

Jaar  
verslag  
2010

# Centrale Cliëntenraad Tactus

Met zorg alleen zijn we er niet;  
herstel is het doel!



**Centrale Cliëntenraad**  
Tactus

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding door de voorzitter</b>	<b>3</b>
<b>Onze visie</b>	<b>4</b>
<b>Structuur van de Centrale Cliëntenraad</b>	<b>5</b>
Aantal zetels	5
Werkverdeling	5
Besluiten	5
Samenstelling	5
Mutaties	5
Ledenwerving	6
Ondersteuning	6
Impuls voor cliëntenparticipatie op de locatie	6
<b>Werkplan</b>	<b>7</b>
Contacten met leidinggevend en projectleiders	7
Radendag Tactus	7
Radenberaad	7
Bezoeken op locaties	7
Maatschappelijk herstel	8
<b>Vergaderingen</b>	<b>9</b>
Onderwerpen die aan de orde kwamen	9
<b>Raad van Bestuur</b>	<b>10</b>
Maatschappelijk Herstel	10
Contacten tussen Centrale Cliëntenraad en leidinggevend	10
Uitgebrachte adviezen	10
<b>Publiciteit</b>	<b>11</b>
<b>Externe contacten</b>	<b>11</b>
<b>Scholing</b>	<b>11</b>
<b>Overige activiteiten</b>	<b>11</b>
<b>Wettelijk kader</b>	<b>12</b>
<b>Colofon</b>	<b>12</b>

# Inleiding door de voorzitter

Dit jaarverslag is een rapportage van onze activiteiten in 2010. We hebben geprobeerd onze werkzaamheden van dit jaar zo te ordenen dat u een goed beeld krijgt van onze visie en onze aandacht voor het wel en wee van Tactus en van de cliënten.

Waar het dit wel en wee van cliënten aangaat, kunnen wij ons niet beperken tot dat wat binnen Tactus gebeurt. Landelijke of regionale zaken hebben immers ook effect op de belangen van Tactus cliënten.

## Maatschappelijk herstel

Een ontwikkeling waar we in 2007 al aandacht voor vroegen en ook dit jaar samen met de bestuurder aan gewerkt hebben is; Maatschappelijk Herstel vanuit Cliëntenperspectief. Een werkgroep, gevormd uit Cliëntenraadsleden en bestuur heeft in 2009 een notitie geschreven dat de richting aangeeft waarmee Tactus maatschappelijk herstel verder op gaat pakken. Eind 2009 is door de bestuurder een projectleider aangewezen die handen en voeten gaat geven aan de uitgangspunten en ideeën. Bestuurder en Centrale Cliëntenraad zijn opdrachtgever voor dit project.

In 2010 is landelijk tussen bestuurders en cliëntenraden in een samenwerkingsopdracht besloten, om dit landelijk handen en voeten te geven. Dit document is bekend geraakt als Manifest van Maastricht.



Al met al is cliëntenraadswork vooral ook boeiend werk. Ik hoop dat deze rapportage uw aandacht trekt.

Adrie Wams (voorzitter)

# Onze visie vernieuwd

Dit jaar hebben we tijdens een werkdag besloten onze visie bij te stellen. Opgenomen moet worden het belang wat wij hechten aan:

- Het individuele herstel en
- Gelijkwaardigheid tussen cliënten en medewerkers.
  - a. Wij zijn de cliëntenraad van een grotere instelling voor verslavingszorg.
  - b. Wij zorgen voor invloed van cliënten op voor hen bedoeld beleid, regels en behandeling.
  - c. Wij vinden dat cliëntparticipatie bijdraagt aan meer werkzame en creatieve oplossingen van problemen.
  - d. Wij vinden ervaringskundigheid van cliënten een belangrijke bron van inspiratie bij het ontwikkelen van zorg.

- e. Wij vinden dat een meer herstelgeoriënteerde zorgverlening een positief effect heeft op zowel het hernieuwd doel geven aan het leven als de behandeling.
- f. Wij vinden dat het intermenselijk contact, gebaseerd op gelijkwaardigheid tussen medewerker en cliënt de werkelijke hefboom is tot verandering.

Ons Motto: Met zorg alleen zijn we er niet: herstel is het doel !

