



Samen sterk!

Jaarverslag CCR/RCR 2023

limor
CCR

Ik zie, ik zie, wat jij niet ziet!

Boven het jaarverslag over 2022 van de CCR en RCR'en stond: 'Zien en gezien worden; dat bevordert de verbondenheid!'

Met de nieuwe titel hierboven, wil ik aangeven dat LIMOR weet dat de cliënten en de organisatie elkaars input nodig hebben. Je begeleider kan niet door jouw ogen en met jouw ervaringen naar de wereld kijken en jij weet niet wat je begeleider allemaal weet, al heeft gezien en ziet.

Daarom is het zo enorm belangrijk om oordeelsvrij naar elkaar te luisteren en open en eerlijk naar elkaar te zijn. Om als cliënt te vertellen wat voor jou belangrijk is, wat je moeilijk of misschien wel eng vindt, maar natuurlijk ook wat voor jou werkt en wat je leuk vindt. Binnen LIMOR ervaren cliënten altijd dat er goed geluisterd wordt. En zo ontstaat er van meet af aan, op een basis van vertrouwen, een begin van (soms nieuwe) verbondenheid met de wereld; eerst via je begeleider, maar zo snel als kan vooral op je eigen manier.

Je contact met je begeleider is zo een (soms eerste, soms nieuwe) stap naar een beter leven. Je leert je eigen plek (terug) te vinden. En tussendoor leer je niet alleen hoe je zélf beter functioneert, maar zie je ook hoe jij iets kunt betekenen voor een

ander. Het begint ermee dat JIJ, en niemand anders, samen met je begeleider vaststelt hoe jij het beste geholpen kunt worden. Bij LIMOR noemen ze dat 'situationeel begeleiden'.

Met je begeleiding werk je aan een netwerk, ook (en vooral) in de buitenwereld. Waarom we dit zo belangrijk vinden, lees je ook verderop in dit jaarverslag.

Ik vroeg het ook aan de AI-generator: 'Wat is (in maximaal 500 woorden) het belang van een netwerk voor een cliënt in de zorg?' Ik kreeg als antwoord: 'Een sterk netwerk biedt niet alleen praktische ondersteuning en zorgcontinuïteit, maar draagt ook bij aan het emotionele welzijn en de sociale integratie van cliënten.' Daarna kwam nog wat meer hoor, maar dit vond ik al heel goed. Ik ga nu ook meteen maar door naar de conclusie op de vraag naar het belang van een netwerk voor de cliënt: 'Het netwerk is een onmisbaar element.'

Namens de CCR, RCR Noord/Oost en RCR West,
Karel Faber,
Voorzitter

Kijken door de bril van de cliënt

Dat LIMOR niet één maar liefst drie cliëntenraden (met elk een eigen focusgebied) heeft, komt door onze diepgevoelde overtuiging dat onze cliënten ons helpen door de goede bril te kijken. Het perspectief van onze cliënten is van onschatbare waarde voor het leveren van goede, toegepaste zorg. En hoe meer cliënten ons met hun ervaringsdeskundigheid en inzichten van advies voorzien, door met ons te delen hoe zij onze zorg beleefd hebben of wat zij vinden van voorgenomen besluiten, hoe meer LIMOR de kwaliteit van zorg steeds verder kan aanscherpen. De cliëntenraadsleden worden daarom uitgenodigd op alle niveaus binnen LIMOR mee te denken. Voor een lerende organisatie die cliënten de beste zorg wil bieden door zich steeds verder te ontwikkelen, is hun inbreng onmisbaar.

