

Jaarplan Cliëntenraad Jeugdbescherming Overijssel 2021

Een jaarplan

Dit jaarplan is bedoeld om informatie te geven over onze positie als cliëntenraad, onze missie, onze doelen en onze plannen.

1 De positie van de cliëntenraad JbOV

Met ingang van 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 ook van toepassing op jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen (GI). De Wmcz bepaalt dat de zorgaanbieder en de cliëntenraad een medezeggenschapsregeling opstellen. Hierin leggen zorgaanbieder en cliëntenraad vast hoe de medezeggenschap is geregeld. Ook afspraken over extra bevoegdheden worden vastgelegd in de medezeggenschapsregeling.

Net als in de Jeugdwet zijn in de Wmcz de onderwerpen opgenomen waarover de bestuurder van JbOV advies moet vragen aan de cliëntenraad. Over deze en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn, kan de cliëntenraad ook ongevraagd advies uitbrengen.

Er zijn ook onderwerpen waarvoor JbOV – op grond van de Wmcz – de instemming nodig heeft van de cliëntenraad. Dit is geregeld in artikel 8 van de Wmcz). Het instemmingsrecht geldt onder andere voor de medezeggenschapsregeling.

Artikel 6 Wmcz regelt het recht op informatie. Dit houdt in dat JbOV de cliëntenraad tijdig en desgevraagd schriftelijk alle inlichtingen en gegevens verstrekt die de cliëntenraad, voor de vervulling van zijn taak, redelijkerwijs nodig heeft.

Officieel is de bestuurder de vaste gesprekspartner van de cliëntenraad, maar de CR heeft ook contact met de Raad van Toezicht en de ondernemingsraad. Bovendien wordt de cliëntenraad geraadpleegd door het Keurmerkinstituut en maken CR-leden kennis met de verschillende teams in de provincie. De cliëntenraad heeft verder regelmatig overleg met de portefeuillehouder cliëntparticipatie en - afhankelijk van het onderwerp – zijn daar ook andere medewerkers bij betrokken.

Zoals bedoeld in de Wmcz is de samenwerking met de bestuurder en de werkwijze van de cliëntenraad uitgewerkt in een medezeggenschapsregeling. Het bestaande Huishoudelijk Reglement van de cliëntenraad zal in 2021 worden aangepast.

2 Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad JbOV bestaat (ten tijde van het schrijven van dit jaarplan) uit zeven leden. Voorzitter is Elise Wielens. De andere leden zijn: Esther Ottens, Annet Peters, Brian van Os, Hetty Timmerman, Ron Bartelds en Igor Westplat. Leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen éénmaal worden herbenoemd. Hiervoor is een rooster van aan- en aftreden gemaakt.

3 Ondersteuning

De cliëntenraad heeft een ambtelijk ondersteuner. De aanstelling van de ondersteuner is bedoeld om de leden van de cliëntenraad (nog) beter in staat te stellen hun taak uit te oefenen. Taken van de ondersteuner zijn onder andere:

- het adviseren en coachen van de cliëntenraad;
- het coördineren van werkzaamheden van de cliëntenraad;
- het bijdragen aan de beleidsontwikkeling van de cliëntenraad;
- het bijhouden van wet- en regelgeving op het gebied van medezeggenschap;
- het leggen van verbinding met de interne organisatie.

De ondersteuner is in dienst van JbOV en wordt aangestuurd door de cliëntenraad. Zij werkt gemiddeld 8 uur per week.

Naast de inhoudelijke ondersteuning heeft de cliëntenraad secretariële ondersteuning. De secretariële ondersteuning bestaat uit het notuleren van de vergaderingen, het bijhouden van de actie- en besluitenlijst en het archiveren van correspondentie.

4 Waar staat de cliëntenraad voor?

Doel van de cliëntenraad is het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten (en/of hun ouder(s)/verzorger(s)¹) van Jeugdbescherming Overijssel. Dit willen we doen door middel van:

- het signaleren van knelpunten en problemen die cliënten ervaren;
- het adviseren over beleid voor cliënten;
- het meedenken en meepraten over onderwerpen die voor cliënten van belang zijn;
- in het contact met de bestuurder de stem van de cliënt laten horen.

