

# Clïentenraad Novadic-Kentron



# Werkplan 2018

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Eigen werkwijze van de Cliëntenraad</b>	<b>3</b>
<b>3. Directe cliëntcontacten</b>	<b>3</b>
<b>4. Contacten binnen NK</b>	<b>6</b>
Vitale Teams	
Raad van Toezicht	6
Raad van Bestuur	6
Managementteam	6
Medewerkers	6
Overige	6
<b>5. Deelname aan specifieke projecten binnen de organisatie</b>	<b>7</b>
<b>6. Contacten met collega-raden</b>	<b>7</b>
<b>7. Overige externe contacten</b>	<b>7</b>
<b>8. Volgen informatiestromen</b>	<b>8</b>
<b>9. Prioriteiten CR in 2018</b>	<b>8</b>
<b>10. Afsluiting</b>	<b>8</b>
<b>Bijlage 1: Begroting CR 2018</b>	<b>9</b>

## **1. Inleiding**

In het voorliggende werkplan 2018 van de Cliëntenraad van Novadic-Kentron zijn de activiteiten verwoord die de Raad voornemens is op te pakken in 2018.

Dit werkplan is definitief vastgesteld in de vergadering van de Cliëntenraad van 23 oktober 2017.

## **2. Eigen werkwijze van de Raad**

### *Vergaderingen*

De Cliëntenraad vergadert elke 3 weken op maandagavond. De vergaderingen vinden plaats in Tilburg.

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 geïnterpreteerd en gepresenteerd aan RvB en andere belangstellenden. Verder coördineert deze commissie de contacten met de aandachtsfunctionarissen cliënt en kwaliteit in de vitale teams en met de teamleiders. Ook worden de contacten onderhouden 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 het onderdeel Cliëntenraad op de Intranetsite van NK. Insteek van de Nieuwsbrief Perspectief is dat deze zoveel mogelijk gevuld wordt door verhalen van en voor (ex-)cliënten.

In de loop van 2018 moeten de posters van de CR op de verschillende locaties van NK vervangen worden door posters met het nieuwe logo.

### *Tijdelijke commissies*

Afhankelijk van de actualiteit is het mogelijk tijdelijke commissies in het leven te roepen die zich richten op een specifiek onderwerp.

### *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.

In 2017 wordt 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. Deze cliënten zullen gevraagd worden deel te nemen aan op te richten cliëntenpanels. Met een cliëntenpanel kunnen vaagstukken aan groepen cliënten voorgelegd worden. 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, voor zover de bezetting van de CR dit toelaat.

*Bergen op Zoom*

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

*Breda*

<b>Afdeling</b>	<b>Frequentie bezoek</b>
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
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*

<b>Afdeling</b>	<b>Frequentie bezoek</b>
Methadon	4x per jaar

*Den Bosch*

<b>Afdeling</b>	<b>Frequentie bezoek</b>
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*

<b>Afdeling</b>	<b>Frequentie bezoek</b>
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*

<b>Afdeling</b>	<b>Frequentie bezoek</b>
(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

Waalwijk

Afdeling	Frequentie bezoek
De Balade, ambulante	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 de teamleiders.

#### *VOF Dubbeldiagnose*

Midden 2016 zijn besprekingen gestart over het instellen van een eigen CR voor de VOF DD. Hoewel de gesprekken stroef lopen, is de insteek dat deze eigen CR in de loop van 2018 gerealiseerd is. Tot het moment dat deze CR gerealiseerd is, zullen de CR-en van GGZ-Breburg en NK zoveel mogelijk 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**

### *Vitale Teams*

Met de introductie van de Vitale Teams heeft de CR een nieuw aanspreekpunt om de belangen van de cliënt te behartigen. Concreet betekent dit dat via de weg van de vitale teams ook ambulante cliënten gemakkelijker benaderd kunnen worden. Het is de bedoeling dat in 2018 elk Vitaal Team dat daar prijs op stelt een keer dooreen delegatie van de CR bezocht wordt.