Timo de Grefte, bestuurder LIMOR

Een netwerk voor en door cliënten:

Centrale Cliëntenraad en twee regionale cliëntenraden

De Centrale Cliëntenraad van LIMOR (CCR) adviseert het bestuur, de directie en afdelingen van LIMOR vanuit het perspectief van de cliënt over diverse vraagstukken, voorgenomen besluiten en verbetermaatregelen op centraal niveau. Dit zijn doorgaans ontwikkelingen die spelen op het vlak van strategie, organisatie- en zorgbeleid, kwaliteit en financiën. Daarnaast heeft LIMOR twee regionale cliëntenraden (RCR'en) ingesteld, de regionaal Noord/Oost en de regionaal West. Deze voorzien de directeuren van deze regio's van raad op het vlak van regionale onderwerpen. Denk bijvoorbeeld aan advies over hoe de zorg nog beter kan naar aanleiding van de resultaten uit het cliëntvervalsonderzoek, en hoe cliëntmedezeggenschap gerealiseerd kan worden in woonvoorzieningen en ambulante teams. Met dit netwerk van cliëntenraden zorgt LIMOR voor borging van het cliëntperspectief, opdat het tot in alle lagen van de organisatie gehoord wordt.

De CCR vergadert elke maand, waarbij één keer in de twee maanden overleg met de bestuurder gevoerd wordt. De regionale raden vergaderen ook elke maand, waarvan één keer in de twee maanden met de desbetreffende regiodirecteur. Sommige leden uit de regionaal raden nemen ook deel aan de Centrale Cliëntenraad, zodat er altijd een goede verbinding blijft tussen de regionale cliëntenraad en de Centrale Cliëntenraad. Alle raadsleden, zowel van CCR als van de RCR'en, zijn voormalige cliënten wiens traject al afgesloten is of cliënten die nog begeleid worden. En allemaal hebben wij de nodige ervaring met LIMOR als zorgaanbieder.

2023

Evenals in de voorgaande jaren hebben de raadsleden van de cliëntenraden er in 2023 aan bijgedragen dat LIMOR zorg levert die afgestemd is op de behoeften van de cliënt. Vanuit de organisatie zijn wij ook in dit jaar meer dan eens gevraagd om mee te denken en mee te praten over diverse onderwerpen op centraal of regionaal niveau (zie hiervoor ook het overzicht van de instemmings- en adviesaanvragen 2023) en deel te nemen aan verschillende werkgroepen. Telkens met de speciale opdracht: 'Wat betekent deze adviesvraag, ontwikkeling of verandering voor de cliënten van LIMOR?' Ook zijn de cliëntenraden altijd welkom om LIMOR ongevraagd advies te geven of op iets te wijzen; wij zijn de oren, ogen en het spreekorgaan van de cliënt.

2023 was het jaar waarin LIMOR, onder meer, Timo de Grefte als nieuwe bestuurder benoemde (eerst ad interim, gevolgd door een vaste aanstelling) en de reeds bestaande strategische koers aanscherpte in de drie koerslijnen 'gerichte groei', 'geborgde kwaliteit van zorg' en 'koersvast sturen'. Daarnaast nam LIMOR noodzakelijke maatregelen om de kosten voor de gehele organisatie te verlagen. De CCR kreeg op diverse momenten de gelegenheid om het zelf geformuleerde verbeterpunt ook opnieuw onder de aandacht te brengen, namelijk de noodzakelijkheid van een netwerk rondom de cliënt en de versteviging van dit netwerk tijdens het hersteltraject.

De regionale raden werden betrokken bij de uitkomsten van het cliëntvervals- onderzoek, dat in beide regio's afgenomen werd, en de daaruit voortvloeiende verbetermaatregelen. Regionaal West riep de aandachtsfunctionarissen cliëntmedezeggenschap uit die regio bijeen om ideeën te genereren rondom de opbrengsten uit het onderzoek. Regionaal Noord/Oost legde contact met de coördinatoren van bewonersvergaderingen om (vaker) deel te kunnen nemen aan deze overleggen.

Vergaderen

De CCR vergaderde in 2023 twaalf keer, waarvan twee keer met de (halverwege dat jaar afscheid nemende) bestuurder Aart van Walstijn en vier keer met bestuurder (a.i.) Timo de Grefte. De beide RCR'en vergaderden ook twaalf keer in 2023.

Regioraad West vergaderde zes keer met regiodirecteur René Brandsema.

