

Jaarverslag 2024

Clëntenraad Jados



Inleiding

Dit jaar is het jaarverslag geschreven door twee mensen. Na drie jaar bij de cliëntenraad draag ik namelijk het stokje over aan een nieuwe secretaris: Femke. Ik sloot mij drie jaar geleden aan bij de cliëntenraad toen ik net verhuisd was naar Maastricht. Nu ben ik bijna klaar met mijn opleiding en wordt het tijd om de focus te leggen op het afronden van mijn bachelor en het kiezen van een vervolgopleiding.

Ik heb een hele mooie tijd gehad bij de cliëntenraad. Ook al zijn we niet meer hetzelfde clubje als drie jaar geleden, ik heb er het volste vertrouwen in dat de nieuwe leden snel hun draai zullen vinden en dat Femke geknipt is voor de rol van secretaris. Al verandert de samenstelling, ons doel blijft hetzelfde: cliënten vertegenwoordigen.

Dat hebben we in 2024 weer met overgave gedaan. Zo hebben we meegedacht over de zorgvisie en de communicatie van Jados. Belangrijk blijft verder om onszelf nog meer te professionaliseren. Daarom hebben we dit jaar bijvoorbeeld onze eigen werksfeer onder de loep genomen en een omgangsnormencontract opgesteld.

We hebben niet alleen hard gewerkt, maar ook leuke dingen gedaan met elkaar. Dat blijft belangrijk, omdat de AB-clieñten onder ons niet altijd veel in contact komen met andere mensen met autisme. Het is daarom fijn om in de cliëntenraad te kunnen praten met mensen die precies begrijpen waar je allemaal tegenaan loopt.

In dit verslag vind je de huidige samenstelling van de raad, een overzicht van de vergaderingen en een beknopte beschrijving van de belangrijkste onderwerpen die we hebben besproken.

Trijntje

Ex-secretaris cliëntenraad

Samenstelling van de Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat in januari 2025 uit zes leden, waaronder een voorzitter, een penningmeester en een secretaris. Daarnaast worden we begeleid door een ondersteuner vanuit Jados. In 2024 zijn er een aantal wisselingen in de samenstelling van de raad geweest.

In juni is Anthony na ruim twee en een half jaar gestopt bij de cliëntenraad. In november is Trijntje gestopt, nadat ze haar secretaristaken had overgedragen aan Femke. Beide waren langzittende leden en hun ervaring wordt gemist. December was de laatste maand dat Koen cliëntenraadslid was. Helaas hebben we ook onverwachts afscheid moeten nemen van Cengiz. Freddie heeft haar eerste jaar als voorzitter achter de rug, nadat ze in januari de voorzittersrol had overgenomen van Alexander. De nieuwe rol bevalt goed.

Naast het moeten uitzwaaien van oude leden, hebben ook nieuwe mensen zich aangesloten bij de cliëntenraad. In september 2024 is Rob lid geworden en tevens werden voorbereidingen getroffen om Astrid per januari 2025 te verwelkomen als cliëntenraadslid. We eindigden 2024 met vijf leden en een aspirant-lid.

We zijn erg tevreden over de huidige samenstelling; we wonen verspreid over het land en we hebben zowel AB- als BW-clënten in de raad. Zo vormen we een goede afspiegeling van de cliënten die begeleiding krijgen van Jados. In 2025 gaan we echter wel actief nieuwe leden werven, zodat we weer acht cliëntenraadsleden hebben.

- Freddie, Femke, Krister, Joep, Rob en Astrid

Vergaderingen

In 2024 hebben we acht keer vergaderd. De meeste vergaderingen van dit jaar vonden nog gewoon plaats op het hoofdkantoor in Arnhem, maar we hebben een keer in Utrecht vergaderd om de (rolstoel)toegankelijkheid te testen (zie ook later in dit jaarverslag). Helaas was dit niet een enorm succes, waardoor we het jaar hebben afgesloten op het ontoegankelijke, maar toch vertrouwde, hoofdkantoor in Arnhem.

