

CLIËNTENRAAD SYNTHESE

JAARVERSLAG 2010 EN WERKPLAN 2011

VOORWOORD

De cliëntenraad van Synthese doet hierbij verslag van haar activiteiten over het jaar 2010 en geeft aan waar zij in 2011 aandacht aan denkt te besteden. Hiermee voldoet zij aan het gestelde in de artikelen 8.4 en 8.1 van het reglement medezeggenschap cliënten Synthese.

INHOUD:

- Doelstelling
- Samenstelling cliëntenraad
- Uitgevoerde activiteiten 2010
- Werkplan 2011

Swolgen, maart 2011.

G. de Swart,
Voorzitter.

DOELSTELLING

Artikel 2.2

De cliëntenraad stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Synthese te behartigen.

In de wet medezeggenschap cliënten, is de medezeggenschap van cliënten en patiënten in de welzijn-, gezondheids-, en ouderenzorg geregeld. Het middel daartoe is de cliëntenraad. Doel van de cliëntenraad is om vanuit het cliëntperspectief naar de dienstverlening van Synthese te kijken.

Naast het geven van gevraagde en ongevraagde adviezen ten aanzien van beleidszaken aan het bestuur en de directie heeft de cliëntenraad een signaleringsfunctie met betrekking tot knelpunten zowel op uitvoerings- als beleidsniveau.

In ons verbeterplan - vastgesteld in 2008 - geven wij aan dat de cliëntenraad:

- een bijdrage wil leveren aan de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening van Synthese;
- versterking maatschappelijk draagvlak aan de werkzaamheden van de organisatie Synthese.

SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD

De cliëntenraad heeft in het afgelopen jaar een wijziging ondergaan. Mevrouw Maria Theuws heeft na een lidmaatschap van 12 jaar afscheid genomen als lid van de cliëntenraad. Tijdens de bijeenkomst van 14 september is hier op passende wijze aandacht aan besteed.

Samenstelling van de cliëntenraad per 31-12-2010:

- de heer Gijs de Swart, voorzitter, Swolgen;
- de heer Bèr Schlooz, vicevoorzitter, Velden;
- mevrouw Door Franssen, Swolgen;
- mevrouw Ada Richard, Sevenum;
- de heer Theo Houben, Gennep;
- de heer Twan Christians, Venray;
- mevrouw Jeanne Beeks, Grubbenvorst;
- secretariële ondersteuning Synthese door mevrouw Karin Cortenbach.

UITGEVOERDE ACTIVITEITEN 2010

Voor het verslagjaar 2010 heeft de cliëntenraad de volgende thema's in voorbereiding genomen:

1. Vrijwilligersbeleid Synthese
2. Vrijwilligerscentrale
3. Klanttevredenheidsmeting
4. Schoolmaatschappelijk werk (doorgeschoven naar 2011)
5. Bereikbaarheid diensten Synthese (niet meer aan de orde geweest)
6. Maaltijdservice/eetpunten
7. Ondersteuning dorpsraden
8. Onderzoek uitwisselingen met cliëntenraden van collega-instellingen in Limburg.

Alle thema's zijn door enkele leden van de cliëntenraad voorbereid, tevens wordt dan ook bekeken in welke vorm wij het thema gaan bespreken.

1. Vrijwilligersbeleid Synthese

De cliëntenraad heeft een bespreking georganiseerd met een 6-tal vrijwilligers van Synthese. Met de opdracht, het kritisch volgen of de klanten van Synthese op een adequate manier geholpen worden.

Wat de CR bij deze bijeenkomst voor ogen stond was de vraag of de vrijwilligers van Synthese voldoende ondersteund worden en de tools krijgen om hun werk voor de klanten van Synthese goed te doen.

De bijeenkomst is gehouden op 20 april en werd door zowel de vrijwilligers als de CR als positief ervaren. Er vond een open gesprek plaats waar de gedrevenheid en inzet van de vrijwilligers duidelijk zichtbaar werden. Daarnaast zijn door de vrijwilligers ook een aantal zorg- en aandachtspunten besproken die voor de organisatie van belang zijn. Daar waar vrijwilligers ingezet worden is het van groot belang dat de uitgangspunten van het werk goed duidelijk zijn en gehandhaafd/bewaakt blijven. De vrijwilligers van Home-Start constateerden een verschuiving van lichte problemen (daar is het mee begonnen) naar zware problemen. Dit kan ertoe leiden dat vrijwilligers weer snel afhaken. Verschuiving in problematiek is ook van toepassing bij het ouderenwerk. De vrijwilligers gaven aan tevreden te zijn over de ondersteuning door de professionals van Synthese.

