



## **Jaarverslag 2020 Adviesraad Cliëntenbelangen Maatschappelijke Dienstverlening de Kern/Jeugd ggz/WijZ Welzijn/Impluz**

Het jaar 2020 kreeg in maart een wending die niemand had voorzien. Ook voor de Adviesraad hebben de overheidsmaatregelen over afstand houden en alleen in beperkte aantallen personen bij elkaar komen nogal wat betekent. Het elkaar ontmoeten voor overleg ging van fysiek naar digitaal. Dat ging met het nodige vallen en opstaan. Ieder moest zelf proberen aan te haken. In september was er wat meer ruimte en hebben we nog een fysieke vergadering kunnen houden. Daarna niet meer. Dat was voor de Adviesraad reden te vragen om faciliteiten voor alle raadsleden om de vergaderingen digitaal beter te kunnen laten verlopen. Gelukkig is hier door de organisatie goed en snel op ingespeeld. Vanaf 2021 kunnen we met behulp van een laptop, die we als raadsleden in bruikleen hebben gekregen, gemakkelijker digitaal vergaderen. De laptop is ook zo ingericht dat we de informatie van de organisatie kunnen inzien en ook onze eigen bestanden. Zeker een groot pluspunt. Nu nog even wennen aan dit nieuwe systeem. Ondanks dat het niet altijd even soepel verliep met de nieuwe manier van vergaderen, zijn we in 2020 erin geslaagd onze overleggen zoveel mogelijk volgens schema te houden: 21 keer vergaderd, waarvan 10 keer met de directie.

In 2020 is de time-out voor de Centrale Cliëntenraad (CCR) voortgezet. Wel zijn verschillende overleggen geweest met vertegenwoordigers van de verschillende raden. Tijdens deze overleggen zijn onderwerpen besproken die de hele Dimence Groep betreffen. Informatie werd verstrekt door de Raad van Bestuur over die onderwerpen. Dit was de basis voor eventuele adviesaanvragen. De Adviesraad geeft dan rechtstreeks advies aan de Raad van Bestuur, net als andere raden. Per 8 december 2020 is de samenwerkingsovereenkomst van de CCR opgezegd. Er is vanaf dat moment geen CCR meer, maar er zijn stappen gezet om tot een nieuwe samenwerkingsregeling te komen en een nieuwe CCR in te stellen.

In 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) in werking getreden. Deze wet regelt de medezeggenschap voor de aangewezen zorginstellingen. In verband met deze nieuwe wet is in 2020 het voorwerk gedaan voor een nieuwe regeling. Volgens de wet heet het een medezeggenschapsregeling. Eind 2020 is een concept voor een nieuwe regeling besproken, zowel binnen de Adviesraad als met de directie.

De vergadering met de directie zijn in de regel met Hans Bonten. Afgesproken is, dat in elk geval twee keer per jaar Marie-Jose van Mook voor meer inhoudelijke zaken aanwezig is. Verder worden regelmatig specialisten of regiomanagers gevraagd in een vergadering toelichting te geven op (nieuwe) ontwikkelingen.

In verband met de beperkingen als gevolg van Corona heeft een aantal keren telefonisch overleg plaatsgevonden tussen directie en voorzitter Adviesraad.

In 2020 mochten we twee nieuwe leden verwelkomen:

Brandina Raap: zij is lid vanaf januari 2020

Joke de Gooijer: zij is vanaf december 2020 lid.

Fijn dat jullie mee willen doen met het werk van de Adviesraad. We hebben jullie nodig.

Afscheid hebben we genomen van Christine Brinkman. Zij is drie termijnen van drie jaar lid geweest van de raad. In die jaren heeft ze zich ingezet voor verschillende onderdelen van het werk

van de raad. Daarvoor onze hartelijke dank. Helaas was een afscheidsbijeenkomst niet mogelijk. Dat hopen we in 2021 alsnog te kunnen doen.



