

Jaarverslag Cliëntenraad Kenter jeugdhulp 2023

Inleiding

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de werkzaamheden van de cliëntenraad in het jaar 2023. Het was het jaar waarin de cliëntenraad meer leden heeft mogen verwelkomen.

De cliëntenraad bestond begin 2023 uit vier leden, zijnde een verwant en drie cliënten. In november hebben de verwant en een lid afscheid genomen van de raad. De cliëntenraad dankt hen voor hun inzet.

Leden in 2023

Emma van der Voorn (voorzitter)
Jacqueline Schouten (tot november)
Grazia Es (tot juni)
Nathalia de Vries (vanaf maart)

De cliëntenraad wordt ondersteund door een onafhankelijk ondersteuner van het LSR, Remko Trompetter.

Doelstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad stelt zich tot doel om, binnen het kader van de doelstellingen van Kenter Jeugdhulp, de belangen van de cliënten behartigen.

Dit tracht de cliëntenraad te bereiken door;

- Het kritisch volgen van en het meedenken over het beleid van Kenter Jeugdhulp
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Raad van Bestuur en het management;
- Het toetsen van de kwaliteitstrajecten binnen Kenter Jeugdhulp;
- Deskundigheidsbevordering van de leden;
- Kennis- en informatie-uitwisseling tussen de leden en met belanghebbenden;
- Contact met de achterban, onder andere middels cliëntparticipatie op locatie;
- Netwerken om de doelstellingen van de cliëntenraad te bewerkstelligen door kennis en informatie-uitwisseling.

Met als doel: goede hulpverlening door Kenter Jeugdhulp met tevreden cliënten.

Overlegvergadering

De cliëntenraad heeft structureel (digitaal) overleg met de directeur-bestuurder van Kenter Jeugdhulp.

Er zijn met de bestuurder zeven overlegvergaderingen geweest in 2023, met bijbehorende agenda-overleggen. De cliëntenraad is zodoende goed op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen en rond Kenter Jeugdhulp en heeft zijn visie op deze ontwikkelingen kunnen geven.

Vanuit de organisatie zijn de onderwerpen in het overleg gericht op het verbeteren van de (financiële) positie van Kenter Jeugdhulp en het afwegen van de huidige vormen van dienstverlening.

Voor de cliëntenraad is het daarbij van belang dat de dienstverlening aan de cliënten en verwanten zo goed mogelijk gewaarborgd is en blijft en dat er een goede overdracht is van dienstverlening als die overgaat naar andere organisaties.

De samenwerking en de afstemming van zorg tussen Kenter en andere organisaties in de regio is ook belangrijk voor de cliëntenraad, omdat dit van invloed is op cliënten en verwanten.

Acties

Adviezen

De cliëntenraad heeft in maart geadviseerd over de statutenwijziging van de Raad van Toezicht van Kenter Jeugdhulp.

In de overlegvergaderingen zijn overige zaken besproken.

Vanuit Kenter Jeugdhulp ging het met name over financiën en continuïteit van zorg. Kenter Jeugdhulp heeft met het consortium de aanbesteding gewonnen.

Cliënt-tevredenheidsonderzoek is een belangrijk punt geweest voor de cliëntenraad. In 2023 is er een extra moment bijgekomen waarop de cliënten worden bevraagd over de tevredenheid. Dat is als een cliënt drie maanden in zorg is. De CR houdt de vinger aan de pols.

Er is nu opnieuw aandacht voor dit onderwerp en er is een nieuwe kwaliteitsmedewerker aangetrokken.

De cliëntenraad heeft zelf Spiegelgesprekken voorgesteld. Er zullen in 2024 twee van deze gesprekken plaatsvinden.

– De cliëntenraad heeft de klankbord-bijeenkomst van het consortium bijgewoond. De terugkoppeling van hetgeen daar is besproken en geadviseerd wordt in 2024 verwacht.

– De cliëntenraad heeft een gesprek met de organisatie gehad over traumasensitief werken.

Terugblik en realisatie werkplan 2023 van de cliëntenraad

Hieronder zijn de (speer)punten uit het werkplan 2023 van de raad weergegeven en is (*in cursief*) beschreven in hoeverre deze doelstellingen zijn behaald.