## Visie uitdragen

Om het cliëntenraadswork en cliëntenparticipatie onder de aandacht van medewerkers te brengen zijn afspraken met de bestuurder gemaakt:

- Kennismaken met nieuwe leidinggevenden.
- De Centrale Cliëntenraad zal nieuwe medewerkers tijdens de basiscursus, kennis laten maken met cliëntenraad en het cliëntenraadswork.

# Structuur Centrale Cliëntenraad

## Aantal zetels

De Centrale Cliëntenraad telt twaalf zetels. Vijf zetels waren bij aanvang van dit jaar vervuld en zes zetels aan het eind van het jaar.

## Werkverdeling

Met vijf zetels is het niet zinvol om vergaderingen van het dagelijks bestuur te hebben. In december zijn wel de functies van het dagelijks bestuur weer toegewezen. Als structuur is besloten dat ook bij het huidige aantal van deelnemers toch de Centrale Cliëntenraad wekelijkse voltallig bijeen blijft komen.

## Besluiten

Besluiten worden steeds in de cliëntenraadsvergadering, gezamenlijk genomen.



## Samenstelling per 31-12-2010

Adrie Wams	voorzitter
Leo W.	secretaris
Dirk Bakker	penningmeester / vicevoorzitter
Ali Ghassemi	lid
Roberto Alma	lid
Johan Kamphof	kandidaat

## Mutaties

Dit jaar waren de volgende mutaties.

Toegetreden:

Roberto Alma

Dirk Bakker

Leo W.

Herbenoemd:

Adrie Wams

Afgetreden:



Claudia Koster

Claudia heeft de maximale zittingsduur van 9 jaar deelgenomen. Ze was intussen een bekende verschijning binnen Tactus en heeft veel ervaring kunnen opbouwen en inbrengen. Als vrijwilligster bij de afdeling Zorgontwikkeling blijft haar inzicht en ervaring benut.



Doortje de Vries

Doortje heeft ruim vier en een half jaar deelgenomen. Ze heeft de raad verlaten, omdat zij het werk voor de cliëntenraad niet meer kan combineren met haar studie en stage. Vooral haar directe benadering en betrokkenheid met de cliënten vormde vaak een welkome inbreng.

Na het vertrek van Claudia en Doortje zitten er geen dames meer in de raad. Wij vinden het wel belangrijk ook vrouwelijke cliënten in de raad te hebben.

## Ledenwerving

De belangstelling voor cliëntenraadswork was ook in 2010 groot. 22 cliënten gaven aan belangstelling te hebben.

Twee cliënten hebben als aspirant-lid enkele maanden deelgenomen zonder te zijn benoemd.

## Ondersteuning



De Centrale Cliëntenraad heeft de beschikking over 24 uur ondersteuning per week. De ondersteuning wordt uitgevoerd door Luuk Winters.

## Impuls voor cliëntenparticipatie op de locatie

Dit jaar is een belangrijk besluit genomen als impuls voor lokaal cliëntenraadswork.

Tactus heeft veel locaties en op enkele daarvan is de afgelopen jaren een Locale Cliëntenraad of andere vorm van cliënteninspraak ontstaan. Omdat Tactus het belangrijk vindt dat cliënten en instelling, ook op lokaal nivo, in gesprek zijn over de zorg die geboden wordt, is gezocht naar een manier om dit verder uit te bouwen.

In dit streven van cliëntenraad en bestuurder is Ruud Rutten akkoord gegaan om de ondersteuning van lokale cliëntenraden te verbeteren. Cliënten die bereid zijn om het lokale cliëntenraadswork op te pakken zullen (meer) hulp krijgen om een lokale raad te vormen en gaande te houden. Deze hulp zal door een ervaren medewerker van de betreffende locatie gegeven worden. De ondersteuner van de centrale cliëntenraad zal de uitvoering van dit plan coördineren en zal begeleiding bieden.

De hulp zal zich richten op zaken als opstellen van de agenda, zorgen voor notulen, vergaderruimte, vergaderschema, taakverdeling, werven van leden. Maar ook informatie geven over hun rechten en plichten als lokale cliëntenraad, voorbereiden van besprekingen met de leidinggevende, tips en ervaringen aanreiken, afspraken bewaken.

Eind 2010 is bij de volgende locaties één of andere vorm van lokale cliëntenparticipatie:

- Zwolle
- Flevoland/Noord Veluwe
- Ripperdastraat
- Omnizorg
- Houtwal
- Polstraat

De vorm van participatie varieert van regioraad tot huis-kameroverleg.

