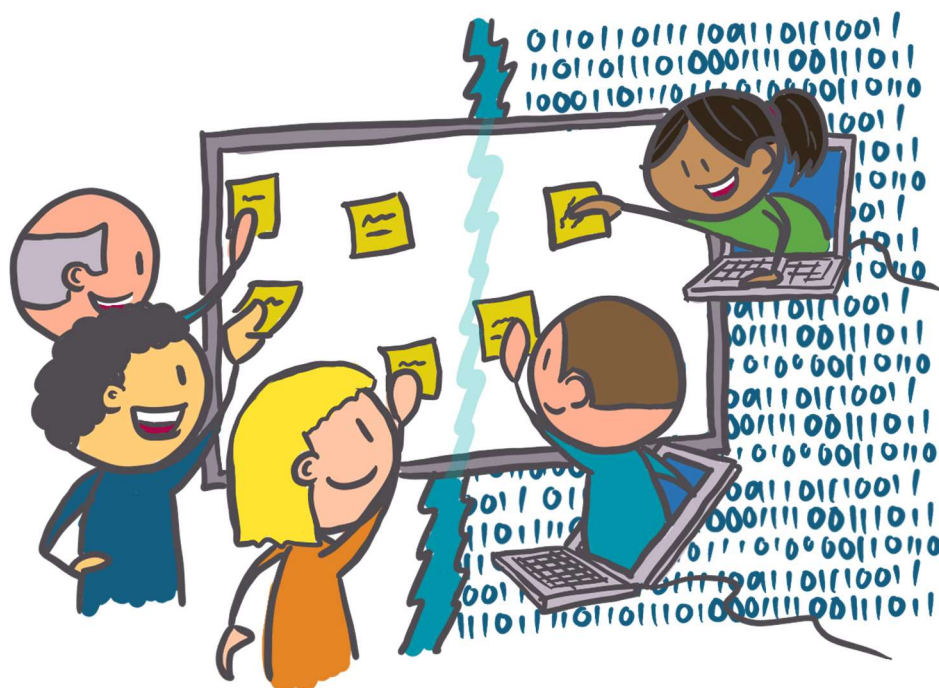


# Jaarverslag 2023

## Clëntenraad MEER-groep



## Inhoud

1. Voorwoord .....	3
2. De Cliëntenraad: samenstelling en taken .....	4
2.1 Wat doet de Cliëntenraad? .....	4
2.2 Leden van de Cliëntenraad .....	4
2.3 Taakverdeling binnen de Cliëntenraad .....	5
2.4 Ondersteuning.....	5
3. Werkzaamheden van de Cliëntenraad .....	6
3.1 Vergaderonderwerpen.....	6
3.2 Gasten in de vergadering .....	8
4. Overige activiteiten .....	9
5. Vooruitblik.....	10



# 1. Voorwoord

Met genoegen presenteren we u ons jaarverslag 2023. Dit jaar stond in het teken van versterking.

Versterking van de banden met de Raad van Toezicht, die voor het eerst voltallig aanwezig was bij een vergadering van de Cliëntenraad. Versterking van de samenwerking met de bestuurder, met wie we goede gesprekken hebben gehad over hoe we elkaar het beste kunnen bijstaan. En 'last but not least': versterking in de vorm van een nieuw lid voor de Cliëntenraad.

Verder is naar onze overtuiging de MEer-groep versterkt met de vaststelling van de nieuwe visie en strategische koers, waar de Cliëntenraad zich intensief mee bezig heeft gehouden. We kijken met belangstelling uit naar hoe deze visie de komende tijd in de praktijk zal worden gebracht.

In dit verslag vindt u in kort bestek waar de Cliëntenraad zich in 2023 zoal mee bezig heeft gehouden. Ik wens u veel leesplezier.