Onze missie is het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten van JbOV. Het perspectief van de cliënt is daarbij leidend voor ons. Als cliëntenraad streven wij naar actieve betrokkenheid bij de ontwikkeling van beleid en inrichting van werkprocessen die van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening aan cliënten. Hierbij richten wij onze aandacht op het effect van procedures en processen op de beleving van cliënten.

5 Focus

Hieronder volgen de onderwerpen waar wij in 2021 onze aandacht op willen richten.

1 Contact achterban

De bekendheid en zichtbaarheid van de cliëntenraad is voortdurend een punt van aandacht. We hebben echter al vaker geconstateerd dat de communicatie tussen de raad en degenen die zij vertegenwoordigt (de achterban) beter kan.

Sinds 2019 kan de cliëntenraad een beroep doen op een online cliëntenpanel: een vaste groep mensen (cliënten en ex-clieënten) die bereid is om enkele malen per jaar (via e-mail) vragen te beantwoorden, te vertellen over ervaringen of haar mening te geven. De informatie die wordt verkregen kan worden gebruikt ter onderbouwing van een advies of het verzamelen van signalen over knelpunten en problemen. Doel is om het cliëntenpanel in 2021 verder uit te breiden en hen (net als in 2020) vragen voor te leggen over onderwerpen die van belang zijn voor cliënten en hun ouders/verzorgers.

¹ Cliënten van JbOV zijn kinderen en jongeren. Ook hun ouder(s)/verzorger(s) kunnen we als cliënt beschouwen.

De bekendheid en zichtbaarheid van de cliëntenraad willen we vergroten door het organiseren van een achterbanbijeenkomst. Doel van deze bijeenkomst is: wederzijdse kennismaking, het geven van voorlichting over de CR en de inventarisatie van verwachtingen en ideeën van cliënten.

Vanwege de coronacrisis heeft de achterbanbijeenkomst in 2020 niet kunnen plaatsvinden. Het plan is om in april 2021 een online bijeenkomst te organiseren met maximaal vijf deelnemers (cliënten/ouders). Drie leden van de cliëntenraad zullen met hen een informeel gesprek hebben over zowel de rol van de CR als de ervaring met de dienstverlening door JbOV van de deelnemers.

Verder willen we via de website van JbOV en het verspreiden van flyers onze achterban op de hoogte houden van ontwikkelingen die voor hen van belang kunnen zijn.

2 Kwaliteit dienstverlening en cliëntparticipatie

Sinds 2018 werkt de cliëntenraad nauw samen met de portefeuillehouder cliëntparticipatie van JbOV. Taak van de portefeuillehouder is om verbeteracties op het gebied van cliëntparticipatie concreet uit te werken. Deze acties richten zich onder andere op de informatievoorziening aan cliënten, bejegening en de participatie van jongeren.

Uiteraard willen we de prettige samenwerking met de portefeuillehouder cliëntparticipatie in 2021 voortzetten. Het jaarplan Cliëntenparticipatie 2021 van JbOV hebben we mogen voorzien van commentaar.

Net als vorig jaar organiseert JbOV in 2021 een *spiegelbijeenkomst* waarmee de organisatie ervaringen van cliënten 'ophaalt' en deze gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. De cliëntenraad vindt spiegelbijeenkomsten een belangrijk instrument voor het ophalen van feedback van cliënten. Wij zijn dan ook groot voorstander van het blijven inzetten van dit middel. De cliëntenraad wil bovendien graag meedenken over de onderwerpen die in een spiegelbijeenkomst aan de orde komen en stilstaan bij de wijze waarop de deelnemers geselecteerd worden.

Vanwege de coronamaatregelen zal JbOV niet eerder dan in het derde kwartaal een spiegelbijeenkomst organiseren, aangezien dan de kans bestaat dat deze live kan plaatsvinden. We gaan ervan uit dat – net als vorig jaar – twee CR-leden de bijeenkomst als toehoorder mogen bijwonen.

Naast het contact met de portefeuillehouder cliëntparticipatie, heeft de cliëntenraad regelmatig overleg met de bestuurder in onze reguliere vergaderingen. Verder gebruiken we managementrapportages, de klachtenregistratie en audits om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening.

