

Jaarverslag 2023

Clëntenraad Changes GGZ



1. Inleiding

In dit document wordt verslag gedaan van de werkzaamheden van de cliëntenraad van Changes GGZ in 2023.

2. Algemene ontwikkelingen

2023 stond voor Changes GGZ in het teken van uitbreiding van behandel mogelijkheden, digitalisering en het verbeteren van de (interne) informatievoorziening. Er is in het afgelopen jaar veel veranderd binnen Changes GGZ. Zo is er een ambulante programma opgezet in Weert, een traumabehandeling in Breda en een jeugdkliniek in Zuid-Afrika. Binnen de verschillende behandelingen is de inzet van digitale middelen vergroot. Er zijn verschillende nieuwe online modules ontwikkeld en er wordt een VR-bril ingezet binnen de traumabehandeling. Mogelijkheden voor het gebruik van deze brillen in andere behandelingen worden onderzocht. Voor de snelle veranderingen en uitbreidingen van 2023, was het van belang dat de (interne) informatievoorziening werd verbeterd. Sharepoint is daarom in 2023 verder doorontwikkeld. Ook is de organisatorische structuur van Changes GGZ gewijzigd, waarbij de cliëntenraad haar adviesrecht heeft uitgeoefend.

Via de kwaliteitsmedewerker en het bestuur zijn we als cliëntenraad steeds goed ingelicht over de ontwikkelingen binnen Changes GGZ en hebben wij waar nodig adviezen gegeven. Er zijn binnen de cliëntenraad ook een aantal verschuivingen geweest. Zo is er een nieuwe ambtelijk secretaris aangesteld en is de rol van secretaris door een van de leden overgenomen. Wegens de beëindiging van het lidmaatschap van een van de leden is er sprake van een lage bezetting. Het werven van nieuwe leden blijft komend jaar een doorlopend thema waarop ingezet zal worden, omdat de lage bezetting, in combinatie met de uitbreidingen van het afgelopen jaar, ervoor zorgt dat het voor de cliëntenraad lastiger wordt om alle doelstellingen te behalen. De doelstellingen voor 2024 zijn daarom aangepast met het oog op de huidige bezetting.

3. Samenstelling cliëntenraad

- Voorzitter: Ria
- Secretaris: Maike
- Penningmeester: Ronald
- Lid HR & Social Media: Dieuwertje
- Lid: Marie-Claire
- Lid: Ilsa

Per februari 2023 heeft lid Dieuwertje haar werkzaamheden als lid van de cliëntenraad opgezegd. In Q3 van 2023 kregen we geen gehoor meer van lid Maike. Er is besloten haar als lid en secretaris te ontslaan, gezien zij niet meer kon voldoen aan haar verantwoordelijkheden als lid van de cliëntenraad. Ilsa heeft deze rol op zich genomen.

Gezien de doelen die we willen bereiken is het van belang dat de raad uitgebreid wordt. Werving van nieuwe leden blijft onze aandacht vragen.

4. Vergaderingen en inloopsprekuren

Verloop vergaderingen: de agenda werd gemaakt door de ambtelijk secretaris in overleg met de voorzitter. Er is ruimte voor inbreng van agendapunten van de leden. Er worden notulen gemaakt door de secretaris.

2 keer per jaar wordt de vergadering bijgewoond door de voorzitter van de raad van bestuur en 1 keer per jaar door een lid van de raad van toezicht. Tijdens deze bijeenkomsten krijgen we veel informatie over de organisatie, o.a. het jaarverslag en de begroting.

Verloop inloopsprekuren: dit jaar zijn alle inloopsprekuren op de locaties Weert, Breda en Halsteren gehouden. Ook is er een online inloopsprekuren met de cliënten uit Zuid-Afrika geweest. Dit is erg positief bevonden.

Alle feedback die tijdens de inloopsprekuren besproken is, is besproken met het team van de betreffende locatie. De feedback is gebundeld door de kwaliteitsmedewerker zodat inzichtelijk is welke punten vaker terugkomen en wat er is opgepakt. De terugkoppeling per inloopsprekuren is terug te vinden op Sharepoint. Daarnaast zijn alle verslagen van de inloopsprekuren en van de vergaderingen in te zien op de portal van Changes GGZ.