# Werkplan

De Centrale Cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan op.

De kern van ons werkplan 2010 was:

- Weten wat er speelt
- Maatschappelijk herstel

Om dit te bereiken hebben we bezoeken gebracht aan locaties, contacten gehad met lokale cliëntenraden en met leidinggevenden en projectleiders.

## Contacten met leidinggevenden en projectleiders

Dit contact kan van ons uitgaan, omdat wij graag informatie of toelichting willen rond een project, knelpunt of ontwikkeling. Anderzijds zien we, en met genoegen, dat het leggen van dit contact steeds vaker ook van de leidinggevende/projectleider uitgaat.

Met de volgende zaken hebben we ons bezig gehouden:

- Jeugdverslavingszorg – Jeugdkliniek
- Stand van zaken en ontwikkeling Tactory
- Ontwikkelingen Omnizorg
- Gastvrijheid
- Uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek
- Woonvoorzieningen in Enschede
- Kennismaken met nieuwe hoofden
- Wijzigingen Methadonverstrekking
- Herontwerp Twente

## Radendag Tactus

Eén van de activiteiten voor het onderhouden van contacten is het organiseren van de jaarlijkse Radendag. In oktober hebben we voor de derde keer een ontmoetingsbijeenkomst georganiseerd, bedoeld om bij te praten met leden van lokale cliëntenraden. Na de nodige voorbereidingen hebben we op 12 oktober onze ontmoetingsbijeenkomst gehouden en dat in een gezellige, ontspannende omgeving van Kartplaza te Nijverdal.



## Radenberaad

Naast de Radendag is er drie maal een Radenberaad gehouden. Deze bijeenkomsten staan in het teken van uitwisselen van zaken waar men mee bezig is en waar men eventueel knelpunten ervaart. Ook vindt er overleg plaats over zaken die zowel centrale als lokale cliëntenraad betreffen.

## Bezoeken op locaties

Dit jaar hebben we ons doel om elke locatie 1x per jaar te bezoeken niet geheel gehaald.

Mutaties in de Centrale Cliëntenraad is daarbij de hoofd-oorzaak. Bij de volgende locaties zijn we één of meerdere keren op bezoek geweest:

- Ripperdastraat Enschede
- Omnizorg Apeldoorn
- Piet Heinstraat (25 en 27)
- Stationsstraat Apeldoorn
- Omnizorg Apeldoorn
- Dubbele Diagnosekiniek Deventer
- Resocialisatiewoning Deventer
- Houtwal Zutphen
- Tactory Deventer

## Maatschappelijk herstel

In het Tactus Jaarboek is inmiddels te lezen dat het de volgende stap is om “maatschappelijk herstel” vanaf de intake onderdeel te laten zijn van de zorg.

Er is een tweeledige aanpak:

Zowel bij de intake als bij langdurige zorg wordt maatschappelijk herstel, c.q. behoud stapsgewijs ingevoerd. Voor de intakefase is het intakemodel aangepast. Deze technische wijzigingen worden in 2011 stapsgewijs geïmplementeerd.

Voor de langdurige (klinische) zorg wordt in 2011 gefocust op de thema's werken/dagbesteding en wonen. Er is gekozen voor een pragmatische aanpak en zoveel als mogelijk wordt aangesloten bij bestaande werkprocessen.

De projectleider heeft in 2010 gewerkt aan interne bekendmaking en versterking van zijn interne netwerk door:

- Samenwerking met de woonzorgcoördinatoren van Tactus.
- Samenwerking met Tactory (werkbedrijf van Tactus voor o.a. dagbesteding en jobcoaching );
- Samenwerking met InTact (de zelfhulporganisatie van Tactus)
- Overleg en samenwerking met hoofden behandeling en bedrijfsvoering om de concrete doelen per afdeling te stellen en ondersteunen in de realisering.

Bereikte resultaten 2010

- Visieontwikkeling: Intake instrument is aangepast.
- Werkgroepjes gerealiseerd in de twee klinieken van hoofden t/m cliëntenvertegenwoordiging.
- Training van intakeers wordt aangepast op veranderende werkwijze (start in 2011)
- Cliëntenfolder wordt herschreven i.s.m. cliëntenvertegenwoordiging.
- In 2010 is landelijk tussen bestuurders en cliëntenraden in een samenwerkingsopdracht besloten, om dit landelijk handen en voeten te geven. Dit document is bekend geraakt als Manifest van Maastricht.



