

Clëntenraad Novadic-Kentron



Werkplan 2017

September 2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Eigen werkwijze van de Cliëntenraad	3
3. Directe cliëntcontacten	4
4. Contacten binnen NK	6
Raad van Toezicht	6
Raad van Bestuur	6
Managementteam	6
Teams	6
Medewerkers	6
Overige	7
5. Deelname aan specifieke projecten binnen de organisatie	7
6. Contacten met collega-raden	7
7. Overige externe contacten	7
8. Volgen informatiestromen	8
9. Afsluiting	8
 Bijlage 1: Begroting CR 2017	 9

1. Inleiding

In het voorliggende werkplan 2017 van de Cliëntenraad van Novadic-Kentron zijn de activiteiten verwoord die de Raad voornemens is op te pakken in 2017 op basis van de medio 2016 gemaakte afspraken tussen de RvB en CR hierover.

Dit werkplan is definitief vastgesteld in de vergadering van de Cliëntenraad van 19-09-2016

2. Eigen werkwijze van de Raad

Vergaderingen

De Cliëntenraad vergadert elke 3 weken op maandagavond. De vergaderingen vinden plaats in Tilburg vanwege de centrale ligging in het werkgebied. Vergaderen via videoconference wordt overwogen.

Ongeveer 1x per 6-8 weken wordt een Overlegvergadering met de Raad van Bestuur gepland en minimaal twee maal per jaar wordt overlegd met de Raad van Toezicht.

Vaste commissies

Door het werken met commissies is verdieping van kennis op onderdelen door de leden mogelijk. De CR kent 3 vaste commissies die ieder met een eigen regelmaat vergaderen. Het is de bedoeling dat de verschillende commissies preadviezen opstellen voor de vergaderingen van de Raad waar dan besluitvorming plaatsvindt.

De commissie Cliëntencontacten monitort de diverse bezoeken aan de verschillende cliëntengroepen. Signalen uit deze contacten worden geïnterviseerd en gepresenteerd aan RvB en andere belangstellenden. Verder onderhoudt deze commissie contacten met onder meer klachtenfunctionaris en PVP.

De commissie Beleid & Kwaliteit bespreekt alle adviesaanvragen die aan de CR worden voorgelegd. De commissie onderhoudt geregeld contact met de kwaliteitsfunctionaris van NK. In deze commissie worden begroting, kaderbrief, MARAP's en de jaarrekening van NK besproken.

De commissie PR draagt zorg voor het maandelijks verschijnen van de Nieuwsbrief Perspectief, onderhoudt de eigen website, onderhoudt contacten via Facebook en vult de eigen Intranetsite. Insteek van de Nieuwsbrief Perspectief is dat deze zoveel mogelijk gevuld wordt door verhalen van en voor (ex-)cliënten.

Alle uitingen van de CR worden voorzien van een nieuwe logo (al dan niet afgeleid van het logo van NK). Een operatie die in 2016 wordt ingezet en in 2017 wordt afgerond. Dit betekent tevens vernieuwing van de eigen website, de folders en de posters.

Tijdelijke commissies

Afhankelijk van de actualiteit is het mogelijk tijdelijke commissies in het leven te roepen die zich richten op een specifiek onderwerp. Zo kent de CR een commissie Reglementen die naar verwachting in de loop van 2017 een nieuw reglement voor de CR zal presenteren.

Scholing

In het kader van de uitgangspunten Goed Bestuur (opgesteld door NZa en IGZ) zullen leden van de Cliëntenraad hun deskundigheid op peil moeten houden. Naast de deelname aan individuele scholingen wordt er ook nagestreefd om een jaarlijkse scholing voor alle leden gezamenlijk te realiseren. Daarbij zal dan afhankelijk van de actualiteit een scholingsprogramma opgesteld worden. Een scholing die daarnaast ook van invloed zal zijn op de teambuilding van de Raad.

3. Directe Cliëntcontacten

Novadic-Kentron is een organisatie die volop in beweging is. Een beweging waarop we als CR willen anticiperen vanuit het brede beeld dat we door cliëntcontacten hebben van hetgeen de cliënten binnen de organisatie bezig houdt.

