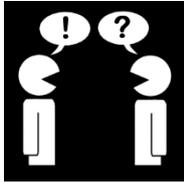


Raad van Bestuur Amerpoort

Centrale Cliëntenraad
Deelraad Cliënten
Nieuwenoordlaan 12
3740 BA Baarn
Tel. 06 574 481 55
www.amerpoort.nl



Kenmerk: 2023-04/CCRC/MH/CvD
Gaaf over: Advies CCRC Kwaliteitsrapport 2022

Baarn, 25 april 2023

Geachte mevrouw Bolt, beste Marjolein,

Wij ontvingen van u het Kwaliteitsrapport over 2022 waarvoor hartelijk dank. U vraagt aan ons een reactie die straks in het rapport opgenomen wordt.

Wij hebben het rapport besproken in onze werkvergadering van 20 april. U schrijft dat dit jaar een eenvoudige versie voor cliënten komt. Dat is goed nieuws.

De CCRC heeft deze versie nog niet ontvangen. De tekst is nu wel in begrijpelijke taal maar toch te veel en te moeilijk om te kunnen begrijpen. De coaches hebben daarom een samenvatting gemaakt om het rapport te kunnen bespreken.

Wat viel ons op:

Bouwsteen 1: zorg rond de cliënt

- Voor iedere client een actueel plan: dit is voor 78% gelukt. Dat is minder dan hiervoor.
- Wet zorg en dwang: autonomie is dat je jezelf mag zijn, zijn wie je bent. Dat vinden wij heel belangrijk. Daarom is het leuk dat er droomsessies zijn geweest rondom vrijheid van cliënten.

Bouwsteen 2: Ervaringen van cliënten:

- Huiskameroverleg is een mooie manier om inspraak op locatie te regelen. De CCRC vindt dit heel belangrijk. Lang niet overal is er overleg met cliënten of juist op een onhandige tijd.
- Er zijn dit jaar meer klachten geweest, wij vragen ons af of we ons daar zorgen over moeten maken. Het is wel fijn dat meer mensen de klachtenfunctionaris kunnen vinden. Dat is een beetje dubbel. We willen graag dat meer mensen tevreden zijn.

Bouwsteen 3: zelfreflectie in teams:

- Wij vinden het heel belangrijk dat de begeleiders veilig en met plezier hun werk kunnen doen. En dat ze kunnen leren van de fouten die ze hebben gemaakt.

Bouwsteen 4: kwaliteitsrapport en visitatie:

- Kwaliteitsrapport en visitatie – u schrijft hierover in de leeswijzer, maar wij lezen hier niets over in het rapport, dat vinden we een beetje vreemd.

Wat valt ons nog meer op:

- Wij hebben het idee dat er veel zorgen zijn bij Amerpoort. Daarom zijn er toch ook allemaal plannen om van alles te veranderen? We lezen hierover niets in het rapport.
- Wij missen de conclusies uit de 100-dagen analyse en de redenen om te veranderen.
- Wij vinden dat het rapport erg lijkt op het rapport van vorig jaar. Dezelfde leerpunten: meer begeleiders, meer DVIE gesprekken, betere systemen, meer plannen op orde.
- Wat is er gebeurd met de leerpunten van vorig jaar? We vinden dit niet terug.

Tips:

- Soms gebeurt er van alles om ons heen en wordt er niets uitgelegd. Dat voelt geheimzinnig en niet prettig. Ga open en eerlijk het gesprek aan. Zeggen wat je doet en doen wat je zegt!
- Goed luisteren naar elkaar. En goed luisteren naar de stem van de cliënt.
- Als er meer mensen bellen om hun verhaal te kunnen vertellen (meer klachten), denken wij dat het belangrijk is dat cliënten en verwanten hiervoor meer mogelijkheden moeten hebben. Meer manieren om je verhaal te kunnen doen, niet alleen in de vorm van een klacht.
- Misschien moet Amerpoort durven om eerlijker te zijn. En te schrijven wat er echt niet goed gaat. En waar Amerpoort zich zorgen over maakt. Dat zouden wij eigenlijk heel goed vinden. Want daar kun je echt van leren. En verbeteren. En als je het opschrijft kunnen mensen er ook vragen over stellen.
- Wij vinden het belangrijk dat er in een eenvoudige versie van het kwaliteitsrapport wel voldoende informatie staat. En niet alleen een opsomming van onderwerpen.

Met vriendelijke groet,
namens de Centrale Cliëntenraad



Cees van Keken - Voorzitter deelraad Cliënten