Marva Richardson  
Voorzitter Cliëntenraad



## 2. De Cliëntenraad: samenstelling en taken

De MEER-groep bestaat uit drie werkorganisaties: MEE Amstel en Zaan, MEE Utrecht, Gooi & Vecht, en Stichting Mantelzorg & Meer. Alle werkorganisaties zijn vertegenwoordigd in de Cliëntenraad. MEE biedt gratis en onafhankelijk informatie, advies en ondersteuning aan mensen die door hun kwetsbaarheid minder goed mee kunnen in de samenleving. Zoals mensen met een lichamelijke beperking, licht verstandelijke beperking (LVB), psychische problemen, niet-aangeboren hersenletsel (NAH), Autisme (ASS). Mantelzorg & Meer richt zich op een adequate ondersteuning van mantelzorgers, zodat zij in staat zijn de zorg aan hun naaste te verlenen zolang zij dit kunnen en wensen.

De leden van de Cliëntenraad geven vanuit hun persoonlijke ervaring als cliënt advies aan de MEER-groep. Maar wat betekent dat precies, en welke taken horen daarbij? In dit hoofdstuk leest u daar meer over.



### 2.1 Wat doet de Cliëntenraad?

De Cliëntenraad denkt en praat mee over zaken die voor cliënten van de MEER-groep van belang zijn en komt op voor hun belangen. De Cliëntenraad bestaat uit mensen die zelf cliënt zijn of waren bij de MEER-groep, of die als mantelzorger betrokken zijn of zijn geweest. Cliëntenraadsleden spreken op persoonlijke titel, vanuit hun eigen ervaring.

De belangrijkste taak van de Cliëntenraad is: gevraagd en ongevraagd advies geven aan de bestuurder van de MEER-groep. Bij grote veranderingen is het een verplichting dat de bestuurder om advies of instemming vraagt aan de Cliëntenraad. Wij kijken dan als Raad wat de gevolgen zijn voor de cliënten.

De afspraken over hoe de Cliëntenraad en de MEER-groep samenwerken zijn vastgelegd in de Medezeggenschapsregeling, die in 2022 werd ondertekend door de Cliëntenraad en de bestuurder. In het Huishoudelijk Reglement staat beschreven hoe de Cliëntenraad onderling samenwerkt en de taken en rollen verdeelt.



### 2.2 Leden van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal negen leden en vertegenwoordigt alle drie de organisaties waar de MEER-groep uit bestaat: MEE Amstel en Zaan (maximaal 5 leden), MEE Utrecht Gooi & Vecht (maximaal 2 leden), en Mantelzorg & Meer (maximaal 2 leden).

In 2023 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Marva Richardson (voorzitter) – MEE AZ

Esther Eberhart – MEE UGV

Radjinder Ganpat (penningmeester) – MEE AZ

Shirley Herts – M&M

Jennie Jagersma – MEE AZ

Louk Oostburg – M&M (benoemd oktober 2023)

Astrid Simons – MEE AZ



### 2.3 Taakverdeling binnen de Cliëntenraad

Taken	Wie
<b>EXTERNE CONTACTEN</b>	
Contacten met andere organisaties	Alle leden
Websites volgen van diverse organisaties	Jennie, Esther
De diverse gemeenten volgen	Alle leden in hun eigen gemeente
<b>INTERNE CONTACTEN</b>	
Contacten raadsleden	Marva, Hester
Contacten met de regiomanagers	Astrid
Vooroverleg met de bestuurder	Marva
Contacten Ondernemingsraad MEer-groep	Astrid, Esther
Contact Mantelzorg & Meer	Shirley
<b>OVERIG</b>	
Dropbox vullen en beheren	Shirley, Hester
Financiën	Radjinder, Marva
Beheer lach- en treurpot	Radjinder
Jaarverslag schrijven	Hester, Marva
Beheer email-adres Cliëntenraad	Hester
Beheer appgroep Cliëntenraad	Astrid, Marva, Hester
Verjaardagen: felicitaties op appgroep	Jennie
<b>WERKGROEPEN EN COMMISSIES</b>	
Werving nieuwe leden inclusief contacten aspirant-leden	Astrid, Shirley, Esther
Onderzoek aansluiting bij een koepelorganisatie voor Cliëntenraden	Astrid, Esther
Commissie Cliënttevredenheidsonderzoek	Jennie, Radjinder, Marva
Commissie Ervaringsdeskundigen	Shirley, Louk, Esther



