



Riwi Cliëntenraad

Laat uw stem horen



De cliëntenraad in 2024

Jaarverslag van de cliëntenraad tekstversie

Riwi Zorg & Welzijn

Inleiding

Wereldwijd lijkt het verlangen naar een sterke leider die alle problemen wel even oplost, of in elk geval benoemt, wat toe te nemen. Of anders in elk geval een sterk verhaal dat ons samenbindt, dat ons trots maakt en strijdlustig tegen een gemeenschappelijke vijand. Wie dat dan ook mag zijn. Je zult vast en zeker ook wel cliënten tegenkomen die zich daarin een beetje of heel erg laten meeslepen. En toch... is dat verlangen naar duidelijkheid, waardigheid en trots helemaal zo vreemd niet. Sterker nog: in zekere zin wil Riwis daar ook samen met de cliënt aan werken. Strijdend tegen alle beren op de weg.

Natuurlijk doet zij dat op een heel andere manier dan die 'sterke leiders'. En anders letten wij er wel op dat zij dat blijft doen. De tijd dat de cliënt maar had te luisteren naar een autoritaire begeleider ligt gelukkig ver achter ons, uitzonderingen daargelaten. Maar toch kunnen nieuwe of oude vrijheden ook veel onzekerheid en angst opleveren. Zelfredzaamheid, ambulantisering, scheiden wonen en zorg... het zijn allemaal prachtige leuzen voor mensen die al sterk zijn en voor zichzelf kunnen opkomen. En dat kunnen lang niet alle cliënten natuurlijk. Of alleen op een manier die we dan net niet acceptabel vinden, omdat gewone mensen soms graag moeilijk doen daarover en liever geen tegenspraak horen.

Op af en toe wat discussies tussen de agendapunten door na, laten wij ons echter niet te veel leiden door de broeiende actualiteit. Wat de politiek ook doet of nalaat, voor ons blijft de cliënt centraal staan en haar belangen. Ook en juist als die zouden conflicteren met allerlei mooie idealen die we graag aanhouden. De cliëntbelofte, ofwel de reden waarom je voor Riwis werkt, is het enige ideaal. Al het andere, wel, laat dat maar aan de cliënt over. In dit jaarverslag kun je lezen wat wij in 2024 hebben gedaan en besproken om Riwis aan dat ideaal, aan die belofte te blijven houden.

Heb je vragen over dit jaarverslag, of wil je als cliënt zelf een bijdrage leveren aan ons werk? Mail dan naar **cliëntenraad@riwis.nl**, of spreek een raadslid aan.

Centrale Cliëntenraad
Cliëntenraad GGZ Achterhoek
Cliëntenraad GGZ Apeldoorn
Cliëntenraad GGZ Brummen-Eerbeek
Cliëntenraad GGZ Epe-Vaassen
Cliëntenraad GGZ Twello-Voorst
Cliëntenraad VVT Brummen
Cliëntenraad VVT Eerbeek

Inhoudsopgave

1. Het afgelopen jaar met de CCr	4
1.1. Januari.....	4
1.2. Februari	4
1.3. Maart	4
1.4. April	5
1.5. Mei.....	5
1.6. Juni.....	6
1.7. Juli.....	6
1.8. Augustus.....	6
1.9. September	6
1.10. Oktober.....	7
1.11. November	7
1.12. December.....	8
2. Het afgelopen jaar met de regionale cliëntenraden	9
2.1. Achterhoek	9
2.2. Apeldoorn	9
2.3. Brummen-Eerbeek	10
2.4. Epe-Vaassen	10
2.5. Twello-Voorst	11
2.6. VVT Brummen en Eerbeek.....	11
2.7. Regiobreed.....	12
3. 2025 en verder.....	13

1. Het afgelopen jaar met de CCr

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de centrale cliëntenraad zijn besproken.