Drie vergaderingen waren overlegvergaderingen. Bij een overlegvergadering krijgen we enkele stukken van het bestuur om voor te bereiden. Een overlegvergadering is met Martijn van Gompel (bestuurder Jados) en Selina Oppelaar (kwaliteitsadviseur Jados); zij geven extra uitleg en er is ruimte voor vragen en opmerkingen vanuit ons. Daarnaast is er ruimte om onze eigen aandachtspunten (bijvoorbeeld een advies dat we hebben uitgebracht) te bespreken.

In onze reguliere vergaderingen zijn er af en toe leden van andere organen binnen Jados aangesloten: in april is Saskia Blom-Schakel van de Raad van Toezicht aangesloten en in juli was Wilke van Beek (manager zorg) te gast om ons meer uit te leggen over de taken van het landelijk zorgteam.



Onderwerpen

Hieronder volgt een beknopt overzicht van de belangrijkste onderwerpen die we dit jaar hebben besproken. Sommige van deze punten stonden vorig jaar ook al op de agenda en een aantal onderwerpen zullen volgend jaar weer terugkomen.

Ten eerste volgt een overzicht van de onderwerpen waarover wij als cliëntenraad advies hebben gegeven of in mee hebben gedacht met het bestuur. Daarna volgt het overzicht van onderwerpen om ons verder te professionaliseren.

Advies

Nieuw elektronisch cliëntdossier

We zijn betrokken geweest bij de verdere ontwikkeling van het nieuwe cliëntportaal, dat in september geïmplementeerd is binnen Jados. Dit is een langlopend traject voor de cliëntenraad. In 2023 mochten we al meedenken met het lijstje van eisen. In januari 2024 hebben Cengiz en Trijntje een workshop gevolgd met Careratio, de partij die het cliëntportaal implementeert. Tijdens deze workshop kregen we voor het eerst het nieuwe cliëntportaal te zien. De workshop was erg interessant en we kregen de ruimte om vragen te stellen. Over het algemeen waren we positief: het nieuwe portaal leek ons overzichtelijk en transparant. Daarnaast leek het ons goed dat alle rapportages voortaan zichtbaar zijn voor de cliënt en dat het mogelijk is doelen te koppelen aan een rapportage. We hadden echter wel een aantal kanttekeningen bij het nieuwe systeem.

Zo hadden we vorig jaar al gezien dat er in het nieuwe systeem geen mogelijkheid bestond om onze nieuwsbrieven te delen, zoals dat wel kon in MijnJados. In de workshop van januari bleek dat deze functionaliteit nog niet was ingebouwd in het nieuwe systeem. Daarom hebben we dit nogmaals

onder de aandacht gebracht. We waren dan ook erg blij om te horen dat dit voor de livegang nog is opgelost. Ook in de toekomst zullen onze jaarverslagen en onze nieuwsbrieven dus gewoon verschijnen in het cliëntportaal.

Na de livegang van het nieuwe portaal in september hebben we een overzicht gemaakt van hoe wij de overgang hebben ervaren. We merkten namelijk dat, ondanks het harde werk van het ECD-team, de overgang niet zonder problemen ging. Allereerst hebben we aangekaart dat het lang duurde voordat cliënten hun inloggegevens kregen, hierdoor is een extra bericht naar begeleiders gekomen. Andere zorgen waren dat het BSN prominent op de hoofdpagina stond en een lay-out die rommelig en overweldigend was. Jados heeft hier verbetering in aangebracht en andere wensen komen op het wensenlijstje die ze regelmatig bespreken met Careratio.

Advies communicatie over doelgroepbepaling

Vorig jaar hebben we meegedacht en advies gegeven over de verruiming van doelgroepbepaling: namelijk het loslaten van de autisme diagnose eis en toespitsen op mensen met (een vermoeden van) autisme en mensen die zich herkennen in een atypische ontwikkeling. Wij stonden hier positief in, omdat we aannemen dat er niets verandert voor de huidige cliënten en Jados hun kennis en ervaring blijft focussen op autisme, maar nu onderbouwd vanuit de gedachtegang van de atypische ontwikkeling. Ook draagt deze doelgroepsverruiming bij dat (nieuwe) cliënten bewuster kunnen kiezen voor de zorg van Jados.