Naar verwachting wordt in 2017 aan alle cliënten bij hun eerste contact met de organisatie de vraag voorgelegd of zij er bezwaar tegen hebben dat de CR met hen contact opneemt. Het heeft de voorkeur dat dit dan via mailadressen wordt gerealiseerd. De mogelijkheid bestaat dan te gaan

werken met cliëntenpanels waarbij bepaalde vraagstukken aan groepen cliënten kunnen worden voorgelegd. Daarnaast zullen alle nieuwe cliënten dan in het abonnementenbestand van de Nieuwsbrief opgenomen worden. Het is dan ook mogelijk via die weg de cliënten om reacties te vragen.

Collectieve cliëntencontacten vinden plaats via afdelingsbezoeken, contacten met cliënten Dagbehandeling en deelnemers van therapiegroepen. De volgende contactmogelijkheden zijn bekend en zullen met de erbij vermelde frequentie worden bezocht.

Bergen op Zoom

Afdeling	Frequentie bezoek
Erasmuslaan, Begeleid wonen (voorheen MO)	2x per jaar
Zuidoostsingel methadon	4x per jaar
Zuidoostsingel, ambulante	2x per jaar

Breda

Afdeling	Frequentie bezoek
Ambulante detox	Nader te bepalen
Crisis Detox, klinisch	1x per 4 weken
Dagbehandeling ambulante	1x per 8 weken
Diagnostiek, klinisch	1x per 8 weken
(F)ACT	Nader te bepalen
Gebruikersruimte Slingerweg	4x per jaar
Korte Raamstraat, ambulante	2x per jaar
Methadonpost	4x per jaar
Therapiegroepen (nagaan welke worden opgestart)	1x per cyclus
VOF Dubbeldiagnose ambulante	Zie ook DD Tilburg

Cuijk

Afdeling	Frequentie bezoek
Methadon	4x per jaar

Den Bosch

Afdeling	Frequentie bezoek
Dagbehandeling ambulante	1x per 6 weken
Dag- en Nachtopvang	2 maandelijks aansluiten bij bewonersvergadering
(F)ACT	Nader te bepalen
Hostel	2 maandelijks aansluiten bij bewonersvergadering
MHU	4x per jaar
Methadon	4x per jaar
Rompertsebaan, ambulante	2x per jaar
Therapiegroepen (nagaan welke worden opgestart)	1x per cyclus

Eindhoven

Afdeling	Frequentie bezoek
Crisis Detox, klinische Zorg	1x per 4 weken.
Dagbehandeling	1x per 8 weken
Diagnostiek, klinische zorg	1x per 8 weken
(F)ACT	Nader te bepalen
Hostel	1x per 8 weken
MHU	2x per jaar
Methadon Kanaaldijk	1x per kwartaal
Therapiegroepen (nagaan welke worden opgestart)	1x per cyclus

Helmond

Afdeling	Frequentie bezoek
(F)ACT	Nader te bepalen
Methadonverstrekking	1x per kwartaal
Therapiegroepen (nagaan welke worden opgestart)	1x per cyclus
Zuideinde, ambulante	2x per jaar.

Oss

Afdeling	Frequentie bezoek
Methadonpost	4x per jaar
Raadhuishof	1x per halfjaar
Therapiegroepen (oa. Vrouw, Liberman)	1x per cyclus

Roosendaal

Afdeling	Frequentie bezoek
Dagbehandeling, ambulante	1x per 6 weken
Methadon	1x per kwartaal

Sint Oedenrode

Afdeling	Frequentie bezoek
Kentra24 Ambulant	3x per jaar
Kentra24 De Gender, klinisch	1x per 10 weken
Kentra24 Tongelreep, klinisch	1x per 10 weken
Kentra24 Het Laar, klinisch	1x per 10 weken
Kentra24 De Dommel, klinisch	1x per 10 weken

Tilburg

Afdeling	Frequentie bezoek
Dagbehandeling	Ad hoc
Detox ambulante	Nader te bepalen
Dubbeldiagnose (kliniek en ambulante)	1x per 6 weken. Op moment dat eigen CR voor de VOF is gerealiseerd, trekt CR NK zich terug uit deze bezoeken.
(F)ACT	Nader te bepalen
Methadon	4x per jaar
MHU	1x per 8 weken
Therapiegroepen (nagaan welke worden opgestart)	1x per cyclus