# Vergaderingen

De Centrale Cliëntenraad vergaderde 35 keer. Daarnaast is er 6 keer een overlegvergadering geweest met de bestuurder.

## Onderwerpen die aan de orde kwamen

- Herontwerp Twente
- Jeugdcliniek
- Positie van cliënten in projecten
- Locale participatie
- Tactory
- Wijzigingen apotheek
- Uitkomsten cliënttevredenheid
- Uitvoering project Herstel
- Omnizorg
- Stichting Vrienden van Tactus
- Functiebeschrijving ondersteuner
- Zwarte Gat

- Gastvrijheid
- Amethist
- Huisregels, protocollen
- Cliëntformulieren
- Klachtafhandeling
- Vervanging posters en folders
- Werkwijze cliëntenraad
- Visie op cliëntenraadswork
- Wijzigingen in de methadon verstrekking

## Een greep uit wat nog meer voorbijkwam op onze vergaderingen

Cliënten of een naaste daarvan zochten contact over:

- Stopzetten van een kookactiviteit.
- Beschikbaarheid van computers op locaties.
- Wijzigingen in de methadon.
- Deelname aan arbeidsprojecten en de (magere) vergoeding daarvan.

# Raad van Bestuur

Met de bestuurder hadden we in 2010 de volgende gezamenlijke speerpunten.

## Maatschappelijk Herstel

Dit speerpunt is gekozen op grond van een ongevraagd advies in 2007. Dit jaar heeft een werkgroep bestaande uit een lid van raad van bestuur en twee leden van de Centrale Cliëntenraad het hele proces van eerste tot laatste contact van cliënt doorgespit, waarbij zij op zoek zijn naar meer/betere aangrijpingspunten voor herstel.



## Contacten tussen Centrale Cliëntenraad en leidinggevenden

Twee aanknopingspunten daarbij zijn:

1. De vormgeving aan lokale participatie.  
Goede ontwikkelingen zijn te zien, maar leidinggevenden moeten vooral zelf initiatieven (blijven) nemen. Op diverse locaties (zie eerder in dit verslag) is geen vorm van cliëntenparticipatie. Dit is door ons bij de bestuurder onder de aandacht gebracht, waarop hij toegezegd heeft actie te zullen nemen.
2. Vroeg op het spoor komen van ontwikkelingen.  
De lijn die we in 2008 zagen heeft zich ook 2010 voortgezet. Leidinggevenden, projectleiders en studenten, nemen initiatief om ons te informeren of te betrekken bij ontwikkelingen.

## Uitgebrachte adviezen (gevraagd en ongevraagd)

### Gevraagde adviezen

- Hervredering zorg Stedendriehoek.
- Huisvestingstraject SVZ Zwolle.
- Tactus Update 2009 (herpositioneren management).
- Overheveling internetbehandeling naar BenB Twente.

Op alle gevraagde adviezen hebben wij positief geadviseerd.\*

### Ongevraagde adviezen

- Klachtafhandeling in Omniczorg.
- Tevredenheidmeting in Omniczorg en Jeugdkliniek.
- Voortgang Amethist.
- Ondersteuning cliëntenraad Omniczorg.
- Positie van cliënten in projecten.
- Verstrekken cliënteninformatiemap.

### Overige correspondentie met de bestuurder

- Ervaringen met ervaringsdeskundigen.
- Stopzetten kookactiviteiten in Hengelo.
- Jaaroverzicht klachten 2009.
- Accommodatie beleid.
- Protocol Privacy en Beroepsgeheim.
- EMA cursussen.

\* Toelichting:

Een positief advies wil zeggen dat de bestuurder verder kan gaan met zijn plan, met een negatief advies kan hij dit niet. Wanneer we een adviesaanvraag krijgen bespreken we deze en leggen dan de eventuele vragen voor aan de bestuurder. Zo nodig vragen wij hem om ons over de voortgang op de hoogte te houden.

# Publiciteit

- De nieuwsbrief werd 3 x uitgebracht.
- Notulen van de Centrale Cliëntenraad worden verzonden naar de Lokale Cliëntenraden.
- Onze jaarverslagen en andere documenten zijn op Intranet geplaatst.
- Onze naamswijziging van Cliëntenraad in Centrale Cliëntenraad is verwerkt in nieuwe folders en posters.
- Ook de flyers en posters van lokale cliëntenraden zijn vernieuwd.