Regioraad Noord/Oost vergaderde zes keer met regiodirecteur Marissa van der Molen. Ook is er de jaarlijkse vergadering geweest met de Raad van Toezicht en de CCR. Hierin werd afgesproken om elkaar vaker te zien en spreken.

Werkoverleggen en werkbezoeken

Naast de officiële overlegmomenten vonden er besprekingen en overleggen plaats, waarvoor functionarissen van diverse LIMOR-afdelingen (o.a. Beleid & Kwaliteit, Communicatie) op verzoek van de CCR of uit eigen initiatief aanschoven om informatie te delen of advies in te winnen. In deze gesprekken werd van gedachten gewisseld over, bijvoorbeeld, wanneer LIMOR de begeleiding mag en moet beëindigen, hoe LIMOR veilig omgaat met medicatie, het jaarverslag van de klachtenfunctionaris en de vertrouwenspersoon. Daarnaast hebben vertegenwoordigers van de CCR deelgenomen aan diverse werkbezoeken op locatie, onder andere bij de tweedaagse voor managers en adviseurs op de Veluwe en de jaarplanontwikkelingsessie in Nunspeet. Een belangrijke bijdrage leverde de CCR aan de externe audit.

Ook leden van de regioraden namen deel aan overleggen buiten de eigen overlegstructuur. Zo sloten regioraadsleden o.a. aan bij bewonersvergaderingen van verschillende locaties, bij terugkerende bijeenkomsten van streek- en themagebonden belangenverenigingen in Den Haag en Zwolle en bij het wethoudersoverleg in Den Haag. Incidenteel waren er overleggen met teammanagers van woonvoorzieningen.

Financiële commissie

In 2023 is de CCR door de directeur bedrijfsvoering, Wybren Eijzenga, elke vier maanden geïnformeerd over de financiële huishouding van LIMOR. Tijdens deze bijeenkomsten stonden de drie tertiaalrapportages, de begroting voor 2024 en de jaarrekening van 2022 op de agenda.

Sollicitaties

In 2023 zijn leden van CCR en/of RCR ook betrokken geweest bij het werven van nieuwe medewerkers voor LIMOR. Te noemen zijn, onder meer, gesprekken voor de functies van: bestuurder van LIMOR (a.i. en vaste aanstelling), bestuurssecretaris (a.i.), lid Raad van Toezicht, tijdelijke ondersteuner cliëntenraden en meerdere managementposities in het primair proces.





“Als iets voor een ander moeilijk is en voor jou makkelijk, kun je een ander helpen”

Ik vind het fijn om raadslid te zijn bij de CCR en de RCR West omdat ik alle cliënten dezelfde fijne behandeling gun die ik zelf ook van LIMOR gekregen heb. Ik ben bij de CCR begonnen (de RCR West bestond toen nog niet) omdat mijn toenmalige begeleider het als suggestie aandroeg. Ik had veel discussies met haar en kan de mening die ik heb goed beargumenteren. Dat vond ze een goede eigenschap voor de raad.

Voor mijn persoonlijke ontwikkeling is de CCR ook heel goed geweest. Ik ben opgegroeid met het idee dat ‘bepalers hoe dan ook bepalen’ en dat inbreng geen zin heeft. Ik kom er nu achter dat dat niet zo is. Er wordt bij LIMOR naar je geluisterd en het heeft nut je stem te laten horen. Door je ideeën en je perspectief te delen, kun je veranderingen laten plaatsvinden. Ook de raadsleden onderling luisteren naar elkaar en geven elkaar de ruimte. Iedereen krijgt de kans om zijn kant te belichten.

Het cliëntervaringsonderzoek, dat in alle woonvoorzieningen en bij alle ambulante cliënten afgenomen wordt, is zo belangrijk omdat de cliënt zijn stem kan laten horen. Natuurlijk doen wij ons best om vanuit het cliëntperspectief mee te praten. >

We putten hierbij uit onze eigen ervaringen en proberen ons in te leven in de huidige cliënten. Maar met het cliëntervaringsonderzoek haal je de input direct bij de cliënt op. Dat doen we overigens ook bij huiskameroverleggen en bewonersvergaderingen, die ik daarom ook belangrijk vind.