Van belang is dat de vrijwilligers aan kunnen geven waar hun grenzen liggen van wat zij aankunnen en zich niet begeven op het terrein van de professionals. Beroepskrachten moeten hier goed opletten. Voor alle medewerkers van Synthese gelden de ARBO-regels. In het gesprek merkten wij dat het naleven van de ARBO-regels bij vrijwilligers toch wat moeilijker ligt. Zij zijn niet op de hoogte van de ARBO-regels. Roken bv., dat in de werkruimte verboden is, is voor de vrijwilliger op bezoek bij de klanten niet vanzelfsprekend. De CR dringt er op aan deze regels ook serieus te nemen in deze situaties.

Gesproken is ook over de vraag of alle vrijwilligers een contract hebben en een verklaring omtrent gedrag (VOG) hebben ingeleverd.

Dit is nog niet het geval, maar naar we vernomen hebben zullen diegene die nu als vrijwilliger geplaatst worden hier wel over moeten beschikken.

In het gesprek is gebleken dat het merendeel van de vrijwilligers behoefte heeft aan informatie over de organisatie. Vragen zijn gesteld: "Wat doet Synthese allemaal?"

De CR realiseert zich dat er ook vrijwilligers zijn die geen behoefte hebben aan dergelijke informatie.

Notitie vrijwilligersbeleid

Twee leden van de cliëntenraad hebben een gesprek gehad met de P&O-functionaris bij Synthese. De notitie vrijwilligersbeleid is in 2004 geschreven. In de planning is opgenomen dat de notitie vrijwilligersbeleid dit jaar wordt herschreven. Dit is het beleid met betrekking tot vrijwilligers die voor Synthese vrijwilligerswerk doen.

2. Vrijwilligerscentrale

Medewerkers van de vrijwilligerscentrale Gennep en Horst nemen deel aan deze bespreking. De Vrijwilligerscentrale Gennep is een samenwerkingsverband in het VT-punt (Vrijtijdspunt). Synthese zorgt voor de digitale vacaturebank. Het gaat hier voornamelijk om zogenaamde “koude” contacten. Organisaties kunnen vacatures zelf aanmelden en vrijwilligers kunnen zelf zoeken en contactleggen met de organisatie. In de bibliotheek is er een front-Office. Het resultaat van de bemiddeling via de site is niet meetbaar. Het pr-beleid staat in de steigers, op de gemeente pagina wordt wel melding gemaakt van vacatures.

De Vrijwilligerscentrale Horst heeft een vergelijkbare werkwijze als Gennep. Alleen is in Horst soms wel een “warme” bemiddeling, omdat de beroepskracht daar meer fysiek aanwezig is. In Horst wordt onderzocht of een vrijwilliger een rol kan spelen bij de bemiddeling. In Horst worden regelmatig vacatures geplaatst op de kabelkrant.

Nadeel van de digitale vacaturebank is duidelijk en bekend, maar door het gebrek aan financiën en dus tijd is het niet mogelijk om dit anders in te vullen. Er wordt wel naar samenwerking gezocht in de regio met betrekking tot de digitale vacaturebank om zo de website te versterken.

3. Klanttevredenheidsmeting

Twee leden van de cliëntenraad hebben zitting genomen in de werkgroep “renovatie klanttevredenheidsmeting”. De opdracht van deze werkgroep was om, naar aanleiding van opmerkingen binnen Synthese, de klanttevredenheidsmetingen aan te passen.

De bestaande vragenlijsten zijn inhoudelijk niet veranderd. Wel zijn de vragen duidelijker geformuleerd en is de begeleidende brief ook meer uitnodigend gemaakt. Voor de doelgroep jongeren is een versie gemaakt met voor hen meer aansprekend taalgebruik. De nieuwe vragenlijsten zullen vanaf januari 2011 gebruikt worden. Ook is er gekeken naar de mogelijkheden om nog beter gebruik te maken van de uitkomsten van de vragenlijsten. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over verzending en registratie. Verder zullen teamleiders de uitkomsten ook mee nemen in de resultaatgesprekken met agogisch medewerkers. Deze afspraken zullen ook in 2011 van start gaan.

In de werkgroep zijn ook andere mogelijkheden van klanttevredenheidsmetingen, zoals een forum, besproken. Vooralsnog wordt er eerst gestart met bovenstaande zaken. De andere mogelijkheden zullen in een later stadium opnieuw bekeken worden.

6. Maaltijdservice/eetpunten

Twee afgevaardigden van de cliëntenraad hebben een gesprek gehad met de manager van Maaltijdservice. Onderwerpen van gesprek hadden betrekking op: organisatie en taken Maaltijdservice, prijzen/beïnvloedbare kosten, vrijwilligers, nieuwe ontwikkelingen.