1.1. Januari

Tijdens een Bijeenkomst Alle Raden hebben leden van de verschillende cliëntenraden elkaar ontmoet. We kwamen middels een quiz interessante dingen te weten over verschillende raadsleden en we hebben verder gezellig bijgepraat onder het genot van een uitgebreide lunch.

We hebben verder gesproken over het volgende onderwerp:

- De communicatie van Riwis richting de cliënt, waarover we een ongevraagd advies uitbrachten;

1.2. Februari

Onder leiding van beleidsadviseur Petra Beekman kwamen wij op een mooie locatie nabij Ugchelen bijeen voor een eigen teamcoaching.

Eerst hebben we op informele wijze verkend waar iedereen goed in is en welke kwaliteiten we elkaar toedichtten. Daarna hebben we gesproken over aandachtsgebieden, dus onderwerpen waar een CCr-lid zich in het bijzonder op wilde toeleggen.

De dag sloten we af met een heerlijk diner en het voornemen dit vaker te doen.

Tijdens een overlegvergadering met het bestuur hebben we de volgende agendapunten besproken:

- Communicatie met de cliënt, naar aanleiding van ons ongevraagd advies;
- Stand van zaken scheiding wonen en zorg Beschermd Thuis;
- Stand van zaken voorgenomen begrotingswijze door Riwis volgens rolling forecast;
- Stand van zaken leiderschapstraject teamleiders.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- De werving van een nieuwe cliëntvertrouwenspersoon en wat wij daarbij belangrijk vonden;
- Evaluatie oefenadvies waarmee de regionale cliëntenraden in 2023 hebben geoefend;
- Zorgleefovereenkomst en welkomstbrief bij intake nieuwe cliënten;
- Adviesaanvraag afstoting Kunst en metaal van Tavaris.

1.3. Maart

Tijdens een informeel overleg met het bestuur hebben we de volgende agendapunten besproken:

- De voorgenomen sluiting van Kunst en metaal van Tavaris;
- Het aantal ijkmomenten voor het voedingsgeld;
- Drie incidenten binnen Riwis.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- De voorgenomen sluiting van Kunst en metaal, van Tavaris, met de ondernemingsraad;
- De mate van wenselijkheid van een geestelijk verzorger voor de GGZ, met de geestelijk verzorger van de VVT;

- Het vieren van het vijftienjarig bestaan van Riwis met cliënten, met Communicatie;
- Wat de begrotingsmethode *rolling forecast* precies inhoudt, met de concern controller.

Ter voorbereiding op het agendapunt hebben we een werkbezoek afgelegd bij Kunst en metaal zelf. We hebben er gesproken met de cliënten en begeleiders, om zo een concreet beeld te krijgen van wat men daar nu precies doet en hoe men er werkt.

1.4. April

We hebben deelgenomen aan de strategische dagen van Riwis in april en in juni, over haar strategie voor de komende vijf jaar. Zowel plenair als in groepjes werden de belangrijkste onderwerpen en bevindingen besproken.

We hebben verder gesproken over de volgende onderwerpen:

- Adviesrecht cliënten en status cliëntenraad van Omnizorg;
- Cliëntenactiviteiten 15-jarig bestaan Riwis, samen met Communicatie;
- Het landelijke Integraal Zorg Akkoord;
- Accordering nieuwe statuten Riwis;
- NIBUD-rapportage scheiden wonen en zorg, dat in opdracht van Riwis opgesteld werd;
- Vervolgtraject evaluatie uitoefening adviesrecht regionale cliëntenraden;
- Evaluatie eigen sollicitatieprocedures.

Ter voorbereiding op het agendapunt hebben we een werkbezoek afgelegd bij Omnizorg zelf. Daarnaast is er apart overleg geweest met een aantal afgevaardigden en het bestuur van Riwis.

De genoemde NIBUD-rapportage omschreef wat de scheiding van wonen en zorg betekent voor de inkomenspositie voor mensen met lage inkomens.

