



Jaarverslag Cliëntenraad 2017



Ede, juni 2018.



Inleiding

De cliëntenraad van Moviera komt op voor de belangen van cliënten van Moviera. Voor nu maar ook voor in de toekomst. Dit doen zij door mee te denken, te praten en mee te beslissen over de hulpverlening. Omdat de leden van de cliëntenraad (ex)cliënt zijn van Moviera weten ze uit ervaring wat belangrijk is bij goede hulpverlening.

Omdat ze de belangen behartigen van alle cliënten van Moviera zoekt de cliëntenraad regelmatig contact met cliënten van Moviera. Dit doen ze bijvoorbeeld door de diverse opvanglocaties te bezoeken. De cliëntenraad vraagt cliënten naar hun mening zodat ze weten wat er goed gaat en wat er beter kan.

Op basis van die ervaringen geeft de cliëntenraad gevraagd én ongevraagd advies aan Moviera. Dit advies kan gaan over praktische zaken zoals huisvesting en informatievoorziening naar cliënten. Maar ook over inhoudelijke thema's zoals nieuwe werkwijzen en methodieken. Op deze manier heeft de CR een verbindende rol en is hun doel de hulpverlening beter af te stemmen op de behoeften van cliënten.

Met dit jaarverslag geeft de cliëntenraad van Moviera een beschrijving van het functioneren van de raad in 2017. We hopen dat dit verslag een helder beeld geeft en bij zal dragen aan haar werk, de samenwerking met Moviera en haar verdere profilering.

Ede, juni 2018

Inhoudsopgave



1. Functioneren cliëntenraad	4
2. Samenwerking Moviera	5
3. Speerpunten	6
3.1 Speerpunten 2017	6
3.2 En verder...	8
4. Uitkomsten locatiebezoeken	10
5. Conclusie	14
5.1 De cliëntenraad in 2018	14

1. Functioneren cliëntenraad



Op het moment van schrijven bestaat de cliëntenraad uit vijf leden, uiteenlopend van 2,5 jaar lid tot een half jaar. Het is een betrokken en actieve groep waarbij een ieder doet wat hij/zij kan betekenen.

Deelname aan de CR is vrijwillig. Hierdoor is de kans altijd aanwezig dat leden op een willekeurig moment (moeten) stoppen. Hierdoor is het een uitdaging om als raad herkenbaar te zijn, te blijven en constructief te kunnen samenwerken (zowel binnen de raad als met de organisatie). Tegelijkertijd blijft een goede doorstroom van leden belangrijk om daarmee de juiste aansluiting te behouden met Moviera. Het houdt de raad representatief.

Het verschilt wanneer de leden de hulpverlening hebben afgesloten. Dat je als cliëntenraadslid binnen de termijn van twee jaar cliënt moet zijn geweest, is als voorwaarde tot deelname aan de raad losgelaten; het kwam de stabiliteit van de raad niet ten goede. Het functioneren van de raad hangt dan ook voor een groot deel samen met die stabiliteit.

Speerpunten

Sinds 2016 is de CR gaan werken volgens speerpunten. Deze speerpunten zijn tegenwoordig leidraad in de gesprekken met Moviera.

In dit verslag komen we terug op de speerpunten van 2017, de aard van de gesprekken hierover en wat dit voor 2018 betekent.

LOC Zeggenschap in Zorg

De cliëntenraad hecht veel waarde aan een (onafhankelijke) ondersteuner; zij informeert, adviseert en coacht de raad daar waar nodig en zorgt bovendien voor de verbinding met Moviera. Tot juli 2016 was de ondersteuner in dienst van Moviera. Sinds juli 2017 is de ondersteuner verbonden aan LOC Zeggenschap in Zorg. Dit komt ten goede aan de onafhankelijkheidspositie van de ondersteuner. Maar ook zit er veel deskundigheid bij LOC over medezeggenschap waar de CR nu toegang tot heeft; de ondersteuner kan eenvoudig advies inwinnen bij LOC door contact te leggen met haar collega's. Onderdeel van het *lidmaatschap* is dat de CR jaarlijks gebruik kan maken van een training op maat. Begin 2017 was dit een training over de rol van de CR in relatie tot het contact met de zelfsturende teams enerzijds en het contact met cliënten anderzijds. Waarbij stil werd gestaan bij vragen als: hoe verhoud ik me in de nieuwe situatie tot cliënten? En tot medewerkers? Hoe blijf ik professioneel?

In de eerste helft van 2018 is hier verder bij stil gestaan. Onder begeleiding van een teamcoach vanuit Moviera heeft de cliëntenraad samen met hun contactpersonen uit de teams doorgesproken over de samenwerking en wat daarvoor nodig is.