### **Uitgebrachte adviezen aan de directie of de Raad van Bestuur door de Adviesraad in 2020**

<b>Onderwerp</b>	<b>Resultaat</b>	<b>Datum</b>
Adviesaanvraag geneesheer-directeur	Betreft adviesaanvraag vanuit Raad van Bestuur. De aangeleverde informatie is voldoende voor het uitbrengen van een positief advies	20-1-2020
Adviesaanvraag huishoudelijk reglement financiële administratie klachtencommissie	Positief advies met de aanbeveling cliënten duidelijke informatie te verschaffen over contact met de zorgverzekeraar en hoe ze hulp kunnen krijgen van maatschappelijk werk of sociaal raadslieden	6-2-2020
Adviesaanvraag beleidsplan Wvvgz 2020	Positief advies uitgebracht	6-3-2020
Adviesaanvraag verhuizing Apeldoorn en Harderwijk	Positief advies uitgebracht	6-3-2020
Klachtenmonitor	Ongevraagd advies over rapportage met aanbeveling om analyse uit te voeren naar oorzaak toename aantal klachten	24-4-2020
Advisering over clientmedezeggenschap, CCR	Over dit onderwerp zijn verschillende adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur	1-5-2020
Jaarrekening 2019 WMO-divisie	Positief advies met verzoek een volgend jaar vooraf een beknopte toelichting mee te sturen met essentiële aandachtspunten.	24-4-2020/ 1-5-2020
Jaarrekening Dimence Groep	Positief advies aan Raad van Bestuur	7-5-2020
Inrichting medezeggenschap	Adviezen aan Raad van Bestuur met een aantal aandachtspunten. Adviesraad vindt vooral de bottom-up benadering essentieel. De verantwoordelijkheid voor leden van een Centrale Cliëntenraad ligt bij de lokale raden.	7-5-2020/ 8-10-2020
Sollicitatieprocedure coach/ondersteuner Adviesraad	De Adviesraad is betrokken in het proces en heeft ingestemd met de voorgestelde kandidaten	27-5-2020
Ongevraagd advies over rookbeleid	Er was onduidelijkheid over de procedure voor het opstellen van een plan voor Dimence Groep rookvrij. Aan de Raad van Bestuur is geadviseerd conform eerdere afspraken het principe besluit uit te werken. Na overleg is afgesproken dat de verdere uitwerking per zelfstandig onderdeel van de organisatie plaatsvindt.	11-9-2020

Adviesaanvraag evaluatie Zelfverantwoordelijkheid 2.0	Met de opmerking dat het kader voor het rapport is: de missie en visie Goed leven, is een positief advies uitgebracht.	8-10-2020/ 21-20-2020
Ongevraagd advies over uren ondersteuning	Na benoeming van nieuwe coach/ondersteuners blijkt, dat er aanzienlijk minder uren beschikbaar zijn voor de ondersteuning van de Adviesraad dan is afgesproken. Aan de hand van eerder gemaakte afspraken is aan de Raad van Bestuur gevraagd het aantal uren uit te breiden.	8-10-2020
Adviesaanvraag rookvrij WMO-divisie	De organisatie heeft een model ontwikkeld voor het vastleggen van zaken die aan de orde moeten komen bij het rookvrij maken van de verschillende locaties. De Adviesraad heeft positief geadviseerd met de aanvulling ook burenoverlast als aandachtspunt op te nemen.	5-11-2020/ 18-11-2020
Verhuizing Kampen	Na overleg is afgesproken dat de Adviesraad de instemming met de verhuizing van locaties in Kampen vastlegt in een brief aan de directie.	10-12-2020/ 16-12-2020
Begroting 2021 WMO-divisie	De conceptbegroting 2021 is besproken en toegelicht in vergaderingen met directie. De definitieve begroting is besproken op 18 november. Op grond van de verstrekte informatie en de gegeven toelichting heeft de Adviesraad besloten een positief advies uit te brengen.	21-10-2021/5-11- 2021/18.11.2021
Begroting Dimence Groep	De begroting is besproken met de Raad van Bestuur. De Adviesraad geeft een positief advies.	10-12-2020
Huisvesting Kampen	De ontwikkelingen in Kampen onder andere de bezuinigingen hebben tot een heroverweging geleid van de benodigde huisvesting in Kampen. Besloten is om een locatie af te stoten en de huisvesting te centreren in de Bregittenstraat. De gevolgen voor cliënten zijn niet zodanig dat hierdoor afstanden en bereikbaarheid verminderen. De Adviesraad heeft besloten in te stemmen met de locatiewijziging.	16-12-2020