1.5. Mei

Tijdens een overlegvergadering met het bestuur hebben we de volgende agendapunten besproken:

- De Nibud-rapportage scheiden wonen en zorg;
- Stand van zaken dagbesteding;
- Declaratiewijze en hoogte bedrag vacatiegeld cliëntenraad.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- Planning voor het vaststellen van ons nieuwe reglement;
- Cliëntactiviteiten in het kader van het 15-jarig bestaan van Riwis;
- Eigen vervolgstappen naar aanleiding van de Nibud-rapportage.

Ons eigen reglement werd vernieuwd naar aanleiding van onze evaluaties, met een nieuwe indeling in een medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement en enkele wijzigingen die wij verder nodig achten. Daarom namen we uitgebreid de tijd om het concept samen met het bestuur door te nemen en uiteindelijk goed te keuren.

1.6. Juni

Tijdens een overlegvergadering met het bestuur en de GGZ-manager hebben we de volgende agendapunten besproken:

- Ontwerp integrale hersteltrajecten;
- Medezeggenschap cliëntenraad Beschermd Thuis;
- Stand van zaken dagbesteding.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over onze gewenste wijzigingen voor het nieuwe reglement.

We waren aanwezig bij een relatie-event die Riwis hield in de bioscoop van Apeldoorn, waar onder meer de door Communicatie gemaakte film 'Bert' in première ging.

1.7. Juli

We hebben gesproken over de volgende agendapunten:

- Onze eigen begroting;
- De nieuwe huisstijl van Riwis, samen met Communicatie.

De huisstijl van Riwis bepaalt de vormgeving van alle communicatiemiddelen, de slogan en ook het logo. Zo kan men altijd in één oogopslag zien dat men met een brief, website, folder of voertuig van Riwis te maken heeft.

Vanaf half juli tot half augustus hielden we ons zomerreces, zodat het twee rustige maanden bleven.

1.8. Augustus

Op verschillende locaties heeft onze ondersteuner samen met lokale raadsleden net als vorig jaar de ijsco-actie gehouden. Met het uitdelen van heerlijk verkoelende ijsjes kwamen we zo in gesprek met verschillende cliënten. Het leverde een aantal geïnteresseerden op en werd als een mooi succes beschouwd. Het voornemen is om dit jaarlijks te blijven doen.

We hebben gesproken over de volgende agendapunten:

- De kaderbrief van het bestuur, waar we positief tegenover stonden;
- Verlenging tweede termijn lid raad van toezicht Jan Willem van Zuthem, waar we positief over adviseerden;
- Presentatie nieuwe huisstijl Riwis door Communicatie, waar we positief tegenover stonden;
- Gewenste wijzigingen nieuw reglement vanuit het bestuur.

1.9. September

Enkele afgevaardigden hebben de opening van de nieuwe locatie de Vier Jaargetijden bijgewoond, voorheen de Tannhäuserstraat. Hun eerste indruk was positief; de nieuwe appartementen zagen er mooi uit en de verhuisbewegingen waren naar behoren verlopen.

Tijdens een overlegvergadering met het bestuur en de GGZ-manager hebben we de volgende agendapunten besproken:

- De stand van zaken bij Omnizorg;
- De kaderbrief van het bestuur;
- Duurzaamheid en Riwis.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- Het protocol over de samenwerking tussen Riwis en de politie Noord- en Oost-Gelderland;
- Het vrijwilligerscontract voor raadsleden.

De raadsleden kregen bij hun benoeming een standaard vrijwilligerscontract van Riwis, die echter hun onafhankelijkheid niet voldoende in acht nam. Daarover hebben we met Riwis gesproken.

1.10. Oktober

Tijdens een informeel overleg met het bestuur hebben we de volgende agendapunten besproken:

- Ontwikkelingen binnen het rookbeleid;
- Riwis en duurzaamheid;
- De tweede kwartaalrapportage van Riwis;
- De communicatie richting cliënten door Riwis;
- Voortgang en ontwikkelingen verbouwing Omnizorg.