2. Samenwerking Moviera



Eén keer per vier weken komt de cliëntenraad bij elkaar. Eens in de twee maanden is de bestuurder van Moviera bij deze vergadering aanwezig. Er wordt over onderwerpen gesproken die van belang zijn voor cliënten. De raad monitort de praktijk, legt verbinding tussen praktijk en beleid en heeft door de eigen ervaring vaak een andere kijk op zaken. De CR heeft een gevraagde en ongevraagde adviesfunctie.

In algemene zin is de CR al geruime tijd tevreden over de samenwerking met Moviera. Andersom is Moviera ook erg te spreken over de inzet en betrokkenheid van de raad. Wel ervaart de cliëntenraad soms dat zij pas in een laat stadium bij beleidsontwikkelingen betrokken worden. De raad zou het liefste zien dat cliënten al vroegtijdig betrokken worden en niet pas als plannen of beleid gemaakt zijn waarna cliënten om hun mening gevraagd wordt. Zoals bij dit ging bij de totstandkoming van de cliëntprocessen, zie pagina 8.

In 2017 hebben zich een aantal situaties voorgedaan waarbij de raad zich gepasseerd voelde. Met name bij zaken waar de CR zich al lange tijd hard voor maakt zoals de inzet van ervaringsdeskundigheid. De raad was verrast toen bleek dat er ineens iemand was aangesteld maar op grond van welke visie was onduidelijk. Terwijl de raad die visie nu juist zo belangrijk vond, zo stelde de raad. Maar ook de sluiting van de Maliebaan en het creëren van extra opvangplekken was een besluit wat de organisatie nam zonder raadpleging van de cliëntenraad.

Ondanks dat 'zichtbaarheid' nog steeds een speerpunt is, is de raad in de loop der jaren veel zichtbaarder geworden: medewerkers en cliënten zijn steeds beter op de hoogte van de aanwezigheid en functie van de raad en benaderen hun uit eigen beweging.

Kijkend naar de participatieladder (onderstaand figuur) constateert de CR dat hun rol per situatie verschilt. Zo werken zij in het geval van een maatjesproject intensief mee aan de plannen (co-produceren) en heeft de raad advies gegeven over het creëren van meer opvangplekken aan de Biltstraat nadat de Maliebaan gesloten werd.

De participatieladder: een instrument dat laat zien welke gradaties van participatie er zijn en om te beoordelen in welke mate er sprake is van medezeggenschap.

	Trede van participatie	Cultuur van organisatie/bestuur	
↑ Toenemende invloed/participatie ↓	ZELF ORGANISEREN Het medezeggenschapsorgaan: organiseert en voert zelf uit	FACILITEREND	↑ Toenemende inhoudelijke openheid ↓
	(MEE)BESLISSEN Het medezeggenschapsorgaan: is mede verantwoordelijk voor beslissingen	SAMENWERKEND	
	CO-PRODUCEREN Het medezeggenschapsorgaan: werkt intensief mee aan plannen of beleid	DELEGEREND	
	ADVISEREN Het medezeggenschapsorgaan: genereert ideeën en oplossingen in ene advies voor uit te voeren besluiten/beleid	PARTICIPEREND	
	RAADPLEGEN Het medezeggenschapsorgaan: geeft zijn mening of kennis over een bepaald onderwerp	CONSULTEREND	
	INFORMEREN Het medezeggenschapsorgaan: ontvangt informatie	OPEN AUTORITAIR	

3. Speerpunten



Op basis van de geformuleerde speerpunten van 2017 blikken we terug maar ook vooruit. Op welke wijze heeft de CR invulling gegeven aan haar speerpunten van 2017? Wat is daarvan de huidige stand van zaken? En (hoe) geven we daar een vervolg aan?

3.1 Speerpunten 2017

- Ervaringsdeskundigheid
- Vrijwillige inzet
- Zorg voor kinderen in de opvang
- Versterken samenwerking teams
- Informatievoorziening cliënten
- Cliëntendag
- Client centraal
- Training en cursusaanbod cliënten
- Inzicht

❖ **Ervaringsdeskundigheid**

Net als in voorafgaande jaren werd ervaringsdeskundigheid ok in 2017 een belangrijk onderwerp van gesprek. Er werd een ervaringsdeskundige aangesteld voor Utrecht die tevens een opleiding volgde bij Enik Recovery College. De raad kreeg de indruk dat er onvoldoende duidelijkheid was over haar rol omdat de visie op de inzet van ervaringsdeskundigheid nog niet helder was. Uiteindelijk is er na de zomer van 2017 een nieuwe ervaringsdeskundige aangetrokken. Zij kreeg tevens de taak de rol van ervaringsdeskundige mede vorm te geven. Zij stelt zich proactief op en de raad heeft goed contact met haar. Er is een visiedocument opgesteld over ervaringsdeskundigheid binnen Moviera waar de raad bij betrokken is. Niet alleen het aantrekken van meer ervaringsdeskundigen van buitenaf maakt daar onderdeel van uit maar ook komt er meer aandacht voor het delen van ervaring met huiselijk geweld door medewerkers zelf. De raad is blij dat er een aantal concrete stappen zijn gezet in de verdere uitrol van deze ontwikkeling. Tevens zijn een aantal leden op 14 juni naar een congres over ervaringsdeskundigheid geweest.

