



**Jaarverslag 2008 Cliëntenraad Delft**

## Inhoudsopgave

1. Voorwoord .....	3
2. Algemene missie Cliëntenraad Delft .....	4
3. Samenstelling in 2008 .....	5
4. Overzicht activiteiten .....	6
5. Uitgebrachte adviezen in 2008 .....	8
5. Raad van Bestuur GGZ Delfland .....	10
6. Raad van Toezicht .....	10
7. Cliëntenraad De Stadhouders, Nieuwe Waterweg Noord .....	11
8. Geestelijke Verzorging .....	11
9. Ondernemingsraad GGZ Delfland .....	11
10. Samenwerkingsverband Cliëntenraad Perspectief i.o. o.g.v. Dagbesteding DWO .....	11
11. Samenwerking met relevante externe organisaties .....	12
12. Financiële verantwoording .....	12

## 1. Voorwoord

Voor Cliëntenraad Delft was 2008 een roerig jaar: mevrouw Bal overleed in februari en mevrouw Bouwmeester in augustus. Ook ondergetekende moest door de cliëntenraad een groot deel van het jaar gemist worden: in augustus werd hartfalen geconstateerd en moest ik na een operatie de rest van het jaar gebruiken om te revalideren.



De cliëntenraad heeft het met adviezen uitbrengen dit jaar behoorlijk druk gehad en het ging hierbij soms om zeer gevoelige onderwerpen. Een greep uit de lange lijst uitgebrachte adviezen: terugdringen drang en dwangmaatregelen; wijziging folderbeleid; een hele nieuwe serie folders. Ook heeft de cliëntenraad adviezen uitgebracht over wijzigingen van reglement klachtencommissie cliënten, commissie dwangtoepassing en commissie Melding Incidenten Patiënten ( MIP)

Gelukkig kunnen we ook leuke zaken melden:

zo is er in de Kastanje gestart met het organiseren van een maandelijkse koffiemiddag naar het voorbeeld van de koffieochtend aan het Verlaat.

Voor het eerst heeft de cliëntenraad in samenwerking met de horeca afdeling van Dagbesteding en het management van het Verlaat een kerstdiner georganiseerd voor de cliënten die in het Verlaat zijn opgenomen en hun familie. U leest er alles over verderop in dit jaarverslag.

Wij hopen dat het jaarverslag inzicht geeft aan cliënten, bestuurders en medewerkers van GGZ Delfland in onze inspanningen ten dienste van een zo goed mogelijke belangenbehartiging van cliënten van GGZ Delfland.

Namens Cliëntenraad Delft,

G. H. Bleumink,  
Voorzitter

## 2. Algemene missie Cliëntenraad Delft

- Bejegening op basis van wederzijds respect
- Cliëntenraad Delft streeft naar maximale flexibiliteit en maatwerk in het zorgaanbod, waarbij zo goed mogelijk ingespeeld wordt op de nieuwe ontwikkelingen in de zorgvraag en een antwoord wordt gezocht op beperkingen in het zorgaanbod.
- De zorgvraag van cliënten is het enige geldige uitgangspunt voor het huidige zorgaanbod en voor het ontwikkelen van nieuw zorgaanbod; de vraag stuurt het aanbod. Het uitvoeren van kwaliteitstoetsingen zien wij o.a. als een instrument om dit doel te bereiken.
- Het huidige zorgaanbod en de zorgvernieuwingsinitiatieven moeten een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van leven van cliënten.
- Het huidige zorgaanbod en de zorgvernieuwingsinitiatieven moeten erop gericht zijn cliënten te helpen zoveel mogelijk de regie over hun leven te (her)nemen om zo zelfstandig mogelijk te functioneren in de samenleving.
- Binnen het huidige zorgaanbod en de zorgvernieuwingsinitiatieven kunnen cliënten een actieve en medeverantwoordelijke rol vervullen. Hun ideeën, wensen en behoeften worden serieus genomen en hun ervaringsdeskundigheid wordt erkend en benut ten behoeve van het succes van de behandeling.
- Cliëntenraad Delft zoekt naar een vorm van cliënteninspraak en belangenbehartiging die aansluit bij de diverse doelgroepen. Dat kan bijvoorbeeld door middel van het instellen van cliëntenpanels. Deze vorm van inspraak helpt de cliëntenraad beter bij het opstellen van gevraagd en ongevraagd advies en geeft een beter beeld over de cliënttevredenheid en kwaliteit van zorg.
- Gebouwen zijn toegankelijk volgens ITS normen en privacy wordt gegarandeerd door een goede geluidsisolatie.
- Laagdrempelige toegang tot de zorg, duidelijke beschrijving van het zorgaanbod en goede telefonische bereikbaarheid van alle circuits.
- Om het zorgaanbod en de service aan cliënten te waarborgen moet de organisatie hiervan goed geregeld zijn op het gebied van de administratie, faciliteiten, financiën, CAV etc.
- Wachttijden voor cliënten voldoen tenminste aan de Treeknormen en wachtlijsten zijn inzichtelijk voor cliënten.