### 2.4 Ondersteuning

In de Medezeggenschapsregeling is afgesproken dat de Cliëntenraad recht heeft op structurele onafhankelijke ondersteuning. De ondersteuner neemt de Cliëntenraad veel praktisch werk uit handen en zorgt voor continuïteit zonder de taak van de Cliëntenraad over te nemen. Zo kunnen de leden zich focussen op hun kerntaken.

De Raad kreeg in 2023 onafhankelijke ondersteuning van Hester Schoute.

### 3. Werkzaamheden van de Cliëntenraad

De cliëntenraad heeft in 2023 tien keer vergaderd. De vergadering vond negen keer in Amsterdam plaats en één keer in Utrecht. Van die tien vergaderingen waren er zes hybride: één of meerdere leden woonden de vergadering online bij. Het is een uitkomst voor leden die wat minder goed in hun vel zitten of een drukke agenda hebben. Maar het is ook een uitdaging voor de voorzitter om iedereen voldoende aandacht te geven. Toch is de Cliëntenraad blij met deze nieuwe mogelijkheid.



#### 3.1 Vergaderonderwerpen

Ook dit jaar kwam er weer veel aan bod in de vergaderingen van de Cliëntenraad. Hieronder een overzicht van de belangrijkste onderwerpen.

##### **1. Contact cliënten – Cliëntenraad**

De Cliëntenraad heeft sinds een aantal jaren geen direct contact meer met cliënten van de drie werkorganisaties van de MEER-groep. Dat wordt ervaren als een groot gemis. De Cliëntenraad wil graag bekijken of er manieren zijn om meer ‘feeling’ te krijgen met de huidige cliënten en hoe zij de dienstverlening ervaren. Dat zou de rol van de Cliëntenraad kunnen versterken en de inbreng concreter maken.

Uit ‘brainstorm’ sessies kwamen twee mogelijkheden naar voren: het cliënttevredenheids-onderzoek en inbreng van de ervaringsdeskundigen, die als vrijwilliger voor de MEER-groep werken. Bestuurder en Raad van Toezicht reageren hier positief op. In 2024 gaan we nader bekijken hoe dit vorm kan krijgen.

##### **2. Advies- en instemmingsaanvragen Cliëntenraad**

In de Medezeggenschapsregeling is vastgelegd over welke onderwerpen de Cliëntenraad advies of instemming moet geven. In 2023 vroeg de bestuurder de Cliëntenraad viermaal om advies, dan wel instemming. De Cliëntenraad gaf in 2023 geen ongevraagd advies.

###### **a. Klachtenreglement MEER-groep**

Aanleiding om het klachtenreglement te willen herzien, was dat er geen goede aansluiting was tussen de interne en externe klachtenprocedure. De werkorganisaties misten daardoor de mogelijkheid om eerst zelf met de klager in gesprek te gaan over de klacht en deze mogelijk op te lossen. Daarnaast zit aan de inzet van een extern klachtenbureau een hoog prijskaartje.

De Cliëntenraad heeft ingestemd met het nieuwe klachtenreglement. We gaven daarbij twee adviezen mee, namelijk om de erg formele en zakelijke toon te vergemakkelijken en om de procedure samen te vatten in plaatjes. Dat vergroot de begrijpelijkheid.

