



John Klijn
Voorzitter
05/2013-2017



Martin Borggreve
Secretaris
05/2013-2017



Sandra van Gulijk
Cr lid
08/2014-2018



Farid Bouzidi
Nieuw CR lid
12/2016-2018



Jan Visser
Afscheid juni 16
05/2013-2016



Bianca Stegeman
Afscheid dec 16
2012 - 2016

JAARDOELEN 2016 / Cliëntenraad HOD (verdieping van jaardoelen 2015)

Communicatie locatie/achterban

Doel: Zichtbaar en toegankelijk zijn voor cliënten en medewerkers

Actie: aanwezigheid bij activiteiten, drie maandelijks contact met locaties, Meer gebruik van ICT, digitale muurkrant op de website. Zichtbaarheid op de prikboards op locatie. Visitekaartjes laten maken.

Resultaat: Gebruik maken van ICT; we zijn in gesprek met de PR en communicatie medewerker hierover. Aangezien er in 2016 geen nieuwe website van de organisatie is gekomen is ook het aanpakken van het onderdeel voor cliënten op de website doorgeschoven naar 2017. De aanwezigheid bij verschillende activiteiten werd gewaardeerd.

Informatie locatie/achterban

Doel: wederzijds informatie delen om cliënten te vertegenwoordigen

Actie: persoonlijk contacten, 1x per kwartaal bij bewoners/bezoekers overleggen aanwezig zijn, e-mail contact of via website.

Resultaat: Persoonlijke benadering werkt nog steeds het beste om informatie te geven en te krijgen. Hier blijven we op inzetten. Verder is de folder van de cliëntenraad opgenomen in het welkomstpakket. De kwartaal bezoeken zijn op enkele locaties door persoonlijke omstandigheden niet nagekomen. Wel is enkele malen op verschillende locaties actief meegedacht om het contact tussen cliënt en medewerker zo optimaal mogelijk te maken en houden. Ook is in 2016 gestart met een halfjaarlijks contact met de leidinggevenden als onderdeel van de vergaderingen. Het contact buiten de vergadering met de leidinggevenden is elke drie maanden. Verder wordt eens per jaar met de Raad van Toezicht vergaderd en is er elk kwartaal contact met de bestuurder.

Externe contacten

Doel: inspelen op externe ontwikkelingen t.b.v. de kwaliteit van zorg

Actie: contact houden met externe organisaties, o.a. Platform Twente, WMO-raad Hengelo, Politie Enschede. Werkbezoek voor VMBO leerlingen, gastles bij ROC van Twente etc. t.b.v. bekendheid HOD, beursvloer of slingerbeurs.

Resultaat: Er zijn aan verschillende externe activiteiten deelgenomen, waarbij HOD positief in beeld gebracht is. Het Platform Twente is in ruste, waardoor dit contact ook is verminderd. Er is besloten dit jaar niet zelf actief deel te nemen aan de beursvloer en slingerbeurs, maar onze wensen tov van de cliënten op deze beurzen door te spelen naar de organisatie.

Effecten Krachtgerichte basismethodiek / bedrijfsschool / medewerkers in ontwikkeling

Doel: volgen van kwaliteit van zorg

Actie: evaluatie vragen opnemen in periodieke cliënt evaluaties in REGAS, via medewerkers informatie voor CR opvragen n.a.v. 3 maands management rapportage (MARAP).

Resultaat: Dit is in de praktijk praktischer opgepakt door mensen periodiek rechtstreeks te vragen naar hun bevindingen.

ICT / website gebruik

Doel: betrokkenen beter kunnen bereiken voor informatie

Actie: muurkrant maken en onderhouden op website HOD. Nieuws voor cliënten.

Resultaat: Zie punt 1 communicatie

Klachtenregeling HOD

Doel: onder de aandacht houden van het klachtenreglement

Actie: via Regio overleg bespreken en bij locatie bezoeken op de agenda.

Resultaat: Bekendheid van de route en het werkproces rond de klachtenregeling is onder de aandacht gebracht. De klachtenregeling is opgenomen in het welkomstpakket dat alle cliënten bij binnenkomst krijgen.

Zittingstermijn CR leden

Doel: verlenging of wisseling in 2016

Actie: Afscheid nemen en actief werven om nieuwe leden te krijgen.

Resultaat: In 2016 hebben Jan Visser en Bianca Stegeman afscheid genomen van de Cliëntenraad. Farid Bouzidi is toegetreden als nieuw lid. Dit is via een poster, die op alle locaties is verspreid bekend gemaakt. Verder hebben we in 2016 enkele gesprekken gevoerd met aspirant-leden, maar dit leidde niet tot een daadwerkelijk lidmaatschap. Hierdoor zijn er nog vacatures. Wel is de OR, leidinggevenden en via het intranet medewerkers gevraagd om met ons mee te denken en te kijken naar nieuwe aspirant-leden.