#### Activiteiten/werkgroepen waar leden van de Adviesraad in deelnemen

Bijdrage Diverce	Bij toerbeurt wordt een bijdrage geleverd voor het informatieblad voor cliënten en medewerkers
Klankbordgroep WijZ	dit is een structureel overleg om de wensen/problemen van deelnemers te kanaliseren en nodige veranderingen/verbeteringen door te (laten) voeren.
Locatiebezoeken	dit onderwerp staat altijd op de agenda. Locatiebezoeken worden gebracht aan de hand van een vastgesteld protocol om suggesties voor aanpassingen/verbeteringen van de locaties of positieve punten van de locaties onder de aandacht te brengen. In 2020 is als gevolg van de

	beperkende maatregelen voor het bezoeken van mensen en locaties maar een enkel locatiebezoek afgelegd.
WMO klankbordgroep Zwolle	deze klankbordgroep Zwolle is opgezet ter ondersteuning van de participatieraad Zwolle voor een betere afstemming tussen beleid en uitvoering aan de orde komen onderwerpen die te maken hebben met de uitvoering van de WMO en waarvoor een directe inbreng van (vertegenwoordigers van) cliënten gewenst is.
Projectgroep Primair Proces Jeugd ggz	Projectgroep die is ingesteld om voor alle teams van Jeugd ggz een procesbeschrijving op te stellen.
Next Level	
Werkgroep Dimence Groep rookvrij	Doelstelling is om 1-1-2023 Dimence Groep rookvrij te hebben. Zowel voor medewerkers als voor cliënten. De werkgroep stelt een leidraad op hoe dit geëffectueerd kan worden.



### Specifieke onderwerpen/overleggen

Notulen management team	Deze notulen ontvangt de Adviesraad nadat ze zijn vastgesteld. Aan de hand van deze notulen worden verschillende onderwerpen in het overleg met de directie aan de orde gesteld. Het gaat vaak om toelichting op onderwerpen die nog in ontwikkeling zijn of verduidelijking van gemaakte keuzes. Waarbij de insteek is: wat betekent dit voor cliënten.	Elke vergadering
Bespreking jaarplan Adviesraad	Na onderlinge bespreking en voorlopige vaststelling wordt het jaarplan met de directie besproken, zodat ook thema's vanuit de directie in de jaarplanning kunnen worden opgenomen.	9-1-2020/ 20-1-2020
Informatiebeveiliging	Niet alleen voor de medewerkers maar ook voor de leden van de Adviesraad is het noodzakelijk het digitaal werken te voorzien van de nodige veiligheidswaarborgen.	17-1-2019/ 23-1-2019
Externe audit Dimence Groep	De rapportage over 2019 is aan de Adviesraad gezonden en besproken met de Directie. Aangegeven verbeterpunten worden binnen de verschillende teams behandeld. Via kwartaalrapportages wordt dit gemonitord	20-1-2020
Gesprek Participatieraad Zwolle	In het overleg met de Participatieraad hebben we o.a. behandeld hoe de gemeente omgaat met privacy.	21-10-2020
Raamwerk Communicatie	Raamwerk is bedoeld om teams beter te kunnen ondersteunen en hoe kunnen we dat invullen? Er zijn formats gemaakt, zodat medewerkers houvast hebben. Er is veel behoefte aan structuur. Als Adviesraad hebben we aandacht gevraagd hoe in dit plan de communicatie met cliënten vanuit de organisatie over onder andere de Adviesraad meegenomen kan worden.	6-3-2020

