REAKT

woorden & daden

Alles over de cliëntenraden

Uitgave 7, jaargang 3
april 2017



Voorwoord

Reakt is in beweging! Ruud Dorlas is de nieuwe voorzitter van de centrale cliëntenraad en Richard Prins is de nieuwe directeur van Reakt. Met beide heren hebben we een interview in deze nieuwsbrief. Daarnaast vertelt Madeleine van der Zwan over het cliëntenraadstevredenheidsonderzoek.

Geniet van de lente!

Wil jij lezen over een bepaald onderwerp?
Schrijf ons via clientenraad@reakt.nl

Reakt zoekt nieuwe cliëntenraadsleden!
Wil je meedenken en medecliënten vertegenwoordigen in de cliëntenraad? Neem dan contact op via email.

Anneke, Danny, Herbie, Hilde & Karin

Cliënten blij maar soms bang

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over Reakt. Dat blijkt althans uit het tevredenheidsonderzoek dat cliëntenraden onlangs hebben gehouden onder de bezoekers. Maar uiten zij wel al hun klachten?

Wat vindt u van het aanbod van Reakt? Wat vindt u van de inloopfunctie? En wat vindt u van de communicatie van Reakt naar u toe? Deze en andere vragen stonden in het onderzoek naar in totaal negen aspecten van de organisatie. Madeleine van der Zwan, alweer vijftien jaar actief binnen Reakt, deelde de lijsten begin dit jaar uit aan de cliënten in Zoetermeer. En binnen een paar weken had ze ze al weer retour, al moest ze daar soms wel een beetje om bedelen bij diverse bezoekers. "De vragen waren voor alle locaties vrijwel hetzelfde", licht Madeleine toe. "De antwoorden waren niet altijd even gericht, maar Reakt als geheel kwam er in principe goed uit. Alle 21 deelnemers, indien gewenst anoniem, gaven een voldoende aan de organisatie."

Toch wil ze ook een kanttekening maken bij dit positieve resultaat: "In het locatieoverleg dat wij geregeld voeren, leggen cliënten vaak wél problemen op tafel. Als de begeleiding zich dan een half uurtje terugtrekt, komen mensen met hun kritiek naar voren. Daarna doen ze hun mond niet meer open."

Zoals al te lezen is in het interview met Ruud Dorlas in deze nieuwsbrief, zijn cliënten soms bang dat het gevolgen kan hebben voor de zorg die zij ontvangen, als zij kritiek uiten. De cliëntenraad kaart dit probleem aan bij de leiding en speelt sowieso klachten anoniem door. Cliënten kunnen dus altijd met een veilig gevoel terecht bij hun cliëntenraad.

Een probleem dat volgens Madeleine op veel locaties speelt, is een tekort aan middelen. "Er wordt te weinig gedaan op de locaties omdat er geldgebrek heerst. Daardoor krijgen de bezoekers ook niet genoeg begeleiding. Het voortbestaan van de locatie Voorburg was ook even in gevaar, vanwege een halvering van de gemeentegelden. Dat is natuurlijk spannend voor de cliënten." Gelukkig heeft de gemeente toch meer geld gegeven en blijft de locatie!


REAKT

PARNASSIAGROEP
Reakt
Cliëntenraad Reakt

Kort tevredenheidsonderzoek onder cliënten 2016

De cliëntenraad wil dat het aanbod zo goed mogelijk wordt afgestemd op de vraag van cliënten. Daarbij helpt het natuurlijk dat medewerkers goed blijven luisteren naar uw opmerkingen, ideeën en klachten. Maar ook een anoniem onderzoek(je) naar de tevredenheid onder cliënten is een manier om te weten te komen waar verbetering mogelijk of zelfs nodig is. Hiervoor hebben we uw hulp nodig. We verzoeken u vriendelijk een paar minuten uit te trekken voor het invullen van deze korte vragenlijst.

Toelichting
Naast het invullen van enkele gegevens, stellen we u 11 vragen. We hebben drie soorten vragen: 'score'-vragen, 'ja/nee'-vragen en open vragen.
Bij vragen met een scoretjuitje, kleurt u het 0-tje in onder het cijfer dat u wilt geven. Daarbij geldt: 1 = zeer slecht, 2 = slecht, 3 = zeer matig, 4 = matig, 5 = onvoldoende, 6 = voldoende, 7 = ruim voldoende, 8 = goed, 9 = zeer goed, 10 = uitstekend en n.v.t. = niet van toepassing
Bij een ja/nee-vraag haalt u door wat niet van toepassing is en bij een open vraag brengt u zelf uw antwoord onder woorden.
Het is onze bedoeling dezelfde enquête 2 keer per jaar uit te voeren en wel in maart, en oktober. U heeft misschien de vorige keer ook al mee gedaan. Doet u nu ook weer mee?