Dit jaar hebben we meegedacht met de implementatie en vooral op de manier waarop dit gecommuniceerd moet worden naar cliënten. Hiervoor hebben Freddie en Femke een adviesbrief geschreven. Wij denken dat cliënten rechtstreeks ingelicht moeten worden door middel van een brief of een mail; met een korte uitleg waarom deze keuze is gemaakt. Daarnaast hebben we geadviseerd om duidelijk uit te leggen wat (eventuele) consequenties zijn voor de zorg voor huidige cliënten, want we willen niet dat cliënten bang worden dat er iets voor hen verandert.

Vormgeven van zorgvisie

Jados is bezig met de zorgvisie ontwikkelen en vertalen in praktische kaders. Wij denken hierover regelmatig mee. Zo hebben Cengiz, Rob en Freddie gesproken over praktisch vormgeven van de kader begeleiding. We benadrukken daarbij het belang van een concrete, duidelijke en eenduidige taal, want het wordt al snel abstract. Hierin kunnen wij goed meepraten, bijvoorbeeld over wat goede toelichting is en wat veel voorkomende voorbeelden zijn. We hebben afgesproken ook volgend jaar mee te gaan denken.

Communicatie naar cliënten

Nadat we vorig jaar hebben geadviseerd over de bereikbare dienst voor ambulante cliënten, was het nu tijd voor de berichtgeving aan cliënten. In eerste instantie zou dit gebeuren via de begeleiders. Wij hebben echter geadviseerd dit direct te communiceren naar de cliënten, omdat we merkten dat de AB-clienten in de raad de informatie niet hadden ontvangen. Op ons advies is er een mailing geweest waarin cliënten rechtstreeks zijn geïnformeerd over dit besluit en is de implementatiedatum een maand uitgesteld.

Wij merkten aan deze gebeurtenis en anderen dat de communicatie met cliënten nog verbeterd kan worden, waarom Femke hier een onderzoek naar is gestart. Het doel hiervan was meer zicht krijgen op het probleem en eventuele vervolgstappen. Groot onderdeel hiervan was inzicht krijgen in de manier waarop beleidsveranderingen intern worden gecommuniceerd. We hopen uiteindelijk de communicatie tussen Jados en cliënten te verbeteren, zodat cliënten geen belangrijke informatie mislopen. Hier gaan we komend jaar mee verder.

Raad van Toezicht

Vanaf 2024 is de Raad van Toezicht op volle sterkte en hebben wij Saskia als

vast contactpersoon gekregen vanuit de Raad van Toezicht. Saskia gaf aan dat het fijn zou zijn als de Raad van Toezicht beter op de hoogte is van de bezigheden van de cliëntenraad. Samen hebben we besproken hoe we dit vorm zouden kunnen geven. Een mogelijkheid is het delen van de notulen van onze vergaderingen met de Raad van Toezicht. We denken dat dit verschillende voor- en ook nadelen kan hebben. Uiteindelijk hebben we besloten om een keer in het nieuwe jaar de notulen te delen en dan te kijken hoe het bevalt.

Daarnaast zijn we betrokken geweest bij de sollicitatieprocedure van twee nieuwe leden voor de Raad van Toezicht. Joep en Krister hebben meegedacht over de profielschets: een lijst van wensen op basis waarvan een vacature wordt gemaakt. Joep heeft in september bovendien deelgenomen aan de selectiecommissie voor twee nieuwe leden van de Raad van Toezicht voor 2025.

Toegankelijkheid hoofdkantoor

Toen Femke in december 2023 zich aansloot bij de cliëntenraad, heeft ze zich gelijk uitgesproken over de ontoegankelijkheid van het hoofdkantoor van Jados en als gevolg dus de ontoegankelijkheid van de vergaderingen van diens cliëntenraad. Als dynamische rolstoelgebruiker is het belangrijk dat zij met zo weinig mogelijk hinder haar rol als cliëntenraadslid kan vervullen. Zij heeft het probleem aangekaart en is samen met Freddie en Krister in gesprek gegaan met Jados. Jados moet in het kader van fysieke toegankelijkheid nog zeker stappen maken, wat Jados zelf ook inziet.

De cliëntenraad heeft een lijst gemaakt met bepaalde voorwaarden voor toegankelijkheid en heeft die gestuurd naar (woon)locaties van Jados, om te kijken of er alternatieve vergaderruimtes beschikbaar zijn. Dit heeft helaas niet veel opgeleverd, behalve dat we een keer in Utrecht hebben vergaderd, wat achteraf toch niet zo ideaal was als gedacht.