❖ **Vrijwillige inzet**

Op basis van meerdere vragen van cliënten streeft de CR naar de inzet van vrijwilligers door onder andere maatjes in te zetten. Ten behoeve van meer zorg en aandacht op maat en de ontlasting van hulpverleners bij hun hoeveelheid 'praktische regelzaken'. In 2016 is in Oosterbeek hier een start mee gemaakt. In 2017 is een kwartiermaker aangesteld die zich actief bezig houdt met het werken met vrijwilligers binnen Moviera en werd er formeel vrijwilligersbeleid opgesteld. Over laatstgenoemde heeft de raad advies gegeven. Met als enige opmerking dat hierin opgenomen moet worden dat maximale belastingvrije vergoeding van mensen in de bijstand per gemeente kan verschillen. De cliëntenraad heeft voorgesteld om per twee jaar het vrijwilligersbeleid te evalueren.

❖ **Zorg voor kinderen in de opvang**

Al lange tijd een aandachtspunt van de cliëntenraad. Omdat zij uit ervaring weten dat het van groot belang is dat ook kinderen tijdens een periode van opvang en zorg na huiselijk geweld goed worden begeleid. Dit verkleint de kans dat dit op latere leeftijd tot problemen leidt. Een inzicht wat inmiddels landelijk gedeeld wordt. Moviera heeft gelden aangevraagd voor een aantal projecten gericht op de zorg voor kinderen.

Echter blijft het onze aandacht hebben, mede omdat we vanuit diverse opvanglocaties nog signalen krijgen dat het leefklimaat onvoldoende bijdraagt aan het welzijn van kinderen.

❖ **Versterken samenwerking team(s)**

De CR wilde in 2017 inzetten op twee trainingen:

- een training voor de leden zelf waarbij werd stil gestaan bij hun manier van werken, onder andere als gesprekspartner van de teams. Deze heeft in november plaatsgevonden en heeft de raadsleden handvatten gegeven om steviger en met meer zelfverzekerdheid hun werk te doen.
- een training met de contactpersonen van de teams om samen stil te staan bij het vormgeven van een gelijkwaardige samenwerking. Hierover voerde zij in het voorjaar 2016 een gesprek met het bouwteam. Tegelijkertijd bracht de cliëntenraad al een enkele keer een bezoek aan een team, nu zij - sinds de invoering van de resultaatverantwoordelijke teams (RT's) in 2016 - meer verantwoordelijkheden hebben. Dit contact deed zowel de raad als de teams beseffen stil te staan bij de verhoudingen. Voor de CR ligt daar als belangrijkste vraag welke opstelling nodig is om constructief met medewerkers samen te werken. Maar ook om met de teams te kijken hoe de samenwerking goed vorm te geven. Voor 2017 stond deze training gepland maar dit werd doorgeschoven naar 2018. Op moment van schrijven hebben er twee bijeenkomsten plaatsgevonden en zullen er nog twee volgen.

❖ **Informatievoorziening cliënten**

Sinds 2016 streeft de cliëntenraad naar betere informatievoorziening voor cliënten. Dit ging met name om de informatiemap welke bestond uit teveel of juist te weinig informatie (verschillend per regio). De cliëntenraad bracht hier destijds een advies over uit. Daar kwam later het advies bij om een intranet-vorm voor cliënten te ontwikkelen zodat cliënten altijd de mogelijkheid hebben informatie op te zoeken die ze nodig hebben, passend bij de visie op cliënt-centraal (meer regie bij de cliënt en minder afhankelijk van hulpverleners). Dit heeft lange tijd stil gelegen, mede door een zwangerschapsverlof van de toenmalige communicatiemedewerker. Een interim medewerker zou dit verder oppakken, maar tot dusver heeft de raad onvoldoende zicht op de stand van zaken. Wel gaat de raad in 2018 meedenken over de nieuwe website van Moviera.

❖ **Cliëntendag**

De cliëntenraad wilde in 2017 een cliëntendag organiseren: een empowerment dag waar cliënten centraal staan. Het is niet gelukt dit te realiseren door de combinatie van beperkte tijd, andere ontwikkelingen en beperkt budget.

