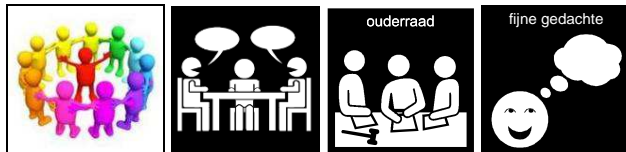


## Jaarverslag 2017 Centrale Cliëntenraad



### Medezeggenschap

De Centrale Cliëntenraad is trots op de medezeggenschap binnen 's Heeren Loo. Cliënten en verwanten zijn met elkaar in verbinding.



### Werkwijze en vergaderingen

De Centrale Cliëntenraad bestaat uit een deelraad cliënten en een deelraad vertegenwoordigers. Bij de vergaderingen is Kees Erends aanwezig. Kees is lid van de Raad van Bestuur. Een aantal leden van de Raad van Toezicht hebben een vergadering bijgewoond.



### Afspraken vergaderingen

De Centrale Cliëntendeelraad heeft in 2017 met elkaar afspraken gemaakt over de manier van vergaderen. Loes den Dulk van Raad op Maat heeft een vergadering geobserveerd voor een verdere doorontwikkeling in 2018.



### Werkbezoek Aveleijn

De cliëntenraad van de Twentse zorginstelling Aveleijn is op bezoek geweest. Deze raad heeft meegekeken met het overleg van het dagelijks bestuur. En met het agenda-overleg met Kees Erends.



### Achterbanraadpleging

Dit jaar is de achterban geraadpleegd over het aanstellen van de klachtenfunctionaris in de regio. De brochure extra diensten en reglementen.



### Communicatie

De Centrale Cliëntenraad geeft een nieuwsbrief *CCR-Nieuws* uit. Hierin staat informatie uit de vergaderingen van zowel de cliënten als van de vertegenwoordigers. De vastgestelde verslagen worden op het medewerkersportaal geplaatst. Ook heeft de Centrale Cliëntenraad een eigen facebookpagina.



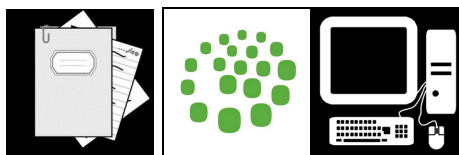
### Leerdag

Op 5 april 2017 heeft de jaarlijkse Leerdag cliëntmedezeggenschap plaatsgevonden rondom het thema 'Samen Medezeggenschap'.



### Advies

Over de volgende onderwerpen heeft de Centrale Cliëntenraad geadviseerd:



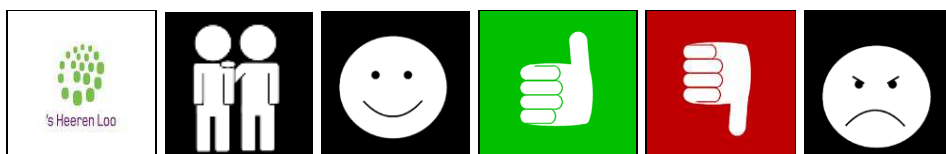
*Wat bewaart 's Heeren Loo van jou op de computer?*

De Centrale Cliëntenraad is gevraagd om advies te geven over waar 's Heeren Loo documenten over de cliënt bewaart op de computer. De Centrale Cliëntenraad is akkoord gegaan met de manier waarop 's Heeren Loo documenten bewaard.



*Jaarplan en Begroting 2017*

De cliëntenraad heeft een positief advies gegeven over de plannen van 2017 en het geld dat daarvoor nodig is.



*Folder complimenten en klachten*

Er is een nieuwe wet gekomen om klachten van cliënten te behandelen. De nieuwe wet zegt dat een klacht moet worden opgelost daar waar je woont of werkt. 's Heeren Loo heeft de klachtenregeling voor cliënten aangepast. 's Heeren Loo vindt het belangrijk dat je tevreden bent over hoe je wordt begeleid en ondersteund. En hoort graag wat er goed gaat en wat niet

goed gaat. Dit noemen we complimenten en klachten. De Centrale Cliëntendeelraad vindt de nieuwe klachtenfolder goed. Maar heeft nog wel een voorstel voor andere pictogrammen gedaan.



### Samen Mediawijs

Hoe ga jij, cliënten/ bewoners van 's Heeren Loo om met (social) media. Bijvoorbeeld internet, Facebook, WhatsApp en televisie. Het is belangrijk om afspraken met elkaar te maken over alle vormen van (social) media.

De Centrale Cliëntenraad is het eens met de afspraken. Als tip geeft de Centrale Cliëntenraad mee dat videobellen en skypen ook een vorm van social media is. En met de vertrouwenspersoon kan je praten over moeilijk bespreekbare zaken die met internet te maken hebben.