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- Procedures en termijnen verhuizingen van cliënten;
- Beleid omtrent het opstellen en handhaven van huisregels;
- Hoe de regionale raden in hun kracht te zetten, samen met de GGZ-manager;
- Het nieuwe aangiftebeleid van Riwis bij strafbare feiten door cliënten;
- Nieuwe wijze van uitkeren vacatiegeld/vrijwilligersvergoeding voor raadsleden.

1.11. November

Op de locatie De Alliage in Apeldoorn kwamen we bijeen voor een zogenoemde 'heidag', dus een dag waarop we op informelere wijze op onze werkwijze reflecteren. Eerst evalueerden we de gemaakte afspraken tijdens de teamcoaching in februari. Daarna bespraken we met de bestuurssecretaris de wens voor een uitgebreidere samenstelling van de CCr, dat we in het reglement wilden opnemen.

We hebben gesproken over de volgende agendapunten:

- Inzet van gedragswetenschappers bij begeleidersgesprekken met cliënten;
- Aangepast vrijwilligerscontract voor raadsleden.

Raadsleden worden als vrijwilligers ingeschreven bij Riwis en ondertekenen daarbij het standaard vrijwilligerscontract. Deze bleek echter hier en daar te conflicteren met de onafhankelijkheid van het raadswerk. Daarom hebben we een aangepast contract met Riwis besproken.

1.12. December

Een aantal van ons en enkele regionale raadsleden waren aanwezig bij het vrijwilligersuitje van Riwis. Onder het genot van een ouderwetse puntzak patat hebben we een uur lang gebowld in het centrum van Apeldoorn.

Tijdens een overlegvergadering met het bestuur hebben we de volgende agendapunten besproken:

- Vaststelling nieuwe reglement cliëntenraad;
- Vrijwilligerscontract voor raadsleden;
- Vacatiegelden raadsleden;
- Ontwikkelingen afstoting ZZP'ers;
- Rolling forecast 2025 (begroting).

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben we verder gesproken over:

- Beleid omtrent roken en huisregels, met GGZ-manager Rob Maan;
- Terugblik werkwijze qua rechten regionale raden, met GGZ-manager Rob Maan.

2. Het afgelopen jaar met de regionale cliëntenraden

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de regionale cliëntenraden zijn besproken.

2.1. Achterhoek

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- Een welkomstboekje voor nieuwe cliënten, dat er nog niet echt was;
- De nieuwe kernteams, waarin verschillende begeleiders van verschillende woonvormen samenwerken;
- Kennismaking met de nieuwe teamleider;
- De verbeterdoelen van de teams.

We hebben 2 nieuwe leden erbij, maar we missen nog iemand die het groepswonen kan vertegenwoordigen.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- De strategiekaart van Riwis met betrekking tot de regio;
- Activiteiten voor groepswonende cliënten om de cohesie tussen hen te stimuleren;
- Cursussen voor cliënten met externe trainers over praktische onderwerpen;
- De aanbestedingsprocedure van de gemeente Doetinchem;
- De grotere woonkamers op de locatie Ter Borg voor werkruimte en koffiedrinken.
- De uitoefening van onze medezeggenschap.

2.2. Apeldoorn

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- Het tweemaandelijks bezoeken van een locatie;
- Het Integraal Hersteltraject (IHT), dat echter wel enkele jaren zal duren voor het van de grond komt;
- De medezeggenschap van de raad;
- Onze betrokkenheid bij de sollicitatiegesprekken voor de teamleiders Zonnehoeve en Dagbesteding.