❖ **'Client centraal'**

Dat de visie op hulpverlening 'cliënt centraal' is, is uiteraard een ontwikkeling die de CR toejuicht. Wat daarbij belangrijk is, is een vraag waar de organisatie zich mee bezig houdt. In oktober 2016 heeft de cliëntenraad haar ideeën gedeeld met twee medewerkers. De cliëntenraad heeft daarbij opgemerkt dat Moviera hier met meer cliënten over in gesprek moet gaan. Daarna was het voor de raad een periode onduidelijk wat de organisatie hier verder mee deed. Najaar 2017 sprak de raad met een van de managers die dit verder heeft opgepakt. In een visiedocument is 'cliënt centraal' uitgewerkt in:

1. Cliëntenparticipatie
2. Privacy
3. Clientprocessen
4. Samenleving als hulpbron (inzet van ervaringsdeskundigheid)
5. Kinderen in de opvang

In 2018 zal de raad opnieuw in gesprek gaan met deze manager om dit document te bespreken.

❖ **Training en cursusaanbod cliënten**

In 2017 zou de raad dit speerpunt onder de loep nemen. Echter heeft de raad dit op de langere baan geschoven omdat andere kwesties de aandacht vroegen.

❖ **InZicht**

De CR heeft in 2017 een aantal keren om tafel gezeten met de ontwikkelaars InZicht. Ze dachten mee over de modules maar vonden het tegelijkertijd soms lastig mee te denken omdat ze onvoldoende zicht hadden op de casussen/ situaties waar vragen over gingen.

3.2 En verder...

Kwamen in 2017 de volgende onderwerpen ter tafel:

❖ **Sluiting Maliebaan**

In het najaar van 2017 besloot Moviera de opvanglocatie aan de Maliebaan in Utrecht per 01 januari 2018 te sluiten. Dit nadat bij controle door de brandweer het pand niet aan de veiligheidseisen voldeed. De cliëntenraad werd geïnformeerd over deze beslissing. Ondanks dat de locatie Maliebaan door het slechte leefklimaat al geruime tijd een zorg was van de raad, werd de raad wel wat overvallen door het besluit. Zij waren bij het nemen van de beslissing graag betrokken geweest.

Daarna werd de raad opnieuw meegedeeld dat er extra opvangplekken kwamen op de locatie Biltstraat. Ook over deze gang van zaken was de cliëntenraad niet te spreken. Met name omdat ook de Biltstraat al geruime tijd een zorg is van de raad: cliënten klagen al lange tijd over drukte op de opvang met onvoldoende personeel om voldoende begeleiding te bieden. Hierover zijn een aantal gesprekken geweest. De raad is vervolgens steeds betrokken en geïnformeerd over de organisatie rondom deze nieuwe situatie. Zij houden tot op heden de Biltstraat goed in de gaten door met regelmaat gesprekken te voeren met de cliënten. Signalen worden teruggekoppeld aan de werkgroep en aan de bestuurder.

❖ **Ontwikkeling cliëntprocessen**

De organisatie is in 2017 aan de slag gegaan met de ontwikkeling van cliëntprocessen: het opnieuw vormgeven en inrichten van hulpverleningstrajecten. Hierover werd de raad om advies gevraagd. Schematische weergaven waren uitgangspunt voor dit gesprek. De raad vond deze schematische weergaven echter te abstract en onvoldoende tot de verbeelding spreken waardoor het lastig was hier grondig feedback op te geven. De opmerkingen die de raad maakte:

- kijkend naar de eigen speerpunten, stel een kindcoach aan;
- baseer de cliëntprocessen op basis van input/ gesprekken met cliënten. Dat er toentertijd maar één cliënt over gesproken was vond de CR minimaal.

❖ **Kwaliteit hulpverlening**

Naar aanleiding van signalen van cliënten, maakt de CR zich zorgen over de kwaliteit van de zorg voor cliënten. Oorzaak hiervan zou een te hoge werkdruk bij het personeel zijn. Dit is kenbaar gemaakt bij de bestuurder. De CR heeft hierover tevens contact gezocht met de OR. Zie hoofdstuk 3: uitkomsten locatiebezoeken.

❖ **Clientvertrouwenspersoon**

Al een paar jaar werken we aan de zichtbaarheid van de cliëntvertrouwenspersoon. Dit is nodig omdat jaarlijks blijkt dat het aantal 'kwesties' dat zij krijgt minimaal is. In 2016 waren

dat er 8, in 2017: 10. Gezien de omvang van de organisatie (het aantal cliënten van Moviera) is dit nog steeds erg weinig. De raad besteedt hier aandacht aan via het intranet, de nieuwsbrief en de locatiebezoeken.