Uden

Afdeling	Frequentie bezoek
Methadonpost	4x per jaar

Vught

Afdeling	Frequentie bezoek
Crisis Detox B14, klinisch	1x per 4 weken
Crisis Detox B16, klinisch	1x per 4 weken
Dubbeldiagnose	1x per 8 weken
Dubbeldiagnose gesloten opname C24, klinisch	1x per 8 weken
Dubbeldiagnose gesloten opname C26, klinisch	1x per 8 weken
Forensisch Klinische Zorg A2, klinisch	1x per 8 weken
Forensisch Klinische Zorg A4, klinisch	1x per 8 weken
LVB, klinisch	1x per 8 weken
ZIC Behandeling A	1x per 8 weken
ZIC Behandeling B	1x per 8 weken

ZIC Diagnose	1x per 8 weken
--------------	----------------

Waalwijk

Afdeling	Frequentie bezoek
De Balade, ambulante	4x per jaar
Methadonpost	4x per jaar

De afdelingsbezoeken worden indien mogelijk nabesproken met een teamlid. Van elk bezoek wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt gepubliceerd op Intranet en ook aan het team toegestuurd met het verzoek dit op het prikbord van de cliënten op te hangen. De aandachtspunten uit de verslagen vormen de input voor verbeteracties betreffende de gang van zaken binnen de afdeling cq. de organisatie. 1x per kwartaal wordt een samenvatting van de aandachtspunten aangeboden aan en besproken met de RvB en de RvT. Verbeteracties kunnen meegenomen worden in de besprekingen met de zorgverzekeraars voor de offerte van 2018.

VOF Dubbeldiagnose

Midden 2016 zijn besprekingen gestart met de nieuwe directie van de VOF DD met als doel te komen tot de instelling van een eigen CR voor de VOF. Tot het moment dat deze CR gerealiseerd is, zullen de CR-en van GGZ-Breburg en NK samen de bezoeken brengen aan de klinische setting van de DD. Verder zal gekeken worden op welke manieren contact opgenomen kan worden met de cliënten van de (F)ACT-teams van de VOF.

4. Contacten Binnen NK

Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft 2x per jaar een gesprek met de delegatie van de Raad van Toezicht waaronder in ieder geval de voorzitter en het op voordracht van de Cliëntenraad benoemde lid in die Raad. Aan dit overleg wordt ook deelgenomen door de RvB.

Binnen Novadic-Kentron wordt gesproken over een andere invulling van de governance waardoor zaken meer samen opgepakt worden. Dit kan betekenen dat in 2017 het overleg met de Raad van Toezicht een andere vorm krijgt.

Bestuur

Raad van Bestuur: contacten met de Raad van Bestuur zijn er tijdens de Overlegvergaderingen die ongeveer 1x per 8 weken plaats vinden. In 2016 is een nieuwe start gemaakt met het agendaoverleg als voorbereiding op de overlegvergadering en als moment waarop actuele ontwikkelingen aan de orde worden gesteld.

Managementteam

Managers Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE-managers): 1x per 9 weken heeft de Cliëntenraad een afspraak met één van de RVE-managers waarbij gesproken wordt over de gang van zaken in de RVE's en dan specifiek in de RVE van de betreffende manager.

Met de concerncontroller en de 1^e Geneeskundige wordt minimaal 2x per jaar een afspraak gepland. Tenslotte wordt met het hoofd Service Center naar behoefte een gesprek met de CR gepland.

Teams

Op verzoek worden de teams bezocht om daar het belang van de cliëntenraad te kijken hoe team en cliëntenraad elkaar kunnen ondersteunen. Ook als de signalen uit de afdelingsbezoeken daar aanleiding toe geven zal een delegatie van de CR met het team of de teamleider in gesprek gaan.

Medewerkers

Net als in voorgaande jaren zal de CR medewerkers uitnodigen om Raad of commissie bij te praten op specifieke onderwerpen. Dat geldt in ieder geval ten aanzien van kwaliteit, m/e-health, (F)ACT en sport en crea in Vught.

Met een zekere regelmaat vindt overleg plaats tussen de aandachtsfunctionarissen OR en CR. De aandachtsfunctionaris CR van de OR wordt een aantal malen per jaar uitgenodigd voor het bijwonen van de vergadering van de CR.

Minimaal 1x per jaar wordt een overleg ingepland tussen de CR en de klachtenfunctionaris om met haar haar jaarverslag te bespreken.