We hebben geen nieuwe leden erbij gekregen. Met momenteel vijf trouwe leden zijn we vrij kwetsbaar, maar wel stabiel. Het is voor ons echter lastig om cliënten te bereiken, waardoor we niet altijd weten wat er speelt. Omdat niet alle teamleiders bij de vergadering kunnen aanschuiven, is de afstand tot hen wat groter en vond er vooral mailwisseling plaats over bijvoorbeeld onze medezeggenschap.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- Het hervatten van de teamleidersgesprekken, die dit jaar niet konden plaatsvinden;
- Het IHT en met name de benodigde woonruimte daarvoor;

2.3. Brummen-Eerbeek

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- De pilot IHT voor de locatie Doornbosch-Hofstede, waarover we advies hebben uitgebracht;
- De plannen met betrekking tot het IHT voor de locatie Buiten de Veste;
- 'Bruisend Binnen de Veste', een samenwerking tussen Riwis en Stichting Onze Droom, die daar ook gevestigd is, voor verschillende activiteiten;
- Het onderhoud van het vastgoed;
- Het rookbeleid;
- De pilot Buiten de Veste met alarmknoppen voor begeleiders, met als doel deze ook op de locaties Zichtstede en Jonasweg in te voeren;
- De invoering van de digitale sloten ('druppels');
- De installatie van het digitale mededelingenscherm in plaats van het prikbord op de locatie Lombok.

We hebben twee nieuwe raadsleden erbij en momenteel één kandidaat-raadslid. Bij enkele besluiten werden we niet voldoende of helemaal niet betrokken, laat staan erover gecommuniceerd. Hier willen we met de teamleiders dus aan blijven werken.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- Het vergroten van de bekendheid van de raad;
- Onze betrokkenheid bij voor ons relevante besluitvorming van de teams;
- De begeleiding op de locatie Lombok dat de locatie niet mag verlaten bij te weinig aanwezigheid, tot onvrede van de cliënten;
- Kennismaking met de nieuwe teamleider;
- Meer aansluiting vanuit Brummen bij de bewonersoverleggen.

2.4. Epe-Vaassen

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- Het ontwerp voor de herinrichting van de grote tuin van de locatie De Kroon, met inspraakavond voor de cliënten;
- Het plan op De Kroon om er in één woonhuis zes studio's in te richten, waarover overeenstemming met de verhuurder is bereikt;
- Een verschil van mening over de toepassing van de huurdersvoorwaarden op De Kroon;
- Investerings die plaats zullen vinden in 2025;
- De installatie van een digitaal mededelingenbord op de locatie Jonasweg;
- Het aangiftebeleid in de regio;
- Het alarmsysteem voor begeleiders bij ernstige incidenten;
- Het vele verloop, de inzet van invallers en het hoge verzuim binnen de teams;
- Huishoudelijke kwesties, zoals een stroomstoring, uitvallende verwarming, etc..

We bestaan momenteel uit zes leden, waarvan sinds kort ook een vanuit de locatie Zichtstede. Het nieuwe lid heeft zelfstandig het initiatief genomen om een eigen, lokaal cliënttevredenheidsonderzoek uit te zetten.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- De bevindingen van het eigen cliënttevredenheidsonderzoek voor Zichtstede;
- De verdere uitvoering van het plan voor de tuin van de locatie De Kroon;
- De hervatting van het 'studioplan' op de locatie De Kroon, nadat het even on hold was gezet vanwege leegstand;
- De voorgenomen pilot van Riwis om meer aanvullende praktische hulp in de begeleiding in te roepen vanuit de buurt of vanuit cliënten zelf, à la de Buurtcirkel.

2.5. Twello-Voorst

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- Een wijziging in de samenwerkingsovereenkomst met Tactus voor de regio, waarover we advies hebben uitgebracht;
- De scheiding wonen en zorg, vooral op de locatie De Barnte;
- De wateroverlast op de locatie De Barnte, vanwege complex achterstallig onderhoud;
- Een omgewaaide vuurdoorn, waarbij niet gereageerd wordt bij meldingen daarover.

We hebben geen nieuwe leden erbij, maar er is ook niemand vertrokken. We zijn dus een stabiele raad. Soms vinden we het lastig om grote plannen uit te splitsen in agendapunten waar de raad wel of geen medezeggenschap over heeft.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- De wens voor vaste telefoonlijnen op de verschillende locaties;
- De verduurzaming van de locaties;
- Het aansluiten van de raad bij huisraden, om de bewoners na het overleg te kunnen voorlichten over het raadswork.