Uit de cliëntervaringsonderzoeken die in de afgelopen jaren uitgevoerd zijn kwam naar voren dat sommige cliënten niet altijd een gevoel van verbinding ervaren. Daarom vinden wij als CCR het netwerk zo'n belangrijk onderdeel van de ondersteuning aan cliënten. Daarmee wordt bedoeld dat begeleiders helpen een netwerk rondom een cliënt te vormen of dat een reeds bestaand netwerk versterkt wordt.

Ja, ik ben dus wel echt een groot voorstander van cliëntmedezeggenschap en cliëntparticipatie. Het is echt nodig. Niet alleen vanwege de uitkomsten voor de cliënt, de goede zorg, maar ook omdat cliënten zo het gevoel hebben dat ze ertoe doen en mogen meepraten. Ik vertegenwoordig de cliënten graag. Als het voor een ander moeilijk is zijn stem te laten horen en voor jou makkelijk, kun je de ander helpen door diens geluid te versterken.

Patrick / CCR / RCR West

Instemmings- & adviesaanvragen:

De wet verplicht LIMOR om de CCR formeel om advies of instemming te vragen over onderwerpen die gevolgen hebben voor cliënten. In 2023 heeft de CCR de onderstaande instemmings- & adviesaanvragen ontvangen van LIMOR. De CCR heeft met alle instemmingsaanvragen ingestemd en op alle adviesaanvragen positief geadviseerd. Hier en daar wel met wat aandachtspunten die regelmatig besproken worden.

Instemmingsaanvraag

- Instemmingsaanvraag gebouwen Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)
- Instemmingsaanvraag Ervaringsdeskundigheid
- Instemmingsaanvraag Klachtenbeleid
- Instemmingsaanvraag Risicotaxatie en Signaleringsplan

Adviesaanvragen:

- Adviesaanvraag beheer en onderhoud
- Adviesaanvraag inzet Faircasso
- Adviesaanvraag statutenwijziging
- Adviesaanvraag tot aanstellen de heer De Grefte als interim bestuurder LIMOR
- Adviesaanvraag voornemen RvT aanstellen vaste bestuurder LIMOR

Invloed en informatie

Naast de bovengenoemde aanvragen bespreken de cliëntenraden met de bestuurder of de desbetreffende regiodirecteuren doorgaans een divers palet aan onderwerpen die op dat moment binnen de organisatie spelen, maar (nog) geen advies of instemming vereisen. Enkele onderwerpen uit 2023 zijn: enkele incidenten en de daaruit voortvloeiende onderzoeken, rapportages en verbeterplannen, dossiervorming en het opleidingsniveau van hulpverleners, medicatieverstrekking, het communicatieconcept voor de nieuwe LIMOR-website en het jaarplan 2024. De raden worden bovendien, zoals reeds vermeld, regelmatig uitgenodigd om in werkgroepen en andere verbanden mee te denken. Zo werd de CCR in 2023 uitgenodigd voor de externe audit en schoven de RCR'en aan bij de analyse van de cliëntervaringsonderzoeken. Zelf initieerde de RCR West een bijeenkomst over cliëntparticipatie aan medezeggenschap en denkt de RCR Noord/Oost erover na soortgelijke bijeenkomsten te organiseren over onderwerp.

In de huiskamer hoor je meer

In januari 2023 ben ik bij de RCR West gekomen. Inmiddels zijn we vertegenwoordigd met vijf leden onder leiding van Rieneke en met Simone als tijdelijke vervangster.

Eén keer per maand hebben we een aantal uur vergadering en worden er meerdere zaken met betrekking tot de zorg voor cliënten besproken. Wij zijn er voor om alles te monitoren ten faveure van de cliënt op verschillende locaties en settings. Wij hebben ook een adviserende rol aan de directie. René, regiodirecteur West, sluit elke twee maanden na ons eigen overleg bij ons aan en dan bespreken we allerlei lopende kwesties.

