

Jaarverslag Cliëntenraad 2021

Het jaar 2021 staat in het teken van verandering. De opdracht is om te starten met cliëntenpanels, maar ook vooral om actief en proactief te zijn. Het eerste deel van het jaar is nog vol Covid 19, dus de cliëntenpanels zijn nog niet aan de orde. Ook moet de cliëntenraad (CR) wennen aan het feit dat er 4 vergaderingen staan gepland. En er zal veel meer in de 'eigen' regio moeten worden gewerkt.

Begin 2021 stopt een aantal CR-leden met hun werk, waaronder de penningmeester. Maar in de eerste vergadering van 2021 in maart zijn er 3 kandidaat-leden. Alles moet via Teams en dat lukt wel, maar ideaal is het niet. Zeker als je wilt kennismaken met nieuwe mensen.

Personele ontwikkelingen

Eind eerste kwartaal bestaat de CR uit 4 leden en 3 kandidaat-leden, waar uiteindelijk maar 1 CR-lid uit voortkomt. Omdat het niet meteen mogelijk is een penningmeester te vinden, biedt onze voorzitter Nico aan om deze taak erbij te nemen.

Het declaratiesysteem wordt verder geautomatiseerd.

In onze vergadering van maart maken we kennis met Dorien Graas, contactpersoon voor de CR van de raad van toezicht. Nico en Boukje hebben al een kennismakingsgesprek met haar gehad.

In mei krijgt de CR met het oog op de cliëntenpanels, een training, georganiseerd door het LOC met als onderwerp: hoe organiseer ik een gesprek met cliënten, wat zal er worden gevraagd en leer luisteren. Bijzonder is dat een nieuw lid van de regio Noord-Kennemerland meedoet met de training en dit tevens zijn kennismaking met de CR is. In augustus neemt Jacquelen de Boer het stokje over van Sander van Eunen als regiomanager in Noord-Kennemerland. De 2 CR-leden uit die regio hebben een kennismakingsgesprek met haar en zijn zeer enthousiast.

Zorgelijk is dat het niet lukt om meer leden in de regio Kop van Noord-Holland te krijgen. Daphne Gans is sinds begin dit jaar regiomanager van zowel West-Friesland als van de Kop van Noord-Holland. Het is een grote regio en met name in Den Helder gebeurt heel veel, daarom is het extra belangrijk daar leden voor de CR te krijgen.

Cliënttevredenheidsonderzoek

Deze zomer wordt via mail een Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) gehouden. De uitslagen zijn goed. De CR is betrokken geweest bij het ontwikkelen van de vragen. In oktober krijgt de CR een presentatie over de digitale dienstverlening die in ontwikkeling is. Dat ziet er veelbelovend uit, maar zal ook voor een aantal cliënten een

brug te ver zijn. De CR maakt zich zorgen over deze groep en heeft dat de directie laten weten.

Ook Raoul van der Wel heeft een presentatie gegeven voor de CR over wat zijn afdeling, Programma's en Projecten allemaal doet. We zijn zeer onder de indruk.

In november staat het afscheid gepland van 4 CR-leden. Helaas is dat etentje niet gelukt, omdat corona er weer tussen kwam.

Voor Gonny de Vries is 2021 het laatste jaar dat zij meedoet aan de CR. We hopen volgend jaar nog een afscheid voor haar te kunnen regelen.

In december is geëvalueerd. Wat ging goed, wat niet, wat kan beter.

Onderwerpen en acties in 2021

- Herziening: Huishoudelijk Reglement en Samenwerkingsovereenkomst (SWO)
- In mei wordt Peter Kempenaar uit Hoorn benoemd tot lid van de CR en Ruud Bos uit Heiloo in juli
- Voorbereidingen cliëntenpanels
- Meedenken over de vragen die gesteld worden in het CTO
- Het eerste cliëntenpanel start op 4 oktober in Haarlem, gezellig en leuk, met (te) weinig mensen. Dus nog niet echt de resultaten die we graag zien, maar alle begin is moeilijk
- De CR heeft tekst aangeleverd voor elke NB in dit jaar
- Er wordt gestart met meer publiciteit voor de CR
- De CR wordt commentaar gevraagd op de scriptie van een stagiaire
- Er is geen vergadering met de raad van toezicht
- Op de interne 'Inspiratiedag' is de CR goed vertegenwoordigd
- De CR is onder de indruk van de ontwikkelingen rondom 'digitale dienstverlening', maar brengt haar bezorgdheid tot uiting over de groep cliënten, die dit niet aankan.
- De CR wordt vertegenwoordigd door Ruud Bos bij de kennismaking met de nieuwe burgemeester van Heiloo, mevrouw Mascha ten Bruggencate
- VONK, vitaal ouder worden in Noord-Kennemerland. Gonny neemt hieraan al deel, Pam sluit zich daarbij aan
- De CR heeft regelmatig meegedaan om de tekst van folders ed. die naar buiten gaan, te bekritisieren.

Voornemens voor 2022

- Een inwerkplan maken voor nieuwe leden van de CR
- Nieuwe leden werven voor Kop van Noord-Holland en Zuid-Kennemerland/IJmond.
- Cliëntenpanels in alle regio's organiseren.
- Publiciteit voor de CR verbeteren.
- Zorgen voor een goed contact met de eigen regiomanager en/of medewerkers.