2.6. VVT Brummen en Eerbeek

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- De nieuwbouw van de locatie Beekwal (Eerbeek);
- Plaatsing van een zitgelegenheid bij de ingang van de locatie Tolhuys (Brummen);
- Aandacht voor activiteiten voor bewoners die nog wel iets kunnen;
- De wisseling van teamleiders op alle locaties, waarbij wij betrokken waren bij de sollicitatiegesprekken;
- De personeelsbezetting en de werkwijze van de begeleiding;
- De inzet van EHealth, zoals de invoering van fotolijsten met het dagritme van de cliënt erin;
- De inzet van ZZP'ers.

Momenteel heeft Brummen één raadslid en Eerbeek twee. Het werven en behouden van nieuwe leden is heel lastig, vanwege het vele verloop en het gegeven dat ouderen nu eenmaal sneller overlijden. Beide raden hebben regelmatig gezamenlijk vergaderd met de manager VVT en de kwaliteitsmedewerker samen. Eerbeek heeft 1 keer en Brummen 2 keer vergaderd met de teamleiders.

Het komend jaar zijn de belangrijkste thema's:

- Voldoende aandachtig en menselijk contact bij de omgang met bewoners;
- Het kwaliteitsplan voor de VVT;

- De informele zorg naast de begeleiding;
- De verdere inzet van EHealth in de ouderenzorg.

2.7. Regiobreed

Voor alle regionale cliëntenraden waren en blijven de belangrijkste thema's:

- Zichtbaarheid cliëntenraad bij de achterban;
- Het werven van nieuwe raadsleden;
- De communicatie van Riwis naar cliënten toe;
- Het verbeteren van de eigen medezeggenschap.

3. 2025 en verder

De cliëntenraad wordt steeds sterker in haar medezeggenschap en staat waar nodig steeds meer op haar strepen. Maar het contact tussen vooral de teamleiders en de regionale cliëntenraden behoeft wel verbetering. Met name de terugkoppeling naar aanleiding van een advies of instemmingsbesluit, of het op de hoogte brengen van voor de cliëntenraad belangrijke besluitvorming verloopt niet altijd soepel. Daar er enkele belangrijke ontwikkelingen op de agenda staan, van het IHT tot de verduurzaming, is een nauwe samenwerking tussen cliëntenraad en Riwis extra van belang.

Het contact met de achterban blijft een belangrijk aandachtspunt. Door meer aan te sluiten bij huisraden en gemeenschappelijke activiteiten willen de raden meer zichtbaar zijn. Met informelere acties als het uitdelen van ijsjes in de zomer proberen we zo laagdrempelig in gesprek te raken en wellicht ook cliënten te interesseren om iets voor ons te betekenen. Maar hoewel niet alle raden voltallig zijn, zijn alle leden wel trouw en gemotiveerd, waardoor de cliëntenraad in het algemeen wel stabiel en betrouwbaar is voor zowel cliënten als Riwis zelf.

Het komend jaar zal de langetermijnstrategie van Riwis verder worden uitgezet, samen met de nieuwe bestuurder. De cliëntenraad werd en wordt daar gelukkig ook bij betrokken. Voor ons is stabiliteit, transparantie en koersvastheid daarin van belang. Daar hoort ook een voor iedereen duidelijk beeld bij van welke zorg Riwis nu precies levert. Wat bedoelen we nu eigenlijk met de vrij brede term herstel? Wat als de kijk op een cliënt van de behandelaar conflicteert met die van de begeleider, wat we soms zien gebeuren? Hoe meten we op representatieve wijze de tevredenheid van cliënten?

Belangrijke vragen en onderwerpen, in een wereld die af en toe in brand lijkt te staan. Waarbij we niet vertrouwen op zogenaamde sterke leiders, maar des te meer op het kunnen en de wijsheid van de cliënt. Niet op de grote mond, maar op de zachte vraag. Want wie kent de cliënt en haar vragen en behoeften nu beter dan de cliënt zelf?