# Externe contacten

- Cluster GGZ van de WMO-raad Deventer.
- Bijwonen van de vergaderingen van Stichting Zwarte Gat.
- Contacten met PVP-ers; bijpraten n.a.v. Jaarverslag PVP en ontwikkelingen in onze regio.
- Overleg met cliëntenraden van Iriszorg en van Riwis Zorg & Welzijn (Omnizorg deelnemers).

# Scholing

Een greep uit de bijgewoonde congressen en trainingen:

- Deelname aan de landelijke trainingsweekenden voor cliëntenraden verslavingszorg.
- Deelname in de voorbereidingsgroep voor het trainingsweekend van oktober.
- LOC werkdag cliëntenraden.
- Deelname van twee cliëntenraadsleden aan Empowerment Plus Scholing.

# Overige activiteiten

Ook dit jaar waren er momenten waarbij de Centrale Cliëntenraad, representatief dan wel actief aanwezig was.

- Eerstesteenlegging Piet Heinstraat.
- Opening Piet Heinstraat.
- Tactus Nieuwjaarsontbijt.
- Opening Randstad.
- Jubileum dag/nachtopvang Polstraat.
- Ondertekening Manifest van Maastricht.
- Management Ontwikkel Groep Tactus: een bijdrage geleverd in de training van management.

# Wettelijk kader

De Centrale Cliëntenraad ontleent haar bevoegdheden aan de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De WMCZ is van toepassing op alle zorginstellingen die vanuit collectieve middelen gefinancierd worden. Deze wet legt de volgende verplichtingen op aan de zorgaanbieder:

- voor iedere instelling een cliëntenraad instellen;
- reglement opstellen met het aantal leden, de wijze van benoeming, wie lid kunnen worden en de zittingsduur;
- beschikbaar stellen van materiële middelen die de cliëntenraad nodig heeft;
- tijdig advies vragen over alle onderwerpen die genoemd worden in artikel 3, lid 1;
- voorgeschreven adviesprocedure volgen.

Er zijn twee soorten procedures:

- waarbij de zorgaanbieder gemotiveerd mag afwijken van het advies.
- waarbij de zorgaanbieder na tussenkomst van Landelijke Geschillencommissie mag afwijken van het advies.
- beschikbaar stellen van alle informatie die de cliëntenraad nodig heeft;
- eenmaal per jaar informatie geven over het gevoerde en te voeren beleid;
- voor alle cliënten ter inzage leggen van jaarverslag, uitgangspunten van beleid, notulen en besluitenlijst van de raad van bestuur, klachtenreglement, alle voor cliënten geldende regelingen en de samenwerkingsovereenkomst/reglement;
- eenmaal per jaar schriftelijk verslag doen van de toepassing van de WMCZ.

## De wet stelt ook eisen aan de cliëntenraad

- representatief;
- in staat tot belangenbehartiging;
- het hebben van een huishoudelijk reglement.

## De wet geeft bevoegdheden aan de cliëntenraad

- gevraagd en ongevraagd advies geven over onderwerpen die genoemd worden in artikel 3 lid 1 a. tot en met h. en alle andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn;
- gevraagd en ongevraagd verzwaard advies geven over onderwerpen die genoemd worden in artikel 3 lid 1 i. tot en met m. en alle andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn;
- invloed uitoefenen op de samenstelling van de raad van toezicht of het bestuur;
- procedure aanspannen bij de Landelijke Geschillencommissie;
- procedure aanspannen bij de Kantonrechter.

## De Uitvoering van de WMCZ

De uitvoering van de WMCZ binnen Tactus is via een samenwerkingsovereenkomst met de bestuurder geregeld. In deze overeenkomst zijn spelregels, rechten en plichten opgenomen. Hij zal ervoor zorgen dat op locatieniveau cliëntenparticipatie vorm krijgt. Via het vaststellen van spelregels voor lokale cliëntenraden kreeg deze inbedding vorm.

## Colofon

### Centrale Cliëntenraad Tactus

Keulenstraat 3

Antwoordnummer 851

7400 WB Deventer

T (0570) 50 01 00

F (0570) 50 01 15

E cliëntenraad@tactus.nl

I www.tactus.nl

© april 2011