In 2020 heeft bureau Triqs een cliëntervaringsonderzoek uitgezet onder (een deel van) de cliënten van JbOV. Over de uitvoering van dit onderzoek en de resultaten daarvan onderhouden we contact met de bestuurder en de portefeuillehouder cliëntparticipatie. Het onderzoek van Triqs wordt op 1 maart dit jaar afgerond waarna Triqs een eindrapportage zal opstellen. De bestuurder en de portefeuillehouder cliëntparticipatie bespreken de uitkomsten van het onderzoek met ons.

3 Participatie jongeren

De cliëntenraad werkt samen met de portefeuillehouder cliëntparticipatie om de inspraak en betrokkenheid van jongeren te vergroten. Twee jongeren hebben een kort filmpje gemaakt waarin zij andere jongeren oproepen om mee te denken en hun mening te geven over de dienstverlening van JbOV. Een groepje jongeren dat eerder heeft aangegeven geïnteresseerd te zijn, ontvangt deze oproep via e-mail uiterlijk in april 2021. Vervolgens wordt in overleg met betrokkenen bezien op welke manier de participatie van jongeren (meer) vorm kan krijgen. De cliëntenraad zou graag zien dat daarbij de mogelijkheid voor het opzetten van een jongerenraad wordt onderzocht.

Verder wordt in samenwerking met JbOV nagegaan via welke media jongeren het beste benaderd kunnen worden. Het taalgebruik in folders wordt aangepast.

4 Scholing medewerkers

Cliënten zijn afhankelijk van de wijze waarop medewerkers met hen omgaan. Veel hangt af van een respectvolle bejegening van elkaar.

In 2013 is een training cliëntenbejegening aangeboden aan medewerkers. De cliëntenraad vindt het belangrijk dat een dergelijke training opnieuw wordt aangeboden. JbOV heeft laten weten dat een training (vergelijkbaar met die uit 2013) in het vierde kwartaal 2021 zal plaatsvinden. Over de inhoud van de training willen CR-leden graag meedenken.

5 Klachtenprocedure

De cliëntenraad hecht aan een laagdrempelige klachtenprocedure die toegankelijk en helder is voor cliënten. In dat verband hebben wij in 2019 de klachtenregeling van JbOV (i.c. de gezamenlijke klachtenregeling met andere organisaties) aan een kritische blik onderworpen. Ook hebben we het online cliëntenpanel bevraagd over de inhoud van de regeling en bijbehorende folders. Het klachtenformulier van de klachtencommissie hebben we van commentaar voorzien. Naar aanleiding van onze bevindingen hebben we een advies geformuleerd en deze voorgelegd aan de bestuurder. De inhoud van dit advies en het vervolg daarop blijft ook in 2021 onderwerp van gesprek.

Daarnaast willen we informatie ontvangen over aantallen, aard en behandeling van klachten van cliënten, zowel van de klachten die intern worden opgelost (met of zonder hulp van het AKJ) als van de klachten die door de externe klachtencommissie worden behandeld.

6 En verder:

- Publiciteit en voorlichting

De PR van de cliëntenraad vraagt continue aandacht. De cliëntenraad heeft een eigen informatiefolder en profileert zich op de nieuwe website van JbOV. Het actueel houden, aanvullen en aanpassen van de informatie blijft een actiepunt. Doel is om in 2021 onze informatiefolder te vernieuwen en op de website berichten over onze activiteiten te publiceren.

- Betrokkenheid introductiebijeenkomst nieuwe medewerkers

In 2021 krijgt de cliëntenraad ook een rol in de introductiebijeenkomsten voor nieuwe medewerkers. Op welke wijze deze rol zal worden ingevuld bespreken we met de portefeuillehouder cliëntparticipatie.

- Pilot app SAM

De cliëntenraad heeft kunnen meedenken met de inhoud en introductie van een app voor continue cliënttevredenheidsmeting. Begin 2021 is gestart met de pilot

SAM. De cliëntenraad is betrokken bij de evaluatie van de resultaten van de pilot en denkt mee over het vervolg.