### 3. Samenstelling in 2008

G. H. Bleumink	voorzitter, circuit Jeugd, Lang, Kort en extern
H. van Dam	secretaris, circuit Jeugd, Kort, Ouderen, redactie nieuwsbrief en extern
F. Helder	circuit Kort, Ouderen
Th. Stokdijk	circuit Lang, Jeugd, redactie nieuwsbrief
P. van der Knaap	dagbesteding
C. Schouten	circuit Lang, Dagbesteding
P. Vorthoren <sup>1</sup>	circuit Lang, Dagbesteding
M. van Daalen	circuit Lang
E. Brinckman <sup>2</sup>	Dagbesteding, Jeugd
J. van Heijningen <sup>3</sup>	circuit Lang



Samenstelling Cliëntenraad Delft augustus 2009

---

<sup>1</sup> Vanaf 10 november 2008

<sup>2</sup> Augustus 2008 – april 2009

<sup>3</sup> Oktober 2008 – april 2009

## 4.Overzicht activiteiten

De cliëntenraad heeft onderstaande activiteiten ontwikkeld en/of verder uitgebreid in 2008:



- Werving nieuwe cliëntenraadsleden
- Voedingspanel
- Koffieochtend Verlaat
- Spreekuren in De Gravin
- Kerstdiner Verlaat

### Werving nieuwe cliëntenraadsleden

De werving van nieuwe cliëntenraadsleden heeft in 2008 geresulteerd in vier nieuwe leden.

In 2009 zal de werving van nieuwe leden doorgaan.

### Voedingspanel

Het voedingspanel bestaat uit zoveel mogelijk cliëntenraadsleden, de ondersteuner, de manager hotel, de diëtiste en de stafmedewerker logistiek. Door middel van mee-eten op zoveel mogelijk afdelingen, probeert het panel zich een beeld te vormen van:

- de kwaliteit van de maaltijden,
- de algemene reactie op de voeding door de cliënten,
- de maaltijdorganisatie
- ambiance tijdens de maaltijd per afdeling

Het panel streeft er naar twee keer per jaar maaltijden op afdelingen te testen. In 2008 is dit slechts één gebeurd.

De maaltijden worden bereid door de centrale keuken van het Lozerhof.

In 2008 was de kwaliteit van de maaltijden over het algemeen goed bevonden. Bij navraag werd dit ook bij cliënten als zodanig ervaren.

Ambiance was echter op verschillende afdeling nog voor verbetering vatbaar. Dit was dan ook een punt van aandacht voor de cliëntenraad en is meegenomen naar de verschillende circuitoverleggen.

### Kerstdiner Verlaat

Voor het eerst is dit jaar door de cliëntenraad een kerstdiner georganiseerd voor cliënten en familie van het Verlaat.

Insteek hierbij was dat er met name voor deze groep cliënten weinig georganiseerd kon worden.