Overige

De CR probeert minimaal 1x per jaar een overleg te organiseren tussen de verschillende PVP-en en de Cliëntenraad om over het jaarverslag PVP te spreken maar ook over de algemene gang van zaken binnen de organisatie. Getracht wordt ook om met nieuwe PVP-en in ieder geval een kennismakingsgesprek te organiseren.

5. Deelname aan specifieke projecten/werkgroepen binnen de organisatie

Leden van de Cliëntenraden nemen deel aan de volgende interne werkgroepen:

Project/werkgroep	Deelname
Commissie Arbo en veiligheid	Midden West: vacature Noordoost: Anton Zuidoost: Els
Good Governance	Anton en Hendrik
Herinrichting Klinische Zorg	Els
Implementatie Zorgstandaarden	Nog nader te bepalen
Rookbeleid	Harry, Leo en Anton
Stuurgroep Herstelondersteunende Zorg	Voorzitter: Harry Leden: Anton, Jo en Sander
Sollicitatiecommissies	Ad hoc

Daarnaast zal aan alle overlegvormen waarbinnen de behoefte bestaat aan expertise vanuit het medezeggenschapswerk van de Cliëntenraad waar mogelijk medewerking verleend worden. Voor 2017 kan dat de werkgroepen Destigmatisering, Doorbraak ROM en EPD betreffen

6. Contacten met collega-raden

De volgende contacten vinden op een regelmatige basis plaats.

1. In de gemeenten Eindhoven, Breda en Den Bosch vindt met een zekere regelmaat overleg plaats tussen de Cliëntenraden van GGZ, Maatschappelijke Opvang en Verslavingszorg. Voor deze overleggen worden daar waar mogelijk ook de leden van de WMO-raad uitgenodigd die in de betreffende stad met name opkomen voor cliënten uit de GGZ, Verslavingszorg en/of Maatschappelijke Opvang.
Een dergelijk overleg wordt in 2017 ook in Bergen op Zoom, Helmond, Oss, Roosendaal en Tilburg opgestart met de daar werkzame instellingen binnen de GGZ en de Maatschappelijke Opvang.
2. Regiovergadering Zuid Cliëntenraden GGZ, Verslavingszorg en Maatschappelijke Opvang: 4x per jaar wordt door een van de deelnemende Raden deze regiovergadering georganiseerd.
3. De cliëntenraad van Novadic-Kentron is vertegenwoordigd in het Algemeen Bestuur van het Zwarte Gat. Aan dit overleg nemen meerdere cliëntenraden in de verslavingszorg deel. Vertegenwoordigers van het Zwarte Gat werken mee aan de ontwikkeling van Zorgstandaarden "Problematisch alcoholgebruik en alcoholverslaving" en "Opiaatverslaving" Ook aan Multidisciplinaire Richtlijnen en generieke modules wordt medewerking verleend.
4. Ervaring delen met andere CR-en binnen de Verslavingszorg door het instellen van bilaterale contacten. Een optie is ook een overleg met Raden van instellingen binnen de V9.

7. Overige externe contacten

1. Financiers: de CR streeft er naar om vanuit cliëntenperspectief een relatie te hebben met de verschillende financiers van NK (zorgverzekeraars, gemeenten etc). De contacten die er in deze liggen met VGZ zullen in ieder geval in 2017 gecontinueerd worden.

2. WMO Raden: doelstelling van de Cliëntenraad is dat er zoveel mogelijk cliëntenraadsleden zitting nemen/contact onderhouden met plaatselijke WMO Raden. Voor Breda, Den Bosch en Eindhoven is dit contact geregeld via het overleg met de respectievelijke GGZ en MO instellingen. Ook individueel zijn er inmiddels contacten gelegd met een aantal WMO-raden in het werkgebied.
3. Inspectie voor de Gezondheidszorg: insteek is dat de CR betrokken wordt bij het jaarlijkse gesprek tussen de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de RvB.

8. Volgen informatiestromen

Voor het uitvoeren van haar werkzaamheden is het voor de Cliëntenraadsleden van belang dat zij op de hoogte blijven van in- en externe ontwikkelingen die gevolgen kunnen hebben voor de cliënten. Daarvoor ontvangen de leden in ieder geval de besluitenlijsten van de RvB en de RvT van Novadic-Kentron. Ook de MARAP en de rapportages ten aanzien van cliëntwaardering zijn hierbij van belang. Ook de vastgestelde verslagen van de vergaderingen van de Ondernemingsraad zijn voor de leden van de Cliëntenraad beschikbaar.