Sleutelfiguur binnen het Vitale Team is voor de CR de aandachtsfunctionaris Cliënt (en Kwaliteit). Beginnend met de aandachtsfunctionarissen uit de eerste tranche, is in 2017 een begin gemaakt met deze contacten en deze zullen in 2018 uitgebouwd worden. Met de aandachtsfunctionaris wordt gesproken over onder meer wachttijden voor het betreffende team, de cliëntwaardering en de signalen die de CR over het team heeft ontvangen. Verder zal besproken worden hoe team en CR in het belang van de cliënt elkaar kunnen ondersteunen. Insteek is drie- tot viermaal per jaar met elke aandachtsfunctionaris in gesprek te gaan.

### *Raad van Toezicht*

De Cliëntenraad heeft minimaal 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. Ontwikkelingen rond Zorg van de Zaak maken het waarschijnlijk dat in de loop van 2018 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, of zoveel vaker als nodig wordt geacht. Het agendaoverleg, als voorbereiding op de overlegvergadering, is tevens het moment waarop actuele ontwikkelingen besproken kunnen worden.

### *Managementteam*

Managers Resultaat Verantwoordelijke Eenheid (RVE-managers): in 2018 wordt een nieuwe start gemaakt met het op regelmatige basis uitnodigen van RVE-managers in de CR-vergaderingen. Daarbij wordt gesproken 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<sup>e</sup> Geneeskundige wordt minimaal 2x per jaar een afspraak gepland.

### *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 Herstelondersteunende Zorg, kwaliteit, m/eHealth, (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. Ook met de PVP-en vindt minimaal 1x per jaar een overleg plaats

#### *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:

<b>Project/werkgroep</b>	<b>Deelname</b>
Good Governance	Anton en Hendrik
Rookbeleid	Harry, Leo en Anton
Stuurgroep Herstelondersteunende Zorg	Voorzitter: Harry Leden: Anton en Jo
Sollicitatiecommissies	Ad hoc
Veiligheidsoverleg	Midden West: Hendrik Noordoost: Anton Zuidoost: vacature
Zorgverkoop	Jo

Daarnaast zal aan alle overlegvormen waarbinnen de behoefte bestaat aan expertise vanuit het medezeggenschapswerk van de Cliëntenraad waar mogelijk medewerking verleend worden. Voor 2018 kan dat de werkgroepen Destigmatisering, Doorbraak ROM, EPD, Fijn Behandeld, meten en beïnvloeden behandel-effecten ( $\Delta T$ ) en Implementatie Zorgstandaarden 2.0 betreffen

### **6. Contacten met collega-raden**

De volgende contacten vinden op een regelmatige basis plaats.

1. 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. Het Zwarte Gat zal vanaf 2018 ook vertegenwoordigd zijn in het Dagelijks Bestuur van Verslavingskunde Nederland. De voorzitter van de CR is lid van het Dagelijks Bestuur van Het Zwarte Gat.
2. Ervaring delen met andere CR-en binnen de Verslavingszorg door het instellen van bilaterale contacten. Dat geldt bijvoorbeeld ten aanzien van het overleg met de CR-en van IrisZorg en Tactus
3. Het eerder opgestart overleg tussen de CR-en van GGZ, Maatschappelijke Opvang en Verslavingszorg in de gemeenten Eindhoven, Breda en Den Bosch, heeft in 2017 op een heel laag pitje gestaan. Mede met het oog op een gezamenlijk optreden richting gemeente wordt in 2018 gekeken of deze overleggen nieuw leven ingeblazen kan worden.

### **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 2018 gecontinueerd worden.
2. WMO Raden: doelstelling van de Cliëntenraad is dat er zoveel mogelijk cliëntenraadsleden zitting nemen/contact onderhouden met plaatselijke WMO Raden.
3. Inspectie voor de Gezondheidszorg: insteek is dat de CR betrokken wordt bij het 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 hebben de leden toegang tot Intranet van de organisatie. Daarnaast ontvangt de CR een veelheid aan Nieuwsbrieven en de leden kunnen daaruit hun eigen keuze maken. Ook de vastgestelde verslagen van de vergaderingen van de Ondernemingsraad zijn voor de leden van de Cliëntenraad beschikbaar. Belangrijke documenten voor het functioneren van de CR (adviesaanvragen, wetteksten of infographics) zijn voor de leden op de eigen website terug te vinden.

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.