5. Dag van Herstel

De Dag van Herstel is in 2023 niet doorgegaan en is uitgesteld naar 2024. Er is door ons als cliëntenraad besloten de Dag van Herstel 2024 niet als raad bij te wonen. Sommige leden zullen er wel zelf als gasten naartoe gaan.

7. Narrowcasting en cliëntmap

Om de uitvoering van de inloopsprekuren beter te laten verlopen en zo veel mogelijk uit de uren te kunnen halen, is er een pagina over de cliëntenraad toegevoegd aan de clientmappen per locatie. Hierin maken de cliënten kort kennis met de cliëntenraad en wordt uitgelegd wat de bedoeling is van de inloopsprekuren. Daarnaast wordt middels deze pagina de vindbaarheid van de cliëntenraad vergroot.

Er wordt gestreefd naar het starten met narrowcasting op de locaties in 2024. Er is een slide met informatie over de cliëntenraad ontwikkeld, zodat deze op televisieschermen op de locaties gepresenteerd kan worden.

De pagina van de cliëntenraad voor in de werkmappen en de slide zijn te vinden op de portal van Changes GGZ.

7. Evaluatie doelstellingen

Doelstelling	Deskundigheidsbevordering onderling: ervaringen en kennis over eetstoornis en verslaving uitwisselen			
Relatie met context	Perspectieven beter begrijpen voor elkaar en cliëntcontact			
Periode/streefdatum	1 april 2023			
Verantwoordelijke	Leden cliëntenraad			
Benodigde middelen	Tijd tijdens vergadering en voorbereiding			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Leden cliëntenraad bereiden iets voor	Tijdens vergadering	Leden cliëntenraad	Maart (eerste halfjaar)
Monitoring (waar/hoe)	Tijdens vergaderingen			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Eind van het jaar: heeft deze kennis geholpen in het contact?			

Evaluatie doelstelling

Tijdens een van de vergaderingen heeft de cliëntenraad aan elkaar hun ervaringsverhalen verteld. Ieder lid heeft zijn eigen verhaal gedeeld met de groep en ook hoe zij het traject bij Changes hebben ervaren. De raad vond het fijn om hier ruimte voor gemaakt te hebben om ook meer inzicht te krijgen in elkaars verhaal. Of het nou om verslaving ging of eetstoornis, we merkten dat er veel overeenkomsten waren. De doelstelling is behaald.

Doelstelling	Uitbreiding cliëntenraad
Relatie met context	Representatieve vertegenwoordiging van cliënten

Periode/streefdatum	Eind 2023			
Verantwoordelijke	Kwaliteitsmedewerker voor benaderen kandidaten, leden voor gesprekken			
Benodigde middelen	Contact met Changes, mail en tijd voor gesprekken voeren			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Kandidaten benaderen	Kwaliteitsmedewerker neemt contact op met behandelaren eetstoornis	Kwaliteitsmedewerker	Voor juli 2023
Monitoring (waar/hoe)	Tijdens vergaderingen			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Halfjaarlijks			

Evaluatie doelstelling

Doelstelling niet behaald. Het is helaas niet gelukt om in 2023 nieuwe leden voor de cliëntenraad te werven. Wel zijn er eind 2023 verschillende acties in gang gezet, waarvan we begin 2024 hopelijk resultaten kunnen verwachten.

Doelstelling	Voorbereiding Dag van Herstel			
Relatie met context	Vertegenwoordiging cliëntenraad op Dag van Herstel			
Periode/streefdatum	Streefdatum 23 september 2023 (Dag van Herstel) (wordt 2024)			
Verantwoordelijke	Cliëntenraad en team Changes (aanwezigen op Dag van Herstel: leden cliëntenraad, kwaliteitsmedewerker en wellicht nog een medewerker van Changes)			
Benodigde middelen	Tafel, stoelen, logo Changes op staande voet, posters, folders, etc.			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Brainstorm	Tijdens vergadering	Cliëntenraad en kwaliteitsmedewerker	Vergadering juni
Monitoring (waar/hoe)	Vergadering juni, juli, september			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Op de Dag van Herstel en hierna			

Evaluatie doelstelling

Niet van toepassing. Dag van Herstel is uitgesteld en leden zullen niet deelnemen vanuit Changes GGZ.