###### **b. Vrijwilligersbeleid MEER-groep**

De MEER-groep wil graag toe naar een meer standaard vrijwilligersbeleid. Dat was aanleiding om het vrijwilligersbeleid van de drie werkorganisaties tegen het licht te houden. Helemaal

harmoniseren van het beleid bleek niet te lukken: daarvoor waren de verschillen tussen MEE AZ en UGV enerzijds, en M&M anderzijds, te groot. MEE heeft vooral ervaringsdeskundigen als vrijwilligers, en M&M mantelzorgers. Die twee groepen vereisen een andere aanpak. De Cliëntenraad heeft ingestemd met het nieuwe vrijwilligersbeleid.

### **c. Visie en strategische koers MEEr-groep**

Vorig jaar startte het traject voor een nieuwe visie en strategische koers voor de MEEr-groep. Het was mooi om te zien dat de hele organisatie in het proces werd meegenomen. De Cliëntenraad was vanaf het begin intensief betrokken bij dit traject en heeft dit jaar in drie vergaderingen input kunnen geven vanuit het cliëntenperspectief. Ook hebben we contact gehad met de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht over hun bevindingen. In november van dit jaar heeft de Cliëntenraad een positief advies gegeven op de nieuwe visie. We vinden het een inspirerend document. De Cliëntenraad is benieuwd naar de vertaalslag van dit mooie document naar de praktijk. We hebben aangegeven daar graag op regelmatige basis over in gesprek te blijven.

### **d. Begroting MEEr-groep 2023**

Hoewel het geen verplichting is conform de Medezeggenschapsregeling, wilde de bestuurder toch graag het advies van de Cliëntenraad op de begroting horen. Zij lichtte die in de vergadering toe. De Cliëntenraad vond de toelichting helder en heeft een positief advies gegeven.

## **3. Organisatie-ontwikkelingen**

Bij de Ondernemingsraad en cliëntenondersteuners hebben we vinger aan de pols gehouden over de nieuwe werkwijze, die een grotere zelfstandigheid vereist van de medewerkers. De complexiteit van het werk neemt toe en er komen extra taken bij. Doordat wachtlijsten bij andere instanties oplopen, blijven cliënten langer bij de MEEr-groep.

## **4. Werving nieuwe leden Cliëntenraad**

Dit jaar zijn de teksten over de Cliëntenraad op de website vernieuwd, waarbij de Cliëntenraad uiteraard intensief betrokken was. Er is nu meer en duidelijker informatie te vinden over de Cliëntenraad. Daarmee wordt de website een beter wervingsinstrument voor geïnteresseerden. Daarnaast blijft werving via de cliëntondersteuners en via eigen netwerken van groot belang.

Louk Oostburg is sinds oktober vast lid van de Cliëntenraad. Hij is een welkome aanvulling en we hopen nog lang en vruchtbaar met hem samen te mogen werken. Een nieuw lid vanuit MEE-UGV blijft hoog op het verlanglijstje staan voor 2024.

## **5. Vaste vergaderonderwerpen**

### **a. Kwartaalrapportages MEEr-groep**

**b. Begroting Cliëntenraad 2023.** De bestuurder is akkoord gegaan met de ingediende begroting van de Cliëntenraad.



### 3.2 Gasten in de vergadering

Hieronder volgt een overzicht van de gasten en de belangrijkste onderwerpen die per gast werden behandeld. Meer toelichting bij die onderwerpen wordt in paragraaf 3.1 gegeven.

**Bestuurder:** In 2023 heeft de Cliëntenraad in totaal zes maal met de bestuurder vergaderd. Hierbij kwam onder andere aan de orde:

- Kwartaalrapportages MEEr-groep
- Begroting en jaarrekening MEEr-groep
- Actualiteiten in de werkgebieden van de MEEr-groep: gemeenten, contracten, nieuwe projecten en ideeën
- Instemmings- en adviesaanvragen; zie daarvoor paragraaf 3.1

**Raad van Toezicht:** in 2023 heeft de Cliëntenraad twee keer overleg gehad met de Raad van Toezicht. Hierbij was de bestuurder aanwezig. Rol van de Cliëntenraad, samenwerking Raad van Toezicht – Cliëntenraad – bestuurder, en het contact tussen cliënten en de Cliëntenraad stond op de agenda.