- Ook zouden haar contactgegevens op de startschermen van alle cliënt-computers worden geplaatst. Wat hiervan de laatste stand van zaken is, is ons al lange tijd niet bekend. Mocht er een intranet voor cliënten komen dan zou ook dit een goed communicatiekanaal zijn.
- In ons advies over informatievoorziening voor cliënten heeft de CR benadrukt dat de gegevens van de vertrouwenspersoon structureel in de map moet.
- Met de vertrouwenspersoon is afgesproken vaker langs de locaties gegaan om te praten met zowel cliënten als met medewerkers. Uit de locatiebezoeken en de gespreken nu blijkt dat onduidelijk is wat Ank doet, wat de CR doet en waarvoor de klachtenfunctionaris voor is.
- De raad en de cliëntvertrouwenspersoon spreken af dat ze vaker samen naar de locaties gaan. Dan wordt ter plekke duidelijk wat de CR doet en waarbij Ank kan helpen.
- Flyers moeten meer verstrekt worden. De raad geeft aan dat dit ook in andere talen aanwezig zou moeten zijn, waaronder Arabisch en Engels.
- Moviera gaat bedenken op welke wijze ambulante cliënten beter geïnformeerd worden
- De CR stelt voor om daar waar mogelijk (mail, website, folders, visitekaartjes) aandacht te besteden aan de cvp en de haar contactgegevens te vermelden.

❖ **Clientenraad buiten Moviera...**

Raadsleden waren ook buiten de organisatie actief:

- De CR heeft in augustus met enkele ambtenaren en wethouders gesproken over de knelpunten in de vrouwenopvang, uit het rapport van de ombudsman. Knelpunten die ook de raad ziet in de begeleiding van cliënten bij Moviera.
- CR spraken met wethouders van de vier Gelderse centrumgemeenten. Het doel van dat gesprek is een goede samenwerking en goede afspraken in het belang van de cliënt.

❖ **Medezeggenschapsmethode: cliënt-actieonderzoek**

De raad heeft zich georiënteerd op een nieuwe/ aanvullende vorm van medezeggenschap om meer cliënten te betrekken bij het maken van de zorg. De methode cliënt-actieonderzoek, welke door Freke is ontwikkeld met het LOC, was hierbij onderwerp van gesprek. De raad besloot zich voor nu te concentreren op de samenwerking met de teams.

4. Uitkomsten locatiebezoeken



In 2017 heeft de cliëntenraad in totaal ... locatiebezoeken afgelegd. Dat zijn er ... meer dan in 2017:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| - Apeldoorn: | 7 juni |
| - Utrecht Maliebaan: | 18 mei & 07 september |
| - Utrecht Biltstraat: | 23 mei & 8 november |
| - Nijmegen: | 12 oktober & 28 november |
| - Oosterbeek: | 27 juni en 6 november |
| - Team ambulans Gelderland Midden: | 20 november |

Daarbij heeft de raad een bezoek gebracht aan de woningen in Oog in Al en zijn er een paar teamvergaderingen bijgewoond.

De raad hecht er veel waarde aan om - voor een goede vertegenwoordiging - met regelmaat cliënten te spreken. De praktijk is wel wat weerbarstiger. Als redenen zien we:

- Het komen en gaan van leden;
- Een grote tijdsinvestering naast de reguliere vergaderingen. Bovendien hebben de leden met de eigen dagelijkse praktijk te maken zoals een betaalde baan of de zorg voor kinderen thuis.
- Het 'spannende' element: contact maken met een groep cliënten vraagt moed en is niet altijd gemakkelijk;
- In een aantal situaties bleek het niet eenvoudig om contact te krijgen met een team om een afspraak in te plannen.

4.1 Uitkomsten locatiebezoeken

De opkomst van cliënten in aantallen verschilde per locatiebezoek. Soms waren er veel cliënten, andere keren een stuk minder. De verslagen verstuurd we naar de bestuurder en het team. En in een aantal gevallen bespraken we de verslagen met het team of een teamlid. De raad is zorgvuldig bij het trekken van conclusies. Soms is niet duidelijk of iets een individuele kwestie is of dat het een algemeen gedeeld geluid is. Dat wordt in zo'n geval als zodanig vermeldt. De raad verwijst cliënten bij klachten altijd door naar de vertrouwenspersoon.

Een overzicht van de belangrijkste uitkomsten per locatie:

Apeldoorn

- De cliënten geven aan veel werkdruk bij de hulpverleners te ervaren en missen daardoor voldoende begeleiding. Met als een gevolg: vertraging in hun traject. Omdat er cliënten zijn met schulden is dit niet gewenst; betalingsachterstanden lopen op.
- Op basis van zowel opmerkingen van cliënten daar, maar ook op basis van onze eigen ervaring, vragen we ons af hoe zichtbaar Moviera is bij de ketenpartners? Het blijkt voor cliënten lastig om bij Moviera binnen te komen en dus de juiste hulp te krijgen.
- Cliënten hebben behoefte aan meer duidelijkheid over het traject. Ze missen nu vaak perspectief. Een stappenplan en sociale kaart is gewenst. (De raad heeft eerder al eens een advies aan de organisatie gegeven om dergelijke informatie te bieden aan cliënten).