In samenwerking met de IM-3 van het Verlaat en de coördinator van de afdeling Horeca van Dagbesteding is een kerstdiner gehouden, dat zeer succesvol is gebleken. Ook had de Geestelijke Verzorging een aandeel door een kerstverhaal te vertellen.



Speciaal was dat leden van de cliëntenraad zelf het grootste deel van de bediening op zich hebben genomen.

Wij zijn van mening dat dit een structureel karakter moet krijgen en uitgebreid moet worden naar andere langdurige opname afdelingen.

#### Koffieochtend Verlaat

De koffieochtend aan 't Verlaat bleek door zijn laagdrempeligheid vanaf het begin een succes. Deze populariteit heeft zich doorgezet in 2007. Er waren korte lijnen naar de verantwoordelijke IM-3, waardoor direct kon worden ingesprongen op klachten.

#### Spreekuur in De Gravin

In 2008 heeft de cliëntenraad het spreekuur in De Gravin gecontinueerd. De ondersteuner is eens in de twee weken op vrijdagochtend daar aanwezig. De directeur bedrijfsvoering van circuit VKB heeft hiervoor haar kantoor beschikbaar gesteld.

#### Bezoek psychiaters en bestuurders psychiatrische instelling Albanië

GGZ Delfland steunt al een aantal jaren een psychiatrische instelling in Albanië. Enkele psychiaters en bestuurders van de ze instelling bezochten GGZ Delfland en waren zeer geïnteresseerd in de medezeggenschap van cliënten. Dit is in Albanië een onbekend begrip.

Cliëntenraad Delft heeft een presentatie gehouden over de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en de voordelen die medezeggenschap van cliënten voor een instelling kunnen hebben.

Veel aandacht is besteed aan de praktische uitvoering van deze wetgeving.

Men was zeer enthousiast en wilde nadenken over mogelijkheden van het vormen van een cliëntenraad binnen hun eigen instelling.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Intussen is hiermee een start gemaakt, mede door input van de cliëntenraad

## 5. Uitgebrachte adviezen in 2008

### Uitgebrachte adviezen Cliëntenraad Delft

Advies	Uitkomst
Voorgenomen besluit mbt veranderingen Verlaat & extramuraal wonen	Positief advies
Folder crisiskaart	Positief advies
Broodmaaltijden Jorisweg	Positief advies

### Adviezen uitgebracht in samenspraak met Cliëntenraad De Stadhouders

Advies	Uitkomst
Voorgenomen besluit Drang en Dwang	Positief advies met voorwaarden
Voorgenomen benoeming nieuwe leden klachtencommissie cliënten	Positief advies
Voorlopige Begroting 2009	Preadvies positief
Folderbeleid GGz Delfland	Positief advies
Algemene folders	Positief advies
Aanscherping rookbeleid	Positief advies
Wijziging reglement commissie dwangtoepassing	Positief advies
Wijziging reglement commissie M.I.P.	Positief advies
Functieregeling geneesheer directeur	Positief advies
Wijziging reglement klachtencommissie cliënten	Positief advies
Invoering Burgerservicenummer in de zorg en beleid onverzekerden	Positief advies
Voorgenomen besluit deelname Synquest	Positief advies

### Adviezen uitgebracht in samenspraak met Cliëntenraad Perspektief i.o.

Advies	Uitkomst
Jaarplan MT Dagbesteding 2008 (ingediend 2007, uitgebracht 2008)	Positief advies
Jaarplan MT Dagbesteding 2009	Positief advies
Cliëntsturing Kiosk	Positief advies met voorwaarden
Verhoging deelnemersvergoeding 1	Positief advies
Aanscherping rookbeleid Grand Café	Positief advies

Verbouwing rookruimte Grand Café	Positief advies
Verhoging deelnemersvergoeding 2	Positief advies
Schorsingsbeleid	Ongevraagd advies met voorwaarden

Er waren dit jaar een aantal spraakmakende onderwerpen die ter advisering zijn voorgelegd aan de cliëntenraad.