**Ondernemingsraad:** de OR was in 2023 één keer te gast bij de Cliëntenraad. Onderwerpen waren: ontwikkelingen in de organisatie en de nieuwe visie en strategische koers inclusief de vertaling daarvan in het werkveld.

**Cliëntenondersteuning:** een cliëntenondersteuner van MEE AZ was te gast. Met haar zijn we ingegaan op haar ervaringen met de veranderende rol van de cliëntenondersteuner. De Cliëntenraad was onder de indruk van de veelheid van taken en de grote expertise van de cliëntenondersteuners.





## 4. Overige activiteiten

Naast de gebruikelijke werkzaamheden van de Cliëntenraad waren er ook een paar speciale onderwerpen, waar Cliëntenraadsleden alleen, of in kleine groepjes aan werkten. Hieronder vindt u een overzicht.

In het kader van kennisvergroting bezocht één van de leden het congres 'Samenwerken met de mantelzorger'. Ze woonde een discussie bij over de nieuwe rol van de mantelzorger, als gevolg van de verschuiving van zorgtaken vanuit zorgorganisaties naar de mantelzorger. Ook kwam het belang van het zoeken naar verbinding van professionals met de mantelzorger naar voren en dat de ondersteuning bij regeltaken belangrijk is. Het was goed om bij het congres aanwezig te zijn. Het gaf de Cliëntenraad de mogelijkheid om vanuit een bredere invalshoek meer context te krijgen bij de doelgroep van mantelzorgers.

Ook bezochten we een bijeenkomst van 'Cliëntenbelang Amsterdam', met als thema 'Krachtige cliëntenraden'. Een belangrijke les uit die bijeenkomst was: weet waar je als Cliëntenraad voor staat, en richt je plannen daarop in. Door te werken vanuit de eigen expertise en ervaringsdeskundigheid van de leden ben je sterk als Cliëntenraad, en kun je vanuit dat waardevolle perspectief de bestuurder voeden.

De MEER-groep startte eind 2023 een onderzoek naar hoe de beleids- en besluitvormingsprocessen zijn ingericht binnen de MEER-groep en hoe die kunnen worden verbeterd. Daarover hadden de voorzitter en de ondersteuner een gesprek met een extern adviseur. We bespraken de rol van de Cliëntenraad en gaven aan tevreden te zijn over de samenwerking met de MEER-groep. De resultaten van het onderzoek worden in 2024 bekend. We kijken daar naar uit. Als Cliëntenraad houden we graag zicht op hoe de besluitvormingsprocessen in hun uitwerking impact hebben op zowel het personeel als de cliënten en hoe beiden perspectieven hierin worden meegenomen.



*De nieuwste leden van de Cliëntenraad: Shirley, Louk en Esther bij de Kerstborrel van de MEER-groep*

Voor het eerst bezochten drie leden van de Cliëntenraad de Kerstborrel van de MEER-groep. Het was een gezellige bijeenkomst met mooie ontmoetingen. Zo kwamen we op de Kerstborrel te weten dat de MEER-groep zich ook inzet voor dak- en thuislozen.



## 5. Vooruitblik

Ook 2024 wordt een spannend jaar vol verandering voor de MEer-groep. Er verandert een hoop in de zorg, en de MEer-groep zal moeten meebewegen. Dat betekent ook voor de Cliëntenraad weer een intensieve en boeiende periode.

Als Cliëntenraad hebben we een actief jaar voor de boeg. We zullen vanuit het cliëntenperspectief kritisch en constructief blijven meekijken naar het beleid en de plannen van de MEer-groep. Ook hebben we er alle vertrouwen in dat de samenwerking met de MEer-groep zo prettig zal blijven als deze nu is.