Tevredenheidsonderzoek oktober 2016 Reakt Den Haag

Naam locatie:
Aan welke activiteit(en) neemt u hier deel?:
Bezoekt u meer Reakt-locaties en zo ja, welke?:
Cliënt Reakt sinds: ☐ man/vrouw Leeftijd: ☐ jaar

1. Hoe beoordeelt u het aanbod aan activiteiten, cursussen en/of werkprojecten?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.
0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

2. Hoe beoordeelt u de inloop-functie?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.
0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

3. Hoe beoordeelt u de informatie en communicatie vanuit Reakt naar u als cliënt?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.
0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

4. Hoe beoordeelt u de mate waarin u bekend bent met de vluchtroutes op de locatie?
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 n.v.t.
0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

Nieuwe voorzitter Ruud Dorlas

Reakt heeft niet alleen een nieuwe directeur, maar ook een nieuwe voorzitter van de centrale cliëntenraad. Ruud Dorlas vervangt Arwi Knipscheer.

Ruud zegt: "Arwi was hartstikke goed in zijn werk. Helaas werd het om gezondheidsredenen te zwaar voor hem. Ik was al voorzitter van de regionale raad in Den Haag. Mij werd gezegd: als je deze drukke regio aankunt, kun je dit ook aan. Ik twijfelde even, omdat ik ook slechtziend ben, maar ik dacht nadat ik er met anderen over gesproken had: ik kan dit, ik heb er zin in!"

"Medezeggenschap vind ik erg belangrijk. Er staat niet alleen in de wet dat cliënten de organisatie mogen adviseren, ze groeien er ook van als ze het doen. Als ze hier meedenken, hun mening zeggen of in het openbaar spreken, dan kunnen ze dat misschien straks op een buurtvergadering ook."

"Als voorzitter wil ik dat geen cliënt tussen wal en schip valt. Zo is bijvoorbeeld het idee ontstaan om onkostenvergoedingen niet langer contant te betalen maar via een pasjessysteem. Hier moet een keuzevrijheid in blijven. Want mensen die in de daklozenopvang slapen, moeten dit contant betalen. Voor hen is het niet handig. Wij proberen er uit te halen voor de cliënt wat er in zit. Maar we zijn niet agressief. We kijken naar: wat is redelijk en haalbaar en wat zijn de alternatieven?"

Presteren

Ruud wil ook niet dat cliënten overvraagd worden. "Kijk bij herstelgericht werken wat iemands bovengrens is. Als iemand prima functioneert, is het misschien goed om het zo te laten en niet te proberen hem nog meer te laten presteren." Soms zijn er tegengestelde belangen. "Begeleiders willen soms liever aan het begin van de dag vergaderen omdat ze aan het einde van de dag moe zijn. Maar dat zou betekenen dat cliënten daarna uren moeten wachten. En soms hebben ze maar één dagdeel. De cliëntenraad overlegt dan met managers of de directeur of er een betere oplossing voor de cliënten gevonden kan worden."

Ruud en de andere cliëntenraadsleden leggen ook uit aan management en directeur hoe cliënten zich kunnen voelen. "Een cliënt kan bijvoorbeeld bang zijn om zijn mening te geven omdat hij denkt dat dat gevolgen zal hebben voor andere vormen van zorg waarvan hij afhankelijk is. Zoals bijvoorbeeld begeleid wonen en ondersteuning bij PsyQ. Omdat alle organisaties samenwerken is er gewoon die angst." Ruud gaat zorgvuldig om met alle informatie. "Ik geef klachten anoniem door. Als wordt gevraagd van wie het komt, zeg ik: dat doet er niet toe." Hoewel het soms anders lijkt, hebben uiteindelijk de begeleiders, managers en cliënten hetzelfde belang: een goed Reakt.

Ruud besluit: "Soms vinden mensen dat de invloed van de cliënten en de cliëntenraad te langzaam zichtbaar wordt. Maar wie geduld heeft, ziet duidelijk de resultaten."