Organisatie en taken:

De klantenservice op locatie verzorgt de intake van nieuwe klanten, het verzorgen van bestellingen en telefonische klantenservice. Het bezorgen van de maaltijden (logistiek) gebeurt met behulp van vrijwilligers. De facturatie van de maaltijden loopt via de financiële administratie van het hoofdkantoor.

Prijzen/beïnvloedbare kosten:

Momenteel liggen er contracten voor 3 jaar met diverse leveranciers. Op de facilitaire kosten, die door het bedrijfsbureau aan maaltijdservice worden doorbelast, heeft Maaltijdservice geen invloed. Deze kosten hebben betrekking op de organisatie en dit zijn o.a.: schoonmaken, energie, telefoon, automatisering en de huur van de locatie. Gezien de maaltijdservice uit een kleine bezetting bestaat, is zij erg kwetsbaar indien ze te maken krijgt met langdurig zieken of beperkt inzetbaren.

Vrijwilligers:

Maaltijdservice werft en selecteert zelf de vrijwilligers die de maaltijden bij de klanten bezorgen. Het signaleren van problemen bij de klanten ligt nu nog hoofdzakelijk bij de klantenservice. De signalen van de vrijwilligers worden ook serieus opgepakt. Toch is het streven de signalering door professionals te laten doen, al dan niet in combinatie met vrijwilligers. Tijdens het gesprek kwam het idee naar voren om een vrijwilliger op te leiden, die zich bezighoudt met de begeleiding van de groep vrijwilligers. Hierdoor kan er meer tijd aan andere zaken besteed worden.

Nieuwe ontwikkelingen:

De Universiteit heeft een onderzoek gehouden naar "de senior van de toekomst". Op dit moment lopen er gesprekken met de Zorggroep over samenwerking met maaltijdservice over inkopen van maaltijden en PR. In oktober 2010 wordt in de regio Roermond gestart met koelverse maaltijden van Maaltijdservice Noord-Limburg i.s.m. de Zorggroep (pilotvorm).

Binnen het MT en bestuur is met twee externe deskundigen gesproken over een andere status (aparte BV, Stichting?) van de maaltijdservice.

7. Ondersteuning dorpsraden door Synthese

Een opbouwwerker heeft een presentatie verzorgd omtrent de ondersteuning en de rol van de dorpsraden. We hebben geprobeerd om hierbij ook iemand van een dorpsraad aanwezig te hebben, helaas is dat niet gelukt. Het is een interessant en compleet verhaal. Met een duidelijk andere werkwijze dan in het verleden.

Andere activiteiten CR

De CR heeft ten behoeve van haar eigen functioneren een aantal activiteiten uitgevoerd. De meest belangrijke laten we kort de revue passeren

- *Bestuurlijk overleg*
Op 7 juni werd het jaarlijkse overleg tussen bestuur en cliëntenraad gehouden. Punten die aan de orde kwamen:
 - Jaarrapportage;
 - Bezuinigingen en gemeentelijke herindeling;
 - Ziekteverzuim;
 - Organisatie aanpassing.

- *Ontwikkelingen cliëntenradenoverleg Limburg*
Er is contact gezocht met diverse welzijnsorganisaties in Limburg. Samen met Trajekt Maastricht zal gekeken worden of contacten met cliëntenraden van collega instellingen zinvol kunnen zijn.

- *Profiel schets nieuwe directeur*
Vanwege het aangekondigde vertrek van de directeur is aan de cliëntenraad verzocht een bijdrage te leveren aan het profiel van een nieuwe directeur. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft een gesprek gehad met het bureau dat de werving van de nieuwe directeur gaat doen. Het gesprek is positief verlopen en het bureau neemt de bevindingen van het gesprek mee in het opstellen van het profiel van de directeur.

- *Brochure Synthese*
Er is een bijdrage geleverd aan de onlangs verschenen brochure over Synthese.

WERKPLAN 2011

De cliëntenraad heeft de werkwijze van het afgelopen jaar geëvalueerd en aan de hand daarvan een nieuw plan opgesteld.

De cliëntenraad zal in 2011 aandacht aan de volgende zaken besteden:

1. Bespreking van deze jaarrapportage met bestuur en directie. De cliëntenraad wil middels een aantal vragen aandacht besteden aan afspraken c.q. toezeggingen die door Synthese zijn gedaan bij thema's zoals die in 2010 zijn besproken;
2. Schoolmaatschappelijk werk. Voortgang in deze naar aanleiding van de bespreking die is gevoerd in 2009;
3. Terugkoppeling met vertegenwoordigers van enkele dorpsraden naar aanleiding van de geboden ondersteuning door Synthese;
4. Huiswerkbegeleiding in Venrayse wijken en/of scholen;
5. Informeel overleg met andere cliëntenraden in Limburg. Indien gewenst beperken tot Noord-Limburg.