Jados onderneemt momenteel ook nog handelingen om meer zicht te krijgen op de verbeterpunten en hoe deze het beste aan te pakken. Concrete actiepunten zijn nog niet geformuleerd, momenteel zitten ze in de eerste fase

waarin voornamelijk informatie verzameld moet worden. Hier schakelen ze een externe organisatie bij in en ze blijven tevens in gesprek met Femke, Krister en de cliëntenraad in het algemeen. Dit wordt voortgezet in 2025.

Verder zetten we hoopvol in dat de toegankelijkheid van het hoofdkantoor een inspiratie zou zijn om ook andere panden, zeker nieuwe panden, toegankelijker te maken.

Professionalisering

Nieuwe documenten

Omdat de cliëntenraad de afgelopen jaren flink is gegroeid, en er sprake is van snelle doorstroming, speelde al langer de wens om samen een aantal afspraken op papier te zetten. In de eerste plaats wilden we afspraken maken over hoe je met elkaar omgaat in de raad, zoals het respecteren van grenzen. Daarnaast wilden we afspraken maken over het omgaan met de soms vertrouwelijke informatie waartoe je toegang hebt als lid. Ten slotte wilden we benadrukken dat je als lid bepaalde verplichtingen aangaat, zoals het uitvoeren van de taken die je krijgt. We hebben deze punten eerst samen besproken op een vergadering. Daarna heeft Trijntje een omgangsnormencontract gemaakt en hebben we deze allemaal ondertekend. Zodra er nieuwe leden toetreden, zullen we hen ook vragen om dit document te ondertekenen. Aan het contract zitten geen consequenties verbonden, maar het is goed om je bewust te zijn van de verantwoordelijkheden die je hebt als lid.

Daarnaast hebben we een brainstormdocument gemaakt. Hierin staan alle ideeën die we hebben voor de toekomst. Als er een keer een periode is waarin we het niet zo druk hebben met reguliere taken, dan kunnen we een van de grotere taken uit dit document oppakken.

Extra bijeenkomsten

We zijn dit jaar een paar keer extra bij elkaar gekomen. In oktober hebben we de overlegvergadering samen online voorbereid, zodat we gerichtere vragen konden stellen aan het bestuur op de vergadering zelf. Dit willen we volgend jaar blijven doen. Daarnaast hebben we voor het eerst een idee van Cengiz uitgetest. Hij opperde om af en toe online informatiebijeenkomsten te houden met de leden van de cliëntenraad. Het doel van deze informatiebijeenkomsten is om meer kennis te vergaren rondom een bepaald thema. De eerste informatiebijeenkomst ging over de medezeggenschapsregeling en de tweede over de zorgvisie.

Evaluatie regelingen cliëntenraad

De medezeggenschapsregeling bepaalt hoe de medezeggenschap van een organisatie is ingericht en is gebaseerd op de WMCZ 2018. Concreet beschrijft deze regeling bijvoorbeeld hoeveel leden de cliëntenraad heeft en welke taken de cliëntenraad precies vervult. Omdat dit document in 2024 geëvalueerd moest worden, hebben we besloten eerst meer onderzoek te doen naar deze wettelijke basis van deze regeling (WMCZ 2018). Een aantal leden heeft samen een video bekeken en een korte presentatie gevolgd over dit onderwerp, zodat we beter voorbereid waren om deze regeling in overleg met het bestuur te evalueren.

Het evalueren van deze regeling heeft dit jaar plaatsgevonden, net als de evaluatie van ons huishoudelijk reglement. Bij de evaluatie hebben we vooral geprobeerd om duidelijkheid te krijgen op welke onderwerpen we instemmingsrecht hebben en op welke onderwerpen de rol van de cliëntenraad beperkt blijft tot het geven van advies. Het viel ons op dat veel artikelen betrekking hadden op langdurige zorg en dus niet van toepassing waren op onze cliëntenraad. We hebben dan ook veel aangepast en opgeschreven in heldere taal. Daarnaast hebben we besloten om de zittingstermijn van een lid aan te passen van vier naar drie jaar, waardoor de maximale termijn dus is verlaagd van acht naar zes jaar, omdat gemiddeld cliënten vaak een kortere periode zorg van Jados hebben.