Interne-en externe acties

- # De cliëntenraad is aanwezig geweest bij een symposium van Tactus. Thema: inzet ervaringsdeskundigheid
- # Bij de officiële opening van het nieuwe pand Heemsdock aan de Deldenerstraat in Hengelo.
- # Het tijdelijke pand in Almelo waar Dagloon was gevestigd is door een deel van de cliëntenraad bezocht.
- # Er is een positief advies afgegeven over de voorkeurszetel binnen de Raad van Toezicht
- # Een aanbevelingsbrief over de veiligheid voor cliënten binnen HOD aan het MT gestuurd.
- Het advies is meegenomen tevens besloten dit onderwerp mee te nemen in onze contacten met leidinggevenden.
- # Ongevraagd advies uitgebracht over de arbeidsomstandigheden in het pand te Groningen.
- # Een positief advies gegeven over het nieuwe concept Strategisch Meerjarenplan.
- # Deelgenomen aan een bijeenkomst in Almelo t.a.v. het strategisch meerjarenbeleidsplan 2016-2020
- # Aanwezig geweest bij de door de Raad van Toezicht georganiseerde koffie-uurtjes in Almelo en Enschede.
- # OR aanwezig geweest bij een vergadering van de cliëntenraad.
- # Kwaliteitsmedewerker binnen HOD heeft uitleg gegeven over de CQIndex (medewerkerstevredenheid onderzoek)
- # Positief advies over de organisatie klachtencommissie HOD

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor U ligt het jaardocument 2016 van de cliëntenraad van Humanitas Onder Dak. Het was een bewogen jaar, waarin veel is gebeurd. Onze voorzitter Jan Visser moest door persoonlijke redenen een stap terug doen, Hierdoor schoof vice-voorzitter John Klijn door naar de positie van voorzitter. Ook Bianca Stegeman nam na een lange periode afscheid. Gelukkig vonden we in Farid Bouzidi een nieuw raadslid. Hierdoor hebben we het jaar met 4 leden kunnen afsluiten, wat volgens ons aan de karige kant is te noemen. De zoektocht naar nieuwe leden zal dus onverminderd worden voortgezet.

We hebben de afgelopen jaren hard gewerkt aan onze bekendheid en plukken daar langzaam aan nu de vruchten van. Al zullen we ook in de toekomst blijven werken aan meer bekendheid van onze raad.

De cliëntenraad wordt graag uitgenodigd om mee te denken en mee te praten over allerlei onderwerpen die binnen Humanitas Onder Dak spelen. Daarnaast zijn we dit jaar gestart om 2 keer per jaar met de leidinggevenden om tafel te gaan, om zo de lijntjes zo kort mogelijk te houden. Verder hebben we het welkomstpakket kunnen uitbreiden met enkele folders, die voor de cliënt van belang zijn.

Kortom 2016 was een bewogen jaar met enkele successen en enkele dieptepunten, maar ook een jaar waarin we strijdbaar zijn geweest. En een jaar waarin we zowel naar elkaar als meer naar de organisatie toe zijn gegroeid.

De Cliëntenraad.

Betrekken van Ambulante cliënten en locatie Groningen

Doel: bekend worden bij ambulante cliënten en de cliënten van Groningen

Actie: CR folder maken en opnemen bij introductiepakket, ICT gebruik, locatiemedewerkers instrueren om info CR te verstrekken, via leidinggevenden in regio overleg

Resultaat: Er zijn wel ideeën geformuleerd, maar daarbij gebleven. De nieuwe PR en communicatie medewerker zal de uitwerking oppakken. Dit punt zal in 2017 worden opgepakt.

Inzet ervaringsdeskundigheid binnen HOD

Doel: onderzoeken of ervaringsdeskundigheid een toegevoegde waarde heeft voor cliënt, medewerker en organisatie.

Actie: Drie studenten van Saxion hebben dit onderzoek in opdracht van de cliëntenraad uitgevoerd en enkele keren besproken met de raad.

Resultaat: Wanneer ervaringsdeskundigheid binnen HOD een toegevoegde waarde is, zal dit geadviseerd worden aan de directeur/bestuurder. Middels interviews en research een onderzoek gestart. Dit onderzoek zal in het voorjaar van 2017 wordt afgerond en gepresenteerd.

Financiën

Begroting 2016 / **€ 2750,00**
Uitgave / **€ 1780,95**

- Vergoeding CR
- Reiskosten
- Representatie
- Onderzoek
- Werkbezoek
- CR activiteit
- Overig

Het is een sport van de CR om geld over te houden. Voor 2017 wordt de begroting van 2016 iets omlaag gebracht tot € 2600,00 om een aantal nieuwe acties te kunnen organiseren.