

CENTRALE VERWANTENRAAD

Aan : Bestuurder Zozijn
Betreft: Aanbevelingen n.a.v. Cliëntervaringsonderzoek
Van: Centrale cliëntenraad, centrale verwantenraad
Datum: 21 april 2020
Kenmerk: 20-10AD

Geachte bestuurder,

Op 26 maart jl. hebben de CCR en de CVR het rapport van het Cliëntervaringsonderzoek met begeleidende brief aan u toegestuurd. In deze begeleidende brief stellen de CCR en de CVR voor op een later moment het rapport en de aanbevelingen n.a.v. de uitkomsten met u te bespreken.

In het rapport worden meerdere verbeterpunten genoemd. Er zijn vier punten die het meest naar voren komen n.a.v. het Cliëntervaringsonderzoek. Omdat het vanwege de maatregelen rondom Covid-19 niet mogelijk is om op korte termijn het rapport met u te bespreken, ontvangt u per brief de volgende aanbevelingen:

- 1) 50% van de cliënten (of hun vertegenwoordigers) die de enquête hebben ingevuld zouden willen dat er vaker op de groep gekookt wordt.

Aanbeveling: Maak mogelijk dat er meer vers gekookt wordt in de woningen.

Naast het feit dat dit naar voren komt uit het onderzoek: Nu de cliënten zo beperkt zijn in hun mogelijkheden t.g.v. de coronacrisis is koken, waar mogelijk met cliënten, een mooie activiteit die voor afleiding kan zorgen.

- 2) Bij de open vraag: "Wat zou je het allerliefste veranderen bij Zozijn?" hebben veel cliënten (of hun vertegenwoordigers) genoemd dat er te veel wisseling is van personeel.

Aanbeveling: Zorg ervoor dat er niet meer dan strikt noodzakelijke wisselingen zijn van medewerkers bij woningen en dagbesteding.

- 3) 45% van de cliënten (of hun vertegenwoordigers) die de enquête hebben ingevuld geven aan dat er niet altijd genoeg vrijwilligers zijn om te helpen bij activiteiten.

Aanbeveling: Zorg dat er meer vrijwilligers komen, zodat cliënten voldoende deel kunnen nemen aan activiteiten.

Uiteraard kan dit punt pas gerealiseerd worden, wanneer er geen beperkende maatregelen meer gelden rondom activiteiten en bezoek

i.v.m. Covid-19.

- 4) 30% van de cliënten (of hun vertegenwoordigers) die de enquête hebben ingevuld geven aan dat ze niet weten dat ze hun mening kwijt kunnen bij de cliëntenraad.

In de nieuwe wet voor de medezeggenschap (WMCZ 2018) wordt er meer nadruk gelegd op het feit dat cliënten- en verwantenraden bekend zijn bij de achterban en de achterban informeren, maar ook informatie ophalen bij de eigen achterban. Het bereiken van de achterban is vaak lastig omdat de raad niet over adresgegevens beschikt.

Aanbevelingen:

- Ondersteun de cliënten- en verwantenraden bij het bereiken van de achterban.
- Zorg voor een adequaat adressenbestand van verwanten en cliënten. Behalve dat cliënten en verwanten dit nodig hebben om hun achterban te bereiken, zijn de CCR en de CVR van mening dat dit voor een organisatie als Zozijn voor meer doeleinden van essentieel belang is.

De CCR en de CVR worden graag geïnformeerd over uw acties m.b.t. tot bovenstaande verbeterpunten en zien een plan hiervoor graag tegemoet. Het eerste punt is praktisch van aard, dus zou wellicht op kortere termijn al gerealiseerd kunnen worden.

Het blijft onze wens om het rapport met u te bespreken. Eventueel met een delegatie vanuit de CCR en de CVR, of digitaal. Er zijn namelijk naast de vier genoemde punten, ook nog andere verbeterpunten die uit het rapport naar voren komen. Ook die willen we graag met u bespreken

Met vriendelijke groet,

Hennie Bannink
Voorzitter centrale cliëntenraad



Wim Bakker,
Voorzitter centrale verwantenraad



- Adviseur Medezeggenschap stuurt adviezen van CVR en CCR naar de bestuurder.
- Secretaris RvB stuurt cc naar beheerder routingmap gremia, dir PO&O en bestuurssecretaris.