#### Drang en Dwang

GGZ Delfland startte een groot project “Dwang en Drang” waarbij terugdringen van separatie en dwangmedicatie voorop stond. Cliëntenraad Delft heeft aan een aantal werkgroepen deelgenomen waardoor de ontwikkelingen op dit gebied gevolgd konden worden en er vanuit de cliëntenraad ook een actieve inbreng kon zijn.

#### Cliëntsturing Kiosk

Cliëntsturing van activiteiten van Dagbesteding als middel voor betere reïntegratie werd door de cliëntenraad toegejuicht. De kiosk leek het beste hiervoor in aanmerking te komen. Na het vormen van een werkgroep, waarin naast leden van zowel Cliëntenraad Delft als cliëntenraad Perspektief ook deelnemers van de kiosk zitting hadden, is uitgebreid gediscussieerd over de juiste vorm en werkwijze. Dit is een zeer langdurig proces gebleken wat nog steeds niet voltooid is.

#### Uitbreiding rookverbod horeca

De nieuwe wetgeving “uitbreiding rookverbod horeca” die 1 juli 2008 is ingegaan, heeft voor veel opschudding gezorgd, omdat dit zou betekenen dat cliënten niet meer mochten roken in het Grand Café. Tot op het laatste moment was er nog de hoop dat dit wetsvoorstel het niet zou halen. Tenslotte heeft Dagbesteding het Samenwerkingsverband gevraagd een advies te geven over een nieuw te bouwen aparte rookruimte.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Tijdens het ter perse gaan van dit jaarverslag was helaas nog geen start gemaakt met de bouw van deze rookruimte

## 5. Raad van Bestuur GGZ Delfland

In 2008 is er vier keer per jaar overleg geweest tussen Raad van Bestuur en beide cliëntenraden.

Tijdens deze overleggen is gesproken over evalueren van de samenwerkingsovereenkomst; wijziging statuten GGZ Delfland; organisatie ontwikkeling en de kaderbrief 2009.

Daarnaast heeft het dagelijks bestuur van Cliëntenraad Delft een maandelijks werkoverleg mevrouw S. I. Bandhoe van de Raad van Bestuur. Zij is het aanspreekpunt voor de beide cliëntenraden.

Vanuit de wettelijke adviesbevoegdheid van de Cliëntenraad is tevens afgesproken dat belangrijke ontwikkelingen terstond aan de Cliëntenraad worden gemeld.

### Tijdelijke wijziging organisatie structuur

In november 2008 heeft de Raad van Bestuur besloten een tijdelijk wijziging organisatiestructuur in te voeren voor de duur van maximaal 6 maanden. Dit betekent dat de circuits niet meer vanuit leeftijdsriteria zij ingedeeld, maar eerder vanuit de stoornis. Ondanks dat Cliëntenraad Delft van mening was dat dit als voorgenomen besluit ter advisering had moeten worden voorgelegd, is dit niet gebeurd.

Wel heeft de cliëntenraad dit als vast agendapunt regelmatig ingebracht in het informele maandelijks overleg met de Raad van Bestuur. Op deze manier kon men zicht houden op de voortgang en zich voorbereiden op het voorgenomen besluit tot definitieve wijziging. Een adviesaanvraag hierover wordt in 2009 verwacht.

## 6. Raad van Toezicht

Deze raad houdt toezicht op en sanctioneert de besluiten van de Raad van Bestuur. Eén van de leden van de Raad van Toezicht wordt op voordracht van de Cliëntenraad benoemd. De Raad van Toezicht opereert zonder last of ruggespraak. Jaarlijks vindt er overleg plaats tussen de Cliëntenraad en de Raad van Toezicht van GGZ-Delfland. Ook in 2008 heeft dit plaatsgevonden. Besproken onderwerpen waren:

- Begroting 2009
- Speerpunten van zorg waarop Raad van Toezicht wil inzetten
- Ervaringen van cliënten met invoering ZZP's en DBC's

## 7. Cliëntenraad De Stadhouders, Nieuwe Waterweg Noord

In 2003 zijn afspraken gemaakt tussen beide cliëntenraden om locatieoverstijgende adviesaanvragen zoveel mogelijk gezamenlijk uit te brengen. Er vindt tussen de cliëntenraden halfjaarlijks overleg plaats. Beide cliëntenraden hebben in gezamenlijkheid jaarlijks overleg met het Zorgkantoor en de Raad van Toezicht. Opvallend is dat door o.a. locatieverschillen het steeds vaker voorkomt dat beide cliëntenraden afzonderlijk een advies uitbrengen. Wel wordt er altijd overleg gepleegd.