Utrecht - Maliebaan

- Onvrede over de rust en het toezicht op kinderen. Afspraken met woonbegeleiding worden nauwelijks nageleefd.
- Er wordt een workshop naar zelfstandigheid verzorgd door een stagiaire. Hierin leer je onder andere een Digid en Zorgtoeslag aan te vragen. Voorstel is om deze workshops ook aan te bieden aan andere locaties van Moviera.
- Overgang van Biltstraat naar Maliebaan lijkt niet altijd goed te verlopen: in een aantal gevallen was het voor cliënten niet duidelijk wie haar begeleider werd en wachtte ze een tijd op begeleiding.
- Er wordt opgemerkt dat adreswijzigingen soms laat worden doorgegeven waardoor belangrijke informatie naar hun oude adres wordt verstuurd. Dit draagt niet bij aan het gevoel van veiligheid.
- De taalbarrière ervaren cliënten soms als een struikelblok om goed te communiceren met begeleiders.
- Behoeftte aan 24 uren begeleiding, bij een crisissituatie brengt dat angst en onrust met zich mee. Omdat tevens de brandweer zag dat er niet aan de veiligheidseisen werd voldaan werden er maatregelen genomen waardoor er 24 uur per dag personeel aanwezig was.
- Clienten hebben behoefte aan duidelijkheid omtrent verantwoordelijkheid. Waar houdt (een groot deel van de) begeleiding op en waar begint de eigen verantwoordelijkheid? De vrouwen geven aan dat ze in de trajectfase meer begeleiding nodig hebben dan Moviera nu biedt. Zo geeft een van de dames aan dat ze begrijpt eigen verantwoordelijkheid te hebben in het kader van zelfstandigheid, maar buiten de opvang kunnen ze ene beroep doen op het eigen netwerk. Binnen Moviera zijn ze afhankelijk van de hulpverleners.
- Er is behoefte meer 'gezien te worden'. Iemand die minder op kantoor zit en als een 'huismoeder' aanwezig is om een praatje te maken en een troostende schouder biedt zonder hiervoor een afspraak te moeten maken.
- De vrouwen geven aan dat ze werkdruk bij de begeleiders voelen die ten koste gaat van hun begeleiding. Ze krijgen de indruk dat ze het (te) druk hebben: "De begeleiding is niet aanwezig ook al zijn ze er wel."
- Door onder andere bovenstaand punt geeft men aan in de schulden te komen of er dieper in te geraken. Dit drijft velen tot grote wanhoop.
- De vrouwen wensen beter overzicht van hun financiën. Dus inkomsten en uitgaven. Wat krijgt Moviera binnen en wat wordt ervan betaald en wat wordt er gespaard en wat krijgen ze wekelijks of maandelijks om te besteden. Maandelijks een duidelijk overzicht.
- Clienten hebben behoefte aan duidelijkheid over het hulpverleningsaanbod van Moviera. Wat kunnen we voor cursussen volgen of waar kunnen we in Utrecht naartoe om ons te ontwikkelen of onze vragen voor te leggen?
- Clienten geven aan dat het voor vrouwen zonder verblijfsstatus prettig zou zijn om duidelijk uitgelegd te krijgen wat de procedure is en dat het heel lang zou kunnen duren.
- Clienten hebben soms het gevoel dat begeleiders onzorgvuldig omgaan met gemaakte fouten. Door deze bejegening ervaren zij niet serieus genomen te worden.
- Trajecten duren soms te kort: "Na zes weken analyse zijn we er nog lang niet. Als het traject dan wordt afgesloten voelt dat alsof je aan je lot wordt overgelaten. Dat maakt wanhopig", aldus de vrouwen.

Utrecht - Biltstraat

- Behoeftte aan perspectief: een aantal cliënten verblijven al lange tijd (o.a. een jaar) op de Biltstraat en weten nog niet wanneer ze weg kunnen. Voor hun is dat ingrijpend; zij willen weten waar ze aan toe zijn en willen door met hun leven. Ook omdat ze kinderen hebben.

