

Jaarverslag cliëntenraad Moviera 2018

Dit is het jaarverslag van de Cliëntenraad (CR) over 2018. Hiermee wil de CR alle cliënten en medewerkers van Moviera informeren over wat we in 2018 gedaan hebben.

Veel leesplezier!

Wisseling van de wacht!

De CR heeft dit jaar afscheid genomen van een aantal leden en er zijn gelukkig ook weer nieuwe leden bij de CR gekomen. Daardoor zijn de voorzitters ook gewisseld en we zijn blij dat er steeds weer iemand op staat die de rol van voorzitter wil vervullen! Dit jaar heeft de CR ook afscheid genomen van haar ondersteuner en ook zij is opgevolgd door een nieuwe.

We bedanken ieder voor alle energie en tijd die ze in de CR hebben gestopt en wensen hen heel veel succes in hun verdere loopbaan.



Sinterklaas is langs geweest en had voor alle kinderen bij Moviera een pakje meegenomen!



Cliënttevredenheidsonderzoeken 2018

In de zomer van 2018 zijn de cliënttevredenheidsonderzoeken gehouden. De cliëntenraad heeft zich bij laten praten over de onderwerpen die verbetering nodig hebben:

- De kwaliteit van de huisvesting (privacy, hygiëne)
- Informatievoorziening (de juiste informatie op het juiste moment, en overdracht van informatie bij verhuizing naar een andere locatie)
- Hulpverlening aan kinderen
- Continuïteit van hulpverlening (hulpverlening moet doorgaan ook als je hulpverlener ziek is of niet kan, wat als het niet klikt?)

Afgesproken is dat de cliëntenraad over de voortgang van de verbeteringen op de hoogte gehouden wordt door de managers.

De CR is geïnterviewd voor het onderzoek dat de heer W. Pattje heeft gedaan in opdracht van onder andere het ministerie van VWS over de voorgestelde wijziging van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Afspraken met de teams & onderwerpen uit de locatiebezoeken

Met contactpersonen uit de teams van Moviera heeft de CR in 4 bijeenkomsten gesproken over de functie en de rol van de CR: wat doet de CR en hoe brengt de CR de belevingswereld van de cliënten zo goed mogelijk onder de aandacht van Moviera. De informatie die uit de locatiebezoeken komt gaan we met de contactpersonen uit de teams bespreken en zo proberen de dienstverlening nog beter te krijgen. Op 4 september hebben we samen afspraken gemaakt hoe we dat per team het komende half jaar gaan doen.

Hieronder vind je een greep uit de onderwerpen die in de locatiebezoeken aan de orde zijn gekomen.

Utrecht

- ✓ Activiteiten voor kinderen en informatie hierover
- ✓ Werkwijze van een medewerker
- ✓ Behoeftte aan meer gevoel voor de verschillende culturen
- ✓ Veiligheid (voordeurbel werkt niet goed)
- ✓ Informatieoverdracht
- ✓ Inzet van tolken

Apeldoorn

- ✓ Activiteiten voor kinderen
- ✓ Veiligheid: afsluiten deuren en hekken; opletten bij bezoek
- ✓ Geluidsoverlast deuren
- ✓ Informatievoorziening
- ✓ Overlast voor de buurt
- ✓ Toezicht op spelende kinderen op het plein
- ✓ Verbetering overdracht cliënten vanuit de ene locatie naar de andere
- ✓ Activiteiten in de zomer & vakanties
- ✓ Aanwezigheid bij bewonersvergaderingen

Oosterbeek

- ✓ Behoeftte aan vrijwilligers

Nijmegen

- ✓ Kinderopvang
- ✓ Recreatie, knutsel-middag voor kinderen
- ✓ Informatie over verhuizing vanuit Oosterbeek
- ✓ Behoeftte aan vrijwilligers
- ✓ Wat als er geen klik is met de begeleider?

Adviezen:

De CR heeft in 2018 geadviseerd over:

- De klachtenregeling voor cliënten
Veranderingen in de klachtenregeling zijn:
 - ✓ Het verschil tussen de interne en externe klachtbehandeling wordt duidelijker.
 - ✓ Het team heeft als eerste de verantwoordelijkheid om de klacht te bespreken met de cliënt, al dan niet met een manager erbij. Zo kan het team leren van de klacht.
 - ✓ Klachten worden beoordeeld door een verbeteradviescommissie. Zij denken ook na over adviezen om klachten in de toekomst te voorkomen. Ook iemand van de raad zal in deze commissie plaatsnemen.
- De begroting van Moviera voor 2019
De CR heeft gekeken in hoeverre de speerpunten (zichtbaarheid, zorg en aandacht voor kinderen en ervaringsdeskundigheid) terug kwamen in de begroting en hierover met de bestuurder gesproken.

AVG

Sinds 25 mei dit jaar is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht, ook voor Moviera. Maar wat betekent dat voor de cliënten van Moviera? De CR heeft zich hierover laten informeren. Medewerkers maar ook cliënten moeten zorgvuldig omgaan met de persoonsgegevens

Door de CR is meegedacht over:

- ✓ Brainstorm over de website: welke informatie hebben cliënten nodig?
- ✓ Moviera 3.0: hoe maken we Moviera klaar voor de toekomst?
- ✓ Huisvesting: hoe moet de nieuwbouw in Utrecht vorm krijgen?

Cliëntenraad & Contact

De Cliëntenraad komt op voor de cliënten van Moviera en vergadert maandelijks. Om de maand sluit de bestuurder van Moviera bij de vergadering aan. **Op deze manier denken, praten en beslissen we mee.** Heb je naar aanleiding van dit Jaarverslag een bericht, een vraag of een tip voor de Cliëntenraad? Wil je ons uitnodigen? Of heb je interesse in het werk van de Cliëntenraad? Mail dan naar cliëntenraad@moviera.com of cliëntenraadondersteuner@moviera.nl
De voorzitter is ook telefonisch bereikbaar: 06-30271688