Een belangrijk onderdeel van ons werk als lid van de regionale raad is dat we in alle woonvoorzieningen bewonersvergaderingen bijwonen met het doel om op de hoogte te blijven van hoe het allemaal gaat. Je ziet dan veel positieve dingen, en ook als dingen wat minder goed verlopen. Ik vind die bezoeken erg leuk. Je krijgt toch een band met de bewoners en als er dingen spelen waar zij niet uitkomen met de leiding, kunnen ze zich wenden tot ons. Op individueel niveau bemoeien we ons niet met persoonlijke lotgevallen, maar wel als het de algehele zorg betreft.

Het leuke is dat je de bewoners leert kennen en je altijd erg positief ontvangen wordt! Na afloop heb ik ook altijd even een gesprek ook met de leiding over vanalles. Zo houden we een vinger aan de pols en zijn wij een klankbord voor hen. Sommige dingen bespreek je daarna (als het nodig is) ook in de vergadering met de raad en de directeur. Zo houden we elkaar allemaal scherp en op de hoogte.

Maurice / RCR West

De CCR en RCR in 2023

Samenstelling 1 januari 2023

CCR	RCR West	RCR Noord-Oost
Karel (voorzitter)	David (voorzitter)	Ramona (voorzitter)
Ramona (vicevoorzitter)	Patrick (vicevoorzitter)	Karel
Wilma	Wilma	Mattanja
Patrick	Dennis	Jolanda
Mattanja	Maurice (april 2023)	Wijtze
Jolanda		Judith
Dennis		Robert

Dennis is na een succesvolle kandidaatsperiode in 2023 (drie keer deelnemen als aspirantlid) als volwaardig lid toegelaten tot de CCR. Deze plek was beschikbaar omdat Berry de raad verlaten heeft wegens een nieuwe baan buiten de organisatie. David Leider heeft de RCR West verlaten, ook vanwege een nieuwe baan. (Gefeliciteerd, heren!) Patrick is opgetreden als tijdelijk voorzitter. Rieneke ter Horst heeft in de eerste helft van 2023 de CCR, RCR West en de RCR Noord/Oost ondersteund en is in de tweede helft van het jaar tijdelijk vervangen door Simone Wolff.

Een hele positieve ommekeer

Hallo, ik ben Jolanda en woon in Zwolle. In 2019 ben ik tijdens mijn detentie in contact gekomen met LIMOR. Omdat ik er vertrouwen in had dat ik met hulp van LIMOR mijn leven op orde kan krijgen ben ik toen het traject met LIMOR ingegaan. Wat gelukkig ook gelukt is.

In 2021 vroeg mijn toenmalige begeleidster of ik interesse zou hebben om lid te worden van de RCR Noord/Oost. Dat leek mij wel wat, en ik vond het gelijk ook erg leuk. Een jaar later ben ik gevraagd om ook deel te nemen aan de CCR.

Ik doe dat nog steeds met veel plezier, en vind het belangrijk om mee te mogen denken en advies te mogen geven over verschillende onderwerpen in het belang van de cliënt. Ook heb ik al een aantal keren mijn verhaal mogen doen bij LIMOR. Dat vind ik belangrijk en leuk om te doen.

Mijn begeleidster is inmiddels docente op een MBO school geworden, en ook daar ben ik een paar keer uitgenodigd om mijn verhaal te doen. Op deze manier heb ik een negatieve periode uit mijn leven om kunnen zetten naar iets positiefs. Ik hoop nog lang bij de cliëntenraad te mogen blijven en zo betrokken te blijven bij LIMOR. Het is een leuke, gemotiveerde groep mensen!

Jolanda / CCR / RCR Noord/Oost





De CCR staat altijd open voor ideeën en voor versterking. Meer weten of zelf actief meedoen? Graag!

Neem contact op met onze ondersteuner via 085 4856000 of ccr@limor.nl.

We vergaderen eens per maand en om de twee maanden overleggen we met bestuur en directie.