- Contact met de achterban

De cliëntenraad heeft zes locaties bezocht waar cliënten wonen. De bezoeken waren interessant en hebben nuttige informatie opgeleverd. Vooralsnog hebben de locatie bezoeken nog niet tot nieuwe leden geleid.

- Cliënt-tevredenheidsonderzoek

De CCR is graag betrokken bij het cliënt-tevredenheidsonderzoek voor de cliënten en verwanten omdat kwaliteit van zorg een belangrijk speerpunt is voor de CCR.

Het jaarverslag klachten is besproken door de cliëntenraad met de bestuurder. De cliëntenraad heeft de toegezegde kwartaal rapportages over de cliënt-tevredenheid niet mogen ontvangen.

- Minder wisseling van hulpverleners en zorgcoördinatie

De wisseling van hulpverleners heeft aandacht gehad in het overleg met de directeur-bestuurder en zal zoveel als mogelijk voorkomen worden.

Ook wordt gezien of de route in de zorg voor ouders duidelijk genoeg is en of dit beter kan. In de samenwerking met andere zorginstellingen wordt hier aandacht aan gegeven.

- De wachttijden zijn een zorgpunt van de cliëntenraad.

Dit punt is in de overlegvergadering besproken. Er wordt zoveel mogelijk gedaan om de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Voor spoed is er geen wachttijd.

- De cliëntenraad bekijkt alle communicatiemiddelen met de achterban. De organisatie zal de cliëntenraad ondersteunen in dit proces door mailings te versturen aan zijn cliënten en verwanten.

Dit is een continue aandachtspunt. Er is een opzet voor een nieuwsbrief gemaakt, maar in 2023 is nog geen nieuwsbrief verzonden. Mede door het kleine aantal leden.

- De cliëntenraad onderzoekt of hij weer bijeenkomsten kan organiseren voor cliënten en verwanten rondom thema's als medezeggenschap, wensen en verwachtingen van de achterban. Het oogmerk daarbij is ook om het ledenaantal te laten stijgen. Ook een pizza overleg met jongeren behoort tot de mogelijkheden.

Bijeenkomsten zijn niet georganiseerd in 2023.

- De cliëntenraad zal met belangstelling de politieke besluitvorming volgen en zonedig acteren als dit de organisatie en zijn cliënten ten goede komt.

De cliëntenraad volgt de ontwikkelingen.

- De CCR verwacht een adviesaanvraag over het nieuwe Spaarnezicht en de nieuwe nachtopvang na 18+, over bijvoorbeeld de inrichting en de huisregels.

De realisatie is niet tot stand gekomen in 2023 en een instemmingsverzoek heeft de cliëntenraad daardoor nog niet bereikt.

- De cliëntenraad heeft het risicomanagement besproken en wordt via de kwartaalrapportages op de hoogte gebracht van de ontwikkelingen hieromtrent.

Vooruitblik 2024

- Ledenwerving blijft ook het belangrijkste speerpunt voor 2024. De cliëntenraad gaat meerdere locaties bezoeken afleggen en daarmee ook peilen of er animo voor lidmaatschap van de raad is.

De verbeterde website zal naar verwachting ook een bijdrage leveren aan de groei van het ledenaantal. Verder is het plan om een nieuwsbrief uit te geven, die o.a. bedoeld is om aan de bekendheid van de cliëntenraad bij te dragen.

- De speerpunten van de cliëntenraad zijn in 2024:
 - Het bereiken van ambulante cliënten zijn, bijvoorbeeld via het cliëntenportaal;
 - Ledenwerving;
 - Spiegelgesprekken;
 - Wachtlijsten en
 - cliënt-tevredenheidsonderzoek.
- Als het mogelijk is zal de cliëntenraad bijeenkomsten organiseren voor cliënten en of verwanten die gebruik maken van de zorg van Kenter Jeugdhulp.

Een afvaardiging van de cliëntenraad zal het overleg met cliëntenraden, dat wordt georganiseerd door gemeente Haarlem, bijwonen als dit plaatsvindt.