- Cliënten ervaren dat er door de hoge werkdruk bij de medewerkers er niet altijd genoeg tijd voor ze is. Voldoende ondersteuning bij regelzaken wordt gemist. Als een begeleider afwezig is dan is er niet altijd een vervanger. Op donderdag en vrijdag is er vaak bijna niemand in huis.
- Dat er op bepaalde momenten weinig medewerkers zijn (o.a. bij de receptie s 'avonds en op donderdag en vrijdag) verkleint tevens het veiligheidsgevoel. Vooral voor mensen die angstig zijn.
- Een van de dames geeft aan niet goed te weten wat het aanbod van Moviera is. Ze hoort via een andere partij over het programma Take a break maar mist dergelijke informatie vanuit de opvang zelf. Andere cliënten herkennen dit en zouden hierover beter geïnformeerd willen worden zodat ze ook beter kunnen vragen om de hulp die ze willen.
- Cliënten zouden ook graag op de hoogte gebracht willen worden wanneer de meiden van de afdeling JVW mannelijk bezoek ontvangen. Dat zij onaangekondigd rondlopen, zorgt voor ongemakkelijkheden, ook voor vrouwen die een hoofddoek dragen.
- De vrouwen geven aan soms moeite te hebben met verplichte deelname aan cursussen omdat dit niet altijd bij ze past. Het idee wordt nog wel geopperd om een eerste of tweede bijeenkomst te verplichten zodat dit iemand wel stimuleert dingen uit te proberen. Daarbij wordt opgemerkt dat trainingen die helpen bij het bieden van praktische ondersteuning helpend zou zijn.
- Bejegening: cliënten ervaren dat het contact met begeleiding niet altijd prettig verloopt. Gevoel bestaat dat dit samenhangt met de bereikbaarheid van de begeleiders. Cliënten ervaren bovendien een drempel om iets te vragen.
- Nu er extra plekken op de Biltstraat zijn gecreëerd is de behoefte van de bewoners gegroeid om extra activiteiten en meer kinderopvang te faciliteren. Dit ten behoeve van het waarborgen van het leefklimaat.

Nijmegen

- Cliënten gaven aan dat er betere afspraken gemaakt moeten worden tussen cliënten en hulpverleners betreffende hun veiligheid; exen en familieleden van exen komen te makkelijk binnen en komen er gemakkelijk achter wat hun verblijfplaats is.
- Cliënten zouden ook graag meer uitleg bij binnenkomst willen over de codes. Wat mag je wel en niet bij code rood?
- Ondanks uitleg over de reden dat we opvanglocatie uit de anonimiteit halen ervaren cliënten onveiligheid. Ze geven de voorkeur aan anonieme opvanglocaties omdat de realiteit op deze manier onveiligheid met zich meebrengt.
- Cliënten ervaren de doorstroming van Oosterbeek naar Nijmegen als heel traag. De begeleiding door de hulpverleners in Oosterbeek vinden ze goed.

Oosterbeek

- Vragen van een cliënt over het verloop van haar traject. Dit is tot op heden onduidelijk. We benoemen dit omdat deze opmerking niet op zichzelf staat maar omdat we dit inmiddels als een signaal zien.
- Ook ervaren cliënten onvoldoende kinderopvang.
- Cliënten ervaren hoge werkdruk bij de hulpverleners. Daardoor gaan cliënten elkaar onderling helpen. Soms is dat belastend voor cliënten die zelf in hun herstelproces zitten.
- Cliënten geven aan dat zij lang moeten wachten totdat ze begeleiding krijgen, tot wel 2 weken voordat ze hun eerste gesprek krijgen. Dat geeft vaak een gevoel van stress en een verloren gevoel. Cliënten zouden graag in 1 of twee dagen toch wat meer informatie willen, om te horen hoe lang het duurt totdat ze het gesprek met de begeleidster krijgen.
- Er zijn kinderen die 2 weken niet naar school gaan omdat er nog geen gesprek heeft plaats gevonden, graag zouden cliënten hier ook graag meer info over willen.



- De cliënten vragen om eerlijker geïnformeerd te worden over de lengte van hun verblijf in Oosterbeek. Dat komt vaak niet overeen met wat hun verteld wordt.
- Cliënten willen graag activiteiten voor moeder en kind samen voor de omgang en opbouw met hun kinderen.
- De cliënten weten niet dat er vrijwilligers aanwezig zijn. Zij zouden het fijn vinden als de cliënten ingezet worden bij het wegwijs maken van de omgeving.
- Er wordt door meerdere cliënten aangegeven dat er behoefte is aan een psycholoog.
- Dit is benoemd door 1 cliënt: zij had een begeleidster waar zij tevreden mee was, tijdens de vakantie van haar begeleidster heeft zij een nieuwe begeleidster gekregen zonder met de cliënt te overleggen, na de vakantie van haar eerste begeleidster werd er gevraagd of zij haar weer terug kreeg, maar haar eerste begeleidster was te druk.
- Er waren meerdere Cliënten heel tevreden met de woonondersteuners voor hun hulp en gesprekken.
- De cliënten zijn heel erg blij en tevreden met de crèche.