Commissies

In de praktijk hebben we gemerkt dat bepaalde leden standaard bepaalde taken uitvoeren. Zo zijn enkele leden vooral geïnteresseerd in communicatietaken, of juist in financiële taken. Omdat we de taken onderling beter willen verdelen hebben we besloten dit te concretiseren. We hebben gekeken naar welke taken er zijn en deze taken ingedeeld in groepen, zoals marketing, zorg en financiën. Vervolgens hebben we bij elke groep ten minste één lid benoemd. We hopen dat we zo in de toekomst sneller duidelijk hebben wie welke taak uitvoert. Door middel van deze commissies kunnen leden zich specialiseren in bepaalde onderwerpen en korte lijntjes onderhouden met de verantwoordelijke afdelingen binnen Jados.

Overige punten

Freddie heeft namens de cliëntenraad deelgenomen aan de visiedag van Jados met alle gedragswetenschappers, regiomanagers, teamleiders en het landelijk zorgteam. Op deze dag stond de zorgvisie van Jados centraal, een belangrijk thema voor ons als cliëntenraad.

Joep en Cengiz hebben de audit over de jaarrekening van Jados bijgewoond.

Koen en Trijntje hebben online gebrainstormd met de afdeling marketing en communicatie. Aan de hand hiervan is een nieuwe poster gemaakt en doorgestuurd naar de woonlocaties.

We hebben een bijdrage geleverd aan het magazine ter ere van het 15-jarige bestaan van Jados. Het is namelijk belangrijk voor onze bekendheid om regelmatig van ons te laten horen.

Koen heeft met hulp van Cengiz aan het einde van het jaar een nieuwsbrief gepubliceerd.

We hebben contact gehad met Stichting Veste over de afrekening van de servicekosten en de gebrekkige communicatie. Dit blijft voor ons een aandachtspunt.

Joep en Krister hebben feedback gegeven op het meerjarenbeleidsplan van Jados.

We hebben diverse klachten van cliënten en/of ouders van cliënten ontvangen. Wij proberen cliënten te helpen naar onder andere de klachtenprocedure en alert te zijn op bredere problemen die spelen, bijvoorbeeld signalen van structurele onderbezetting of zorgen over ondermaatse zorg op een locatie.

Freddie en Rob hebben namens de cliëntenraad deelgenomen aan de organisatiedag van Jados.

We hebben onze vacature en andere wervingsdocumenten bijgewerkt ter voorbereiding op de volgende wervingsronde.

Joep en Freddie hebben gekeken naar de herziening van de Algemene Voorwaarden en Zorgovereenkomst. Deze zullen in 2025 geïmplementeerd worden.

We hebben twee uitjes gepland om ons teamverband te versterken: een uitdagende escape room en een mooie creatieve schildersessie.

Jaarrekening 2024

Kostenpost	Begroot budget	Werkelijk besteed
<i>Reiskosten</i>	€ 3.200	€ 1.592,15
<i>Maaltijden</i>	€ 2.400	€ 2.116,26
<i>Vacatievergoedingen</i>	€ 5.760	€ 5.580
<i>Scholing</i>	€ 1.800	€ 419,19
<i>Administratie</i>	€ 100	€ 0
<i>Communicatiemateriaal</i>	€ 200	€ 75,63
<i>Teambuilding</i>	€ 1.000	€ 649,83
<i>Lief-en-leedpot</i>	€ 100	€ 113,60
<i>Onvoorzien (10%)</i>	€ 1.456	€ 0
Totaal	€ 16.016	€ 10.546,66

Afsluiting

We hopen dat je door dit verslag een globaal beeld hebt gekregen van wat wij dit jaar precies hebben gedaan. Hopelijk vond je het leuk om meer te lezen over waar wij ons zoal mee bezig houden. Zoals je kunt zien zijn er nog een aantal punten waar we in 2025 mee verder moeten.

Heb je een punt dat je er nog niet tussen ziet staan? Stuur ons gerust een mailtje op clientenraad@jados.nl. We staan altijd open voor suggesties van cliënten!