### Informatie-uitwisseling

De Centrale Cliëntenraad sprak in 2017 met de Raad van Bestuur over:



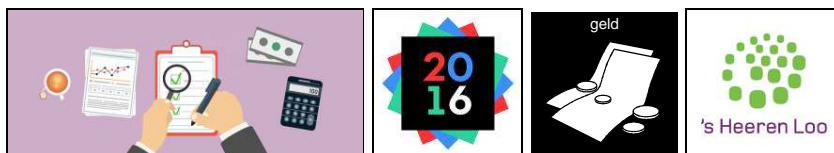
### Meerjarenstrategie

De deelraad cliënten heeft twee onderwerpen aangedragen voor de Meerjarenstrategie: 'Je veilig voelen' en het netwerk van de cliënt. Hoe ontmoet je andere mensen en hoe helpt 's Heeren Loo erbij.



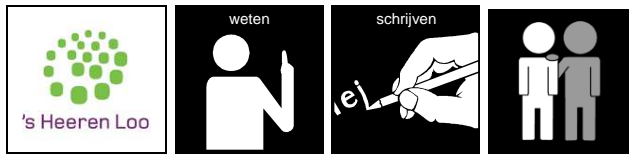
### Prisma onderzoek

Een Prisma onderzoek gaat over dingen die mis gaan of anders gaan zoals afgesproken.



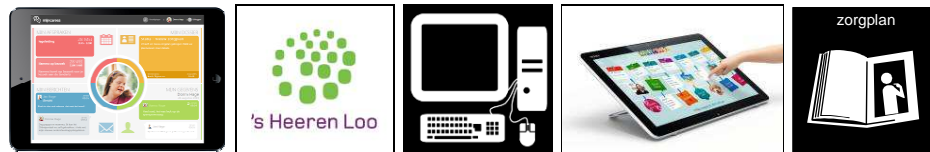
### Jaarrekening 2016

In de jaarrekening staat hoe het met de portemonnee van 's Heeren Loo gaat.



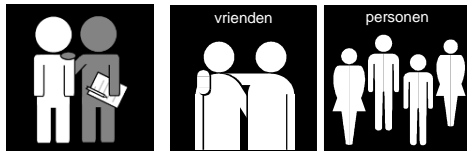
#### *Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg*

In de gehandicaptenzorg werken we met een kwaliteitskader voor cliënten die in instellingen wonen en/ of dagbesteding krijgen. Dit kader is landelijk afgesproken. In het kader schrijven we op wat goede zorg en ondersteuning aan cliënten is.



#### *Mijn Caress voor cliënten*

Met Mijn Caress voor cliënten kan je als cliënt of verwant of samen in het ondersteuningsplan kijken. Er zijn al veel accounts aangemaakt. Alle regio's kunnen werken met Mijn Caress voor Cliënten. De werkgroep Mijn Caress voor Cliënten is nog steeds aan het kijken welke verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.



#### *Onderzoek sociale contacten van EMB-clieënten*

De mensen met wie je contact hebt, wordt het sociale netwerk genoemd. Er is onderzoek gedaan bij EMB cliënten met wie ze in een jaar contact hebben. EMB cliënten zien over een heel jaar in totaal 5 mensen. Van de 5 mensen zijn er 4 familieleden. Dat is weinig. De Centrale Cliëntenraad wil dat er meer aandacht voor komt.



#### *Missie, visie en besturingsfilosofie*

's Heeren Loo nieuwe plannen heeft voor de komende jaren. In de besturingsfilosofie staat hoe 's Heeren Loo in de toekomst wil gaan werken. 's Heeren Loo werkt best goed, maar het kan nog beter.



### **Samenstelling Centrale Cliëntenraad in 2017**

Eind 2017 was de samenstelling van de Centrale Cliëntenraad als volgt:

#### Centrale Cliëntendeelraad

Peterjan van der Laan (voorzitter), Silvester Krijnen (tweede voorzitter), Roderick Hoogstraate, Anjo Huizinga, Bram Slijkhuis, Ingrid Hilbrink, Ineke Gradussen, Erica de Graaf, Stefan van den Bosch, Jasper Min Oh van Goinga, Michelle Maasen, Bert Opheikens.

#### Centrale Vertegenwoordigersdeelraad

Albertine Ravensbergen (voorzitter), Bram van der Mooren (vicevoorzitter), Bert van Dijk, Harry Klazema, Bert van Leenen, Willem Koster, Mettie Franssen-de Zwaan, Izak van Blijderveen, Jan Braamskamp, Cora van Gijzel, Bert Huijsman.



#### **Ambtelijk secretaris**

Wil je meer weten over de Centrale Cliëntenraad?

Rianne Kraal-Groenestein is de ambtelijk secretaris van de Centrale Cliëntenraad.