren, mogelijkheden onderzoeken voor verruiming openingstijden, proef opgezet met verkoop broodjes.
- ✓ Onderzoek naar de wensen van cliënten die de Inloop in Zon & Schild bezoeken. De cliënten geven aan dat ze behoefte hebben aan een eigen, veilige en rustige omgeving om met elkaar koffie te drinken. Belangrijk is de ontmoeting, zonder agenda. De cliëntenraad neemt deze bevindingen mee in de overleggen over de ontwikkelingen van het terrein.
- ✓ Onderzoek naar de ervaringen van cliënten en medewerkers met de resultaten van project Smaakmakers bij 4 locaties in Ermelo. Hiervoor zijn meerdere methodes ingezet om cliënten te verleiden om hun antwoorden te geven. De resultaten worden begin 2024 verwacht.

### Cliëntenpanel

Het Cliëntenpanel heeft diverse enquêtes uitgezet bij de leden van het panel.

- Medezeggenschap en cliëntenraden: de deelnemers zijn positief over het werk van cliëntenraden maar denken dat het veel tijd kost. De drempel om raadslid te worden is daardoor groot. Deelnemers weten niet dat er in cliëntenraden meer mogelijk is dan alleen raadslid zijn. Resultaten van cliëntenraden mogen meer bekend worden.

De uitkomsten zijn besproken in de CCR en met alle cliëntenraden.

- Informatievoorziening aan cliënten bij het aanmeldingsproces: deze uitkomsten worden begin 2024 verwacht.

### Ervaringen van raadsleden over hun werk in de CCR (een aantal opmerkingen)

Ik ervaar een goed contact en samenwerking met de raad van bestuur, ook als het spannend is bij momenten dat we het niet eens zijn. Het werk in de CCR is een goede aanvulling op mijn werk in de regionale cliëntenraad, ik krijg meer achtergrondinformatie en voel de verbinding tussen de cliëntenraden en CCR. De CCR bevordert de samenwerking tussen de cliëntenraden. Het raadswerk is goed voor mijn persoonlijke ontwikkeling en er is een fijne sfeer tijdens de vergaderingen.

Meer informatie: [centrale.clientenraad@ggzcentraal.nl](mailto:centrale.clientenraad@ggzcentraal.nl)