Foto: H.E. Kemper

Tekst: Ben Bakker

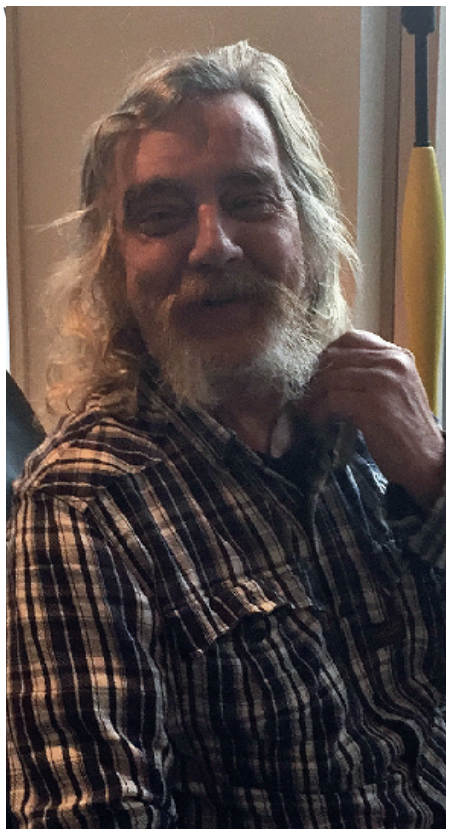
In memoriam Maarten Woerlee

Cliëntenraadslid Maarten Woerlee is overleden. Op de Hoge Gouwe is een variabele groep mensen dagelijks aanwezig. Een deel van die groep was heel moeilijk bij de cliëntenraad te betrekken.

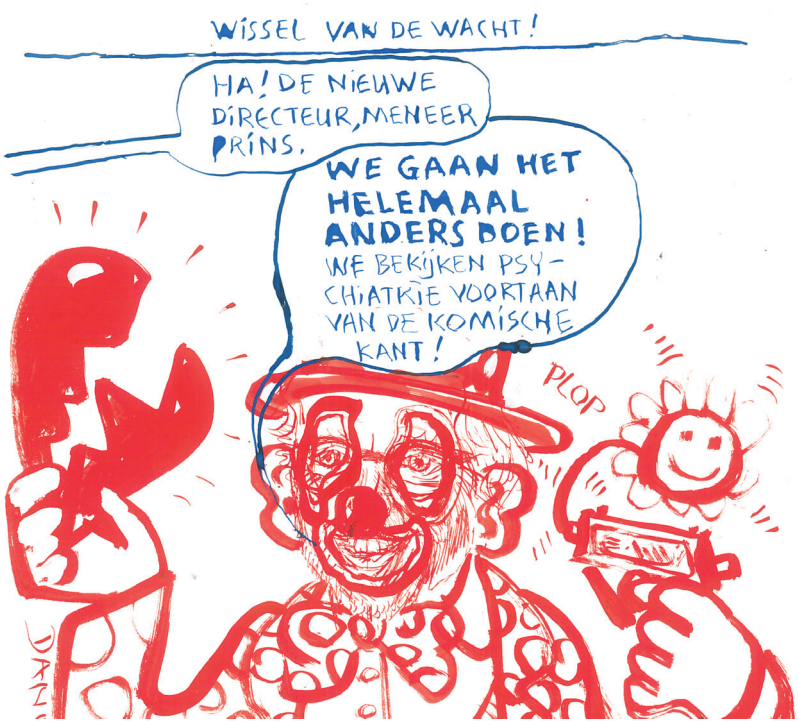
Maarten had contact met deze groep en dat was voor mij de reden om hem te vragen ons bij de cliëntenraad te helpen. Zo konden wij meer mensen vertegenwoordigen in onze raad.

Hij deed dat op zijn geheel eigen wijze met veel empathie en veel geluid. We begrepen hem niet altijd helemaal, maar hij had een scherp rechtvaardig oordeel.

Maarten liet ons merken dat hij voor de cliënten opkwam. We zullen hem niet spoedig vergeten en merken dagelijks zijn opengevallen plek.



Cartoon van Danny



Onze nieuwe directeur

Richard Prins (48) is onze nieuwe directeur. Hij werkt al 21 jaar voor Reakt en deed de directievoering hiervoor samen met Aard Zoeteweij, die nu afscheid heeft genomen. Een interview!

Waarom hou je zo van Reakt?
"De filosofie spreekt mij enorm aan. Denken in mogelijkheden, en dus niet de beperkingen, voor kwetsbare mensen die wel een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Soms is dat steuntje in de rug het bieden van een warme, veilige plek waar cliënten zich prettig voelen en sociale contacten opbouwen. Maar veel vaker is het een mix van gesprekken, activiteiten en cursussen die allemaal gericht zijn op het verder uitbouwen van de eigen kracht van de cliënt. Kort gezegd: de herstelgedachte! Samen met de cliënt op zoek naar ieders optimale balans tussen meedoen, kwaliteit van leven en zingeving. Ik ben er enorm trots op dat ik mijn ervaring en enthousiasme hiervoor mag inzetten. Ik kan me geen baan voorstellen waar ik meer voldoening uit zou halen."

Wie ben je naast de directeur van Reakt?
"Ik ben geboren en getogen in Naaldwijk en ik woon daar met mijn vrouw en dochter van 11. Zij is ons gitaarspelende zonnetje in huis! Zo lang ik me kan herinneren, ben ik al in en rond het water te vinden. Zwemmen en zeilen zijn mijn favoriete bezigheden."