5. Conclusie

De zichtbaarheid van de cliëntenraad is in 2017 verder toegenomen. Zowel door hun fysieke aanwezigheid binnen Moviera als door op structurele basis notulen en nieuwsbrieven te verspreiden.

De samenwerking met Moviera verandert. Door de komst van RT's is het logisch dat de raad ook met hun in contact komt. Dit betekent dat verhoudingen veranderen en dat er iets nieuws van zowel de leden als medewerkers gevraagd wordt. In 2018 komen er daarom een viertal bijeenkomsten met de contactpersonen uit de teams om deze samenwerking verder vorm te geven.

Locatiebezoeken zijn van belang voor de belangenbehartiging. Daar komt veel naar boven. Signalen die we op de verschillende locaties horen en die onze aandacht hebben:

- Het tekort aan begeleiding die cliënten ervaren. Met als genoemde oorzaak: werkdruk bij medewerkers.
- Clienten die onvoldoende perspectief ervaren. Niet weten hoe hun traject eruit gaat zien en hoe lang dit duurt.
- Onvoldoende zicht op het hulpverleningsaanbod. Hierdoor is het voor cliënten lastig zelf een beroep te doen op specifieke hulpverlening.
- Behoeftte van cliënten gezien te worden, al dan niet door het aanstellen van een 'huismoeder' / gastvrouw bij wie ze ten alle tijden een praatje kunnen maken en hun ei kwijt kunnen.
- Bekendheid en zichtbaarheid van Moviera. Zodat slachtoffers huiselijk geweld makkelijker de juiste hulp kunnen krijgen.

Ondanks dat we in 2017 meer locaties hebben bezocht dan de jaren ervoor blijft het soms ook lastig de locatiebezoeken op structurele en frequente basis te doen. Het vraagt een flinke tijdsinvestering. Ook is een uitdaging om contact te krijgen met de doelgroep Jong Volwassenen, mannen, ambulante cliënten en cliënten uit Safe Houses. Een online platform ziet er de cliëntenraad dan ook als wenselijk.

De cliëntenraad is blij dat een aantal speerpunten inmiddels actief worden gedeeld met Moviera en onderdeel uitmaken van het jaarplan.

5.1 De cliëntenraad in 2018

De cliëntenraad zal eens in de twee maanden blijven vergaderen met de bestuurder.

Speerpunt 2018: Zichtbaarheid

Alleen door structureel aanwezig te zijn op alle locaties en te daadwerkelijk te spreken met cliënten kan de cliëntenraad samen met de eigen ervaringskennis spreekbuis van cliënten zijn richting directie en medewerkers van Moviera. Daarmee worden de belangen van cliënten behartigd. In 2018 wil de raad dan ook maandelijks de locaties Apeldoorn, Oosterbeek, Nijmegen en Utrecht bezoeken; al dan niet gecombineerd met het bijwonen van een teamoverleg. (Met het team ambulant is afgesproken dat een CR lid driemaal per jaar hun teamoverleg bij woont om elkaar op de hoogte te blijven houden.) Van een locatiebezoek wordt een verslag gemaakt door het CR lid dat het bezoek heeft afgelegd.

Tot op heden is er vanuit cliënten nog weinig activiteit richting de CR via telefoon of mail. Door het verspreiden van visitekaartjes, flyers en posters, met daarop de contactgegevens van de raad willen zij hun bereikbaarheid verbeteren. Met als motto: "Zit je ergens mee? Bel / app / mail". Gedurende

het jaar zal bekeken worden in hoeverre het aantal reacties toeneemt en om wat voor soort berichten het gaat.

Verder staat voor 2018 nadere kennismaking gepland met de verschillende teams van Moviera en zal de CR betrokken blijven bij interne plannen en beleid Moviera.

Werkwijze

De verslagen van de locatiebezoeken worden zo snel mogelijk na een bezoek en in ieder geval vóór de volgende CR vergadering opgesteld en aangeleverd bij de voorzitter. De voorzitter neemt het verslag door, al dan niet met hulp van de cliëntenraadondersteuner waarna het wordt doorgestuurd naar het desbetreffende team. Op de vergaderagenda van de CR staat standaard het gesprekspunt 'locatiebezoeken' zodat iedereen op de hoogte is van de bezoeken die hebben plaatsgevonden en welke nog gepland staan. Eventuele signalen worden besproken en gebundeld voor overdracht naar Marleen.

Hoewel voor ieder cliëntenraadslid factoren als oppas, werk en/of financiën invloed hebben op de beschikbaarheid van de leden, streeft de raad erna een verdeling van locaties te maken en duidelijk af te spreken wie waarvoor verantwoordelijk is.