Bij voorgenomen beleidswijzigingen is het een goede zaak als de leden van de Cliëntenraden in een vroegtijdig stadium bij de planvorming omtrent dat beleid, betrokken worden.

De Cliëntenraad ontvangt diverse Nieuwsbrieven en andersoortige informatie. Leden van de Raad kunnen aangeven welke informatie zij zelf willen ontvangen en dus van welke ontwikkelingen zij op de hoogte gehouden willen worden.

Daarnaast zijn stappen gezet waardoor het mogelijk wordt dat cliëntenraadsleden direct toegang krijgen tot Intranet van de organisatie.

9. Afsluiting

Uit dit werkplan blijkt een hoge ambitie van de Cliëntenraad. Voor 2017 heeft de CR het werven van nieuwe CR-leden en het benaderen van ambulante cliënten tot speerpunt verheven. Daarnaast zullen alle uitingen van de CR vernieuwd worden door onder meer het doorvoeren van een nieuw logo.

De ambities in het werkplan zijn vertaald in de begroting 2017 van de CR, die als bijlage 1 is bijgevoegd.

Bijlage 1 Begroting 2017 CR

Kostensoort	2016	2017
Vrijwilligersvergoeding *	pm	18.000
Kilometervergoeding	10.000	10.000
Vergaderingen	1.500	1.250
Scholing *	pm	3.000
PR-activiteiten	2.000	4.000
Telefoonkosten	550	600
Attentieregeling	200	350
Lidmaatschappen	1.000	1250
Teambuilding	0	500
Organiseren nieuwe vormen cliëntencontacten	0	1.500
Onvoorzien	200	550
Totaal	15.450	41.000

* In 2016 zijn de gelden voor vrijwilligersvergoeding en scholing elders binnen de organisatie begroot

Vrijwilligersvergoeding

Voor 2017 wordt uitgegaan van 15 leden van de Cliëntenraad waarvan er 12 de vrijwilligersvergoeding van € 125,- per maand ontvangen. De overige 3 leden alsmede 2 vrijwilligers die alleen betrokken zijn bij de afdelingsbezoeken, zullen alleen een kilometervergoeding ontvangen voor de gemaakte kilometers à € 0,28.

Vergaderingen

Vergaderingen van de CR alsmede de Overlegvergaderingen zijn allen gepland rond etenstijd. Tijdens de vergaderingen wordt voor broodjes gezorgd.

Scholing

Voor scholing wordt rekening gehouden met een groepsscholing (mede met het oog op professionalisering van de CR-leden zoals in de notitie Goed Bestuur is verwoord) en in ieder geval een basiscursus WMCZ voor nieuwe leden van de CR

PR-activiteiten

Met de komst van een nieuw logo zullen alle uitingen van de CR waaronder de website aangepast moeten worden (€ 2.000,-). Daarnaast zullen nieuwe visitekaartjes gedrukt moeten worden en moet er geld gereserveerd worden voor een nieuwe attentie (€ 500,-). Verder moet ook de folder van de CR herdrukt worden (€ 1500,-)

Telefoonkosten

Vanaf 1 januari zal de CR nog maar gebruik maken van één CR-telefoon. De overige nummers worden buiten gebruik gesteld.

Attentieregeling

Vast staat een 10-jarig jubileum van een CR-lid in 2017. In 2016 bleek het begrote bedrag te laag in verband met het vertrek van een aantal leden. Daarom is het bedrag voor 2017 verhoogd.

Lidmaatschappen

In de pen zit een verhoging van de bijdrage aan het Zwarte Gat in 2017. Hierover zal in de loop van oktober meer duidelijkheid gegeven worden.

Teambuilding

De laatste teambuildingsactiviteit van de CR heeft in 2015 plaatsgevonden. Voor 2017 wordt deze activiteit opnieuw opgevoerd mede met het oog op de ontwikkeling van de organisatie en de evaluatie van de huidige situatie mede gezien nieuwe wet- en regelgeving.

Organiseren nieuwe vormen van cliëntencontacten

Vanwege de verdergaande ambulantisering wordt gekeken naar nieuwe vormen van cliëntencontacten. Een van de mogelijkheden hierbij is het inrichten van cliëntenpanels waarbij mogelijk expertise van derden ingehuurd moet worden.