- *Ontwikkelen plan ervaringsdeskundigheid*

Vorig jaar is het niet gelukt om een landelijk project op te zetten dat zich richt op de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de gecertificeerde instellingen voor jeugdbescherming. Dit jaar gaan de verschillende GI's in het land op eigen lokaal en regionaal niveau verder met dit onderwerp. De cliëntenraad wil graag meedenken en gaat samen met de portefeuillehouder cliëntparticipatie ideeën ontwikkelen om vorm en inhoud te geven aan ervaringsdeskundigheid.

- *Contact en regulier overleg*

In 2021 staan op het programma: vier maal overleg met de bestuurder, een overleg met leden van de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad, het AKJ en uiteraard een regelmatig overleg met de portefeuillehouder cliëntparticipatie. Om de bekendheid van de cliëntenraad te vergroten hebben CR-leden in 2020 een bezoek gebracht aan de verschillende teams in IJsselland en Twente. Doel hiervan is kennismaking en informatie-uitwisseling. Deze contacten worden in 2021 voortgezet.

- *Betrokkenheid werving leden Raad van Toezicht*

Met de Raad van Toezicht is afgesproken dat de cliëntenraad advies mag uitbrengen over de benoembaarheid van beoogde kandidaten voor de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft aangegeven open te staan voor een gesprek over de wijze waarop de cliëntenraad invulling wil geven aan deze afspraak.

- *Contact en samenwerking*

We vinden het zinvol om contact te onderhouden met landelijke organisaties op het gebied van medezeggenschap van cliënten. We ontvangen de nieuwsbrieven van landelijke koepels als het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) en het LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap). In gezamenlijk overleg wordt bekeken of CR-leden studiedagen en bijeenkomsten bezoeken.

- *Jaarstukken JbOV*

De cliëntenraad ontvangt ieder jaar de financiële stukken van JbOV, zoals de begroting en de jaarrekening, voor advies. Het jaarplan, de kwartaalrapportages en het jaarverslag ontvangen we ter informatie.

Voor de cliëntenraad is het analyseren van de financiële situatie van de organisatie geen gesneden koek. Voor wat betreft de jaarrekening hebben we daarom gekozen voor een aangepaste procedure die inhoudt dat wij – tot nader orde – geen gebruikmaken van het wettelijk recht op advies. Voor wat betreft de begroting is een andere afspraak gemaakt. De bestuurder heeft ons uitgenodigd om in een vroeg stadium, bij de voorbereiding van de begroting, onze wensen en ideeën kenbaar te maken zodat deze meegenomen kunnen worden in de financiële plannen van JbOV.

7 Middelen

In artikel 6 Wmcz is geregeld dat de cliëntenraad recht heeft op middelen om het werk als raad goed te kunnen doen. Materiële zaken zoals bijvoorbeeld vergaderfaciliteiten, kopieermogelijkheden en kantoormateriaal zijn goed geregeld. CR-leden krijgen ook maandelijks een vrijwilligersvergoeding uitgekeerd en zij kunnen hun onkosten declareren.

8 Vergaderdata

12 januari	Hengelo
9 februari	Hengelo (+ bestuurder)
9 maart	Zwolle
13 april	Hengelo
11 mei	Hengelo (+ bestuurder)
8 juni	Hengelo
29 juni	Zwolle

juli en augustus geen vergaderingen ivm vakanties

7 september	Hengelo (+ bestuurder)
12 oktober	Zwolle
9 november	Hengelo
7 december	Hengelo (+ bestuurder)

De data voor overleg met een vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad en het AKJ zijn nog niet bekend.

In samenspraak met de portefeuillehouder cliëntparticipatie wordt beslist wanneer zij bij een CR-vergadering aanschuift.

9 Ten slotte

We realiseren ons dat er nog veel andere onderwerpen zijn die aandacht vragen. Dit jaarplan is een middel om ons houvast en duidelijkheid te bieden voor wat betreft de activiteiten waar wij prioriteit aan willen geven. Daarnaast maken we gebruik van een actie- en besluitenlijst aan de hand waarvan wij gedurende het jaar onze activiteiten uitvoeren en afronden.

Uiteraard is het mogelijk dat nieuwe ontwikkelingen en gebeurtenissen ons standpunt zullen beïnvloeden en prioriteiten verlegd zullen worden. Het jaarverslag 2021 is het middel om daarover verslag te doen.