Doelstelling	Digitaal inloopspreekuur kliniek Zuid-Afrika opstarten		
Relatie met context	Tevredenheid en kwaliteit behandeling monitoren		
Periode/streefdatum	Einde 2023		

Verantwoordelijke	Cliëntenraad			
Benodigde middelen	Toestemming vanuit kliniek Zuid-Afrika, Teams voor het digitale inloopspreekuur, leden cliëntenraad en cliënten vanuit kliniek Zuid-Afrika			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Bezetting vergroten cliëntenraad, afstemmen tijdens inloopspreekuur op structurele basis	Werven middels andere doelstelling en afstemmen via kwaliteitsmedewerker en team Changes in Zuid-Afrika	Leden cliëntenraad en kwaliteitsmedewerker	1 inloopspreekuur als minimum in 2023 (tweede halfjaar)
Monitoring (waar/hoe)	Tijdens vergaderingen			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Tijdens vergaderingen nadat het inloopspreekuur daadwerkelijk van start is gegaan in Zuid-Afrika (digitaal)			

Evaluatie doelstelling

Doelstelling behaald. Er is een online inloopspreekuur met cliënten in behandeling in Zuid-Afrika georganiseerd. Dit is erg positief bevonden dus zal in 2024 worden doorgezet, mits de bezetting dit toelaat.

Doelstelling	Verkennen delen ervaringsverhaal op de dagbehandeling eetstoornis			
Relatie met context	Cliënten hoop geven voor na de behandeling			
Periode/streefdatum	September 2023			
Verantwoordelijke	Louise en raad / Marie-Claire			
Benodigde middelen	Contact met behandelaren, ruimte in agenda van behandeling			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Delen ervaringsverhaal tijdens inloopspreekuur, hierna eventueel voorstel doen naar team dagbehandeling	Raad (Marie-Claire) schrijft voorstel, Louise deelt dit met locatiemanager en team	Louise en Marie-Claire	September 2023
Monitoring (waar/hoe)	Tijdens vergaderingen			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Na een halfjaar en tijdens vergaderingen			

Evaluatie doelstelling

Gedeeltelijk behaald. Er is met de locatiemanager van Hoge Mosten onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor het delen van een ervaringsverhaal. De dagbehandeling wil hier graag gebruik van maken. De leden van de cliëntenraad hebben contact gezocht met de medewerkers van de dagbehandeling, maar hier is nog geen reactie op gekomen. Deze doelstelling wordt in 2024 doorgezet, waarbij de ambtelijk secretaris ondersteuning gaat bieden. De raad komt hier gezamenlijk op terug tijdens een volgende vergadering,

wanneer er ook meer duidelijkheid is rondom onze inzetbaarheid tijdens inloopuren en eventuele momenten om ons verhaal te delen.

Doelstelling	12 stappen meer bekend maken binnen de behandelingen			
Relatie met context	Perspectief buiten de behandeling voor herstel, andere visie			
Periode/streefdatum	1 juli 2023			
Verantwoordelijke	Louise en cliëntenraad			
Benodigde middelen	Contacten met behandelaren			
Actiepunten om doelstelling te behalen	Wat	Hoe	Wie	Wanneer
	Louise verzamelt eerst informatie over huidige inbedding van 12 stappen per behandeling. Daarna bekijken wat verder de wens is	Louise vraagt informatie op, hierna evalueren met de raad	Louise, cliëntenraad	Eerste halfjaar
Monitoring (waar/hoe)	Tijdens vergaderingen			
Waar/wanneer wordt doelstelling geëvalueerd	Na een halfjaar en tijdens vergaderingen			

Evaluatie doelstelling

Doelstelling deels behaald. Aan het begin van het jaar is de raad hier mee bezig geweest, maar dit is niet doorgezet gedurende de rest van het jaar. Dit is deels te verklaren door de wisseling van ambtelijks secretaris.

8. Financieel overzicht

Reiskosten en vergoedingen voor vergaderingen en inloopspreekuren zijn uitgekeerd conform afspraak. Dit gebeurt nu aan het eind van elk kwartaal.

Een gedetailleerd overzicht kan worden opgevraagd bij de penningmeester.