## 8. Geestelijke Verzorging

In 2008 is overleg geweest met Geestelijke Verzorging. Onderwerpen van gesprek waren:

- Thema levensindevragen
- Maatjesproject
- Territoriaal werken van Geestelijke Verzorging

## 9. Ondernemingsraad GGZ Delfland

In 2008 is afgesproken een regulier informeel overleg op te starten tussen de Ondernemingsraad en Cliëntenraad Delft. Dit overleg heeft tweemaandelijks plaatsgevonden en werd beurtelings georganiseerd door de Ondernemingsraad en Cliëntenraad Delft.

- Besproken onderwerpen waren in 2008:
- Nieuwbouw
- Intentie tot fusie met Perspektief
- Jaardocument GGZ Delfland 2007
- Begroting 2009

## 10. Samenwerkingsverband Cliëntenraad Perspektief i.o. op het gebied van Dagbesteding DWO



### Diner Pensant 2008

Tijdens dit diner pensant is aan de hand van een aantal stellingen gediscussieerd over de rol en positie van Dagbesteding als onderdeel in de zorgketen.

### Cliëntsturing Kiosk

Veel aandacht is dit jaar besteed aan cliëntgestuurd maken van de kiosk. Bij de praktische uitvoering bleek dat dit veel meer voeten in de aarde heeft dan van te voren kon worden ingeschat.

## 11. Samenwerking met relevante externe organisaties

Ook dit jaar heeft Cliëntenraad Delft verschillende (vaste) contacten gehad met externe organisaties:

- Zorgbelang Zuid-Holland  
De cliëntenraad heeft zitting in zowel werkgroep GGZ als Initiatiefgroep Lokale Versterking.  
Vanuit deelname aan de werkgroep GGZ heeft Cliëntenraad Delft een cliëntenraadslid zitting in de Regionale Zorgvragersraad.
- Zorgkantoor DWO  
Cliëntenraadslid is op persoonlijke titel lid van de Raad van Advies
- LOC  
Twee cliëntenraadsleden maken deel uit van het BAC/radenoverleg  
Een cliëntenraadslid is op persoonlijke titel lid van de Raad van Toezicht
- Panel Gehandicaptenbeleid Gemeente Delft  
Cliëntenraad Delft is gemachtigd tot een afvaardiging van twee personen
- Patiënten Vertrouwens Persoon  
Door langdurige ziekteverzuim van de vaste PvP is er in goed overleg een nieuwe aangesteld. Deze verliet de stichting na een aantal maanden in verband met een andere baan. De rest van 2008 is er een vervangende PvP gestationeerd bij GGZ Delfland. Met ingang van 1 januari 2009 is er in DWO gebied weer een vast PvP. E.e.a is soepel verlopen mede door goede communicatie tussen de Stichting PvP en Cliëntenraad Delft.

## 12. Financiële verantwoording

De Cliëntenraad beschikte in 2008 over voldoende financiële middelen om de lopende uitgaven in het jaar te kunnen dekken.



## **Cliëntenraad Delft**

Telefoon: 015-2607513

Email: [cliëntenraad.delft@ggz-delfland.nl](mailto:cliëntenraad.delft@ggz-delfland.nl)

Web: [www.clientenraaddelft.nl](http://www.clientenraaddelft.nl)

**Bezoekadres:**  
Sint Jorisweg 2  
2612 GA Delft

**Postadres**  
Postbus 5016  
2600 GZ Delft