Wat zijn je plannen met Reakt?
"Reakt ligt prima op koers, er zijn al grote stappen gezet om het aanbod nog beter aan te laten sluiten bij de andere partijen. Je kunt hierbij denken aan de samenwerking met de behandelafdelingen maar ook met bijvoorbeeld beschermd wonen, buurthuizen en sportclubs. We volgen de visie van Machteld Huber over positieve gezondheid. Die zorgt in de toekomst voor nog meer verbinding met organisaties die samen een optimale herstelomgeving creëren. In de samenwerking is het hebben van een helder aanbod essentieel en daar zullen we ook in 2017 veel energie in steken."

Wat vind je van medezeggenschap van cliënten?
"Absoluut heel belangrijk! Ons aanbod, van dagactivering tot participatie, is continu in ontwikkeling. Zowel de cliënt, de medewerker, als de financier hebben allemaal een eigen idee van hoe die ontwikkeling optimaal moet worden vormgegeven. De beste manier om van al die verschillende ideeën het beste plan te maken is door met elkaar in gesprek te gaan en in gesprek te blijven. Dan ontstaat er een beter plan dan één van de partijen afzonderlijk ooit had kunnen bedenken.

Bijna elke adviesaanvraag en ook de overleggen met de cliëntenraad hebben op verschillende manieren een positieve invloed op het beleid van Reakt. Een goed voorbeeld is een advies van de raad over twee externe werkprojecten. Van de ruim 16 aanbevelingen die de raad deed, zijn er 15 overgenomen!"



Tekst: Ruud Dorlas

In memoriam Hans Gimberg



Op 14 januari is Hans Gimberg overleden, na een korte maar hevige ziekteperiode. Hij is helaas net geen 60 jaar geworden. Hij was vele jaren cliëntenraadslid. Eerst bij Brijder voor de lokatie Jupiterkade. Na 1 november 2015 ging deze Haagse locatie over naar Reakt. Ondanks de veranderingen die dit gaf voor de cliënten en cliëntenraadsleden, was Hans bereid om zich vanaf dan in te zetten in de cliëntenraad van Reakt voor dezelfde lokatie. Het cliëntenraadswerk heeft hij tot kort voor zijn overlijden met grote inzet gedaan. Toen in het najaar van 2016 duidelijk werd dat hij niet meer zou herstellen, moest hij hiermee stoppen.
Ik heb Hans in 2015 leren kennen als iemand met een geheel eigen mening en een warm hart voor medezeggenschap. Hans was een man van de praktijk. Ondanks dat zijn leven niet altijd makkelijk is geweest, was hij bereid en in staat om iets voor anderen te betekenen.

Hans, bedankt voor je inzet!

Namens de cliëntenraad (ook je collega Geer Gelaudi) en zeker ook namens veel begeleiders en die je hebben gekend.



Deelnemers aan de Radendag werken een praktijkcasus uit. Alle regionale raden hadden een praktijkvoorbeeld ingestuurd dat betrekking had op het (ongevraagd of gevraagd) adviseren van het management of de directie. De doelen waren om de medezeggenschapswet praktische handen en voeten te geven en eventuele verbeterpunten te vinden.

Vragen of klachten?

**Heb jij, als cliënt, vragen over jouw rechten? Heb je een klacht over de manier waarop je bent behandeld of ben je het niet eens met jouw begeleider? Bespreek dat eerst met je begeleider, vervolgens de manager. Kom je er echt niet uit:
Neem dan contact op met de Helpdesk van de Stichting PVP.
Je krijgt dan een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp) aan de lijn. De pvp kent jouw rechten en staat aan jouw kant.
Hij is onafhankelijk en heeft geheimhoudingsplicht.
Het nummer is 0900 - 444 88 88.**

Je kunt ook informatie vinden op de website www.pvp.nl en je vraag per mail stellen via helpdeks@pvp.nl. Als je te weinig geld hebt om te bellen, kun je je ook laten bellen door de helpdesk.

Colofon

De nieuwsbrief is een uitgave van Reakt voor de cliënten van Reakt. Reakt is onderdeel van de Parnassiagroep. De nieuwsbrief verschijnt vier keer per jaar digitaal. Hij wordt per mail verspreid en op de website Reakt.nl gepubliceerd.

Redactie nieuwsbrief cliënten
Zijtocht 2
1507 CD te Zaandam
clientenraad@reakt.nl

Contact met cliëntenraden
clientenraad@reakt.nl

Redactie
Herbie Kemper, Karin Neve, Hilde Olvers en Tanya van der Spek.

Tekst
Jesse Budding, Ruud Dorlas, Anneke Heijdra en Tanya van der Spek.

Beeld
Herbie Kemper en Danny.

Vormgeving
Karin Caron,
Idefix Vormgeving en Communicatie

Reakt
Platinaweg 20
2544 EZ Den Haag
070 404 42 77