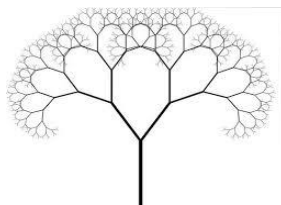
Opvang corona maatregelen binnen de organisatie	Voor de organisatie heeft de pandemie ook gevolgen gehad. Tijdens vergaderingen is of via telefonisch overleg is hierover teruggekoppeld. Veel activiteiten konden niet doorgaan.	Diverse vergaderingen
Brainstormsessie Dimence Groep denkt voorbij de 1,5 meter	Betreft de vraag hoe de organisatie in de toekomst gaat werken. Wat houden we vast van de huidige werkwijze en wat gaan we aanpassen	Diverse vergaderingen
Uitkomsten Client Tevredenheidsonderzoek	Ingezet wordt op: meer respons; meer mensen actief; hoe krijgen we jongeren meer betrokken.	4-6-2020
Bezuiniging Kampen	Gemeente Kampen heeft besloten een aanzienlijke bezuiniging door te voeren. Overlegd met Directie en regiomanager wat dit betekent voor cliënten.	Diverse vergaderingen
Begroting Adviesraad	Op grond van eerdere afspraken stelt de Adviesraad een begroting op van de te verwachten kosten in 2021. Deze begroting wordt aan de Raad van Bestuur gezonden.	8-10-2020
Samenwerkingsovereenkomst/ medezeggenschapsregeling	De Wmcz 2018 geeft aan dat binnen een half jaar na inwerkingtreding van de wet een nieuwe regeling voor de medezeggenschap moet worden opgesteld. Op grond daarvan heeft de Adviesraad een concept voor een nieuwe regeling opgesteld.	5-11-2020



### Overleggen Raad van Bestuur

De time-out van de CCR is in 2020 gecontinueerd. Dat betekent dat regelmatig overleg plaatsgevonden heeft met een vertegenwoordiging van de verschillende cliëntenraden van de Dimence Groep en de Raad van Bestuur. Vanuit de Adviesraad zijn de drie deelnemers aangewezen.

- Clientmedezeggenschap
- Jaarrekening 2019
- Begroting 2021
- Overleg over voorgenomen besluiten die de hele Dimence Groep betreffen



### Beleidsissues divisiedirectie

Met de divisiedirectie zijn behalve bovengenoemde onderwerpen, de onderstaande beleidsissues besproken, te weten:

- ontwikkeling dagbesteding Zwolle
- plaatsen van mensen op de juiste plek. Onderzoek naar mogelijkheden binnen de Dimence Groep om mensen activiteiten te laten verrichten op een andere plek dan waarvoor ze in eerste instantie zijn aangewezen. Ook om gaten te kunnen opvullen die ontstaan door verplaatsing van personeel
- Ontwikkeling/ontvlechting sociale teams Deventer
- Interne audit Jeugd ggz dossiervorming
- Samen sterk tegen stigma
- Managementrapportages: financieel en voortgang



#### **Gesprekken met medewerkers/leidinggevenden uit de organisatie**

- Project Primair proces. Projectleider, Marijke Smelt, heeft een aantal keren een toelichting gegeven op het proces en de stand van zaken.
- Alfred van Nijen: toelichting op begroting, kwartaalrapportages en jaarrekening
- Wineke de Bree: overleg over communicatie en feedback naar aanleiding van coronamaatregelen.
- Wim Jellema: staffunctionaris privacy en informatieveiligheid. Hij heeft toegelicht hoe de organisatie de verantwoordelijkheid voor privacy en veiligheid heeft vastgelegd. Nu veel meer thuis wordt gewerkt noodzakelijk dat iedere medewerker en vrijwilliger verantwoord omgaan met gevoelige informatie.
- Jan Toonen heeft als regiomanager een toelichting gegeven op de ontwikkelingen in Kampen. In Kampen wordt geprobeerd samen met andere organisaties de krachten te bundelen om informatie binnen te halen over mensen die in de maatschappij niet in beeld zijn.