## **9. Prioriteiten CR in 2018**

Voor 2018 zal de CR de volgende prioriteiten stellen:

- Contacten met de aandachtsfunctionarissen Client en Kwaliteit vitale teams
- Contacten met de ambulante cliënten opbouwen (onder andere door organiseren van nieuwe vormen van cliëntencontacten)
- Uitbreiding eigen ledenaantal
- Vormgeving Cliëntenmedezeggenschap binnen een NK als onderdeel van Zorg van de Zaak

## **10. Afsluiting**

De ambities in het werkplan zijn vertaald in de begroting 2018 van de CR, die als bijlage 1 is bijgevoegd.



## Bijlage 1 Begroting 2018 CR

Kostensoort	2017	2018
Vrijwilligersvergoeding	18.000	15.000
Kilometervergoeding	10.000	10.750
Vergaderingen	1.250	1.250
Scholing	3.000	3.000
PR-activiteiten	*	0
Telefoonkosten	600	600
Attentieregeling	350	350
Lidmaatschappen	1.250	1.250
Bijdrage Verslavingskunde Nederland	0	0
Teambuilding	500	750
Organiseren nieuwe vormen cliëntencontacten	1.500	1.500
Onvoorzien	550	550
<b>Totaal</b>	<b>37.000</b>	<b>35.000</b>

\* In 2017 zijn de gelden voor PR-activiteiten elders binnen de organisatie begroot

### Vrijwilligersvergoeding

Voor 2018 wordt uitgegaan van 13 leden van de Cliëntenraad waarvan er 10 de vrijwilligersvergoeding van € 125,- per maand ontvangen. De overige 3 leden alsmede 1 vrijwilliger, die alleen betrokken is bij de afdelingsbezoeken (en daarmee bij de commissie Cliëntencontacten), zullen alleen een kilometervergoeding ontvangen voor de gemaakte kilometers à € 0,30 (rekening houdende met indexering).

### 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

Evenals in 2017 zijn de PR kosten (begroot op 4000 euro onder meer voor een nieuwe attentie, het onderhouden en actualiseren van de website etc.) uit de begroting van de CR gehaald en elders binnen de organisatie op de begroting opgenomen.

### Attentieregeling

Vast staan 2x een 10-jarig jubileum van een CR-lid in 2018. Daarnaast is in 2017 gebleken dat deze post sterk beïnvloed wordt door zaken die vooraf niet gepland kunnen worden. Daarom is het bedrag uit 2017 voor 2018 gehandhaafd.

### Lidmaatschappen

Hieronder valt onder meer het lidmaatschap van Het Zwarte Gat. Recent is bekend geworden dat dit bedrag in 2018 onveranderd blijft.

### Bijdrage Verslavingskunde Nederland (VKN) voor Zwarte Gat

Dit is geen cliëntenraadsactiviteit. Binnen VKN is afgesproken dat de CR in deze doorgeefluik is. Post wordt hier benoemd omdat in 2017 de betaling wel ten laste is gebracht van de begroting van de CR. Bij de eerste bespreking over de begroting 2018 is door de RvB aangegeven dat dit bedrag door de organisatie zelf begroot zal worden. Inschatting is dat het hier gaat om een bedrag van € 3.500,00 voor 2018

**Teambuilding**

De laatste teambuildingsactiviteit van de CR heeft in 2015 plaatsgevonden. In 2017 was deze activiteit in oktober ingepland maar door omstandigheden moest uitgeweken worden naar januari 2018.

**Organiseren nieuwe vormen van cliëntencontacten**

Vanwege de verdergaande ambulantisering wordt gekeken naar nieuwe vormen van cliëntencontacten. Eind 2017 heeft de CR de mogelijkheid gekregen om uit een bredere kring cliënten nieuwe leden en contacten te werven. Insteek is om in 2018 met die contacten nieuwe cliëntenpanels in te richten. Mogelijk dat daarvoor expertise van derden ingehuurd moet worden.

**Wervingscampagne herfst/winter 2017**

Voor de begroting 2018 is er rekening mee gehouden dat een wervingscampagne herfst/winter 2017 tot een flinke aanwas van nieuwe leden zal leiden. Derhalve zijn de begrotingsposten vrijwilligersvergoeding, scholingskosten, vergaderingen en teambuilding niet of nauwelijks aangepast.