

JAAERVERSLAG 2019
BEZOEKERSRAAD
DE REGENBOOG GROEP

JAARVERSLAG 2019

BEZOEKERSRAAD

DE REGENBOOG GROEP

De bezoekersraad vertegenwoordigt de mensen die bijvoorbeeld gebruikmaken van het inloophuis, langskomen voor gesprekken met het maatschappelijk werk en meedoen aan activeringsactiviteiten.

De bezoekersraad bestaat uit twee afgevaardigden van iedere locatie-raad (van een inloophuis), wat betekent dat er maximaal zestien leden zijn. Er is een dagelijks bestuur (voorzitter, secretaris, penningmeester en drie algemene leden). Elke laatste maandag van de maand is er een raadsvergadering. De bezoekersraad is inmiddels een goed lopende raad. Het dagelijks bestuur komt op een vaste dag bijeen om de maandelijkse vergadering voor te bereiden en tussentijdse zaken te bespreken. Ook is er een agendaberaad met het management.

De helft van de locatieraden heeft sinds dit jaar een eigen **ondersteuner** die hen bijstaat, onder meer in de overleggen met het locatiehoofd.

De bezoekersraad heeft ervoor gezorgd dat de medezeggenschap in alle lagen van de organisatie op het netvlies van medewerkers is komen te staan. Dat is onder meer gedaan door **deskundigheidsbevordering** (een heidag met de locatieraden, de locatiehoofden en het hoofd van de inloophuizen, en kennismaking met de cliëntvertrouwenspersoon) en het halfjaarlijks overleg met de locatiehoofden.

Op aparte extra bijeenkomsten van de bezoekersraad zijn het verkiezingsreglement en het huishoudelijk reglement besproken. De locatieraden worden nu beter gefaciliteerd. Van een tweede ondersteuner is inmiddels afscheid genomen. De medezeggenschap in sommige inloophuizen (Blaka Watra, Zeeburg - voorheen OndroBong) was lastig, maar is door inzet van de raden en de komst van nieuwe hoofden aangepakt en verbeterd. Sommige locatieraden hebben nu een dagelijks bestuur.

De bezoekersraad is **professioneler** geworden en zorgde er dit jaar voor dat diverse kwesties op de agenda kwamen en met het management werden besproken en opgelost. De communicatie met het management is verbeterd, vinden beide partijen. Zo zijn er **adviezen** gegeven over een rookvrije inloop, de schorsingscommissie, de sociale-mediacode en het sollicitatieprotocol en de sollicitatieprocedure. In alle inloophuizen komt een rookvrije ruimte. Nieuw aangestelde locatiehoofden moeten meer rekening houden met het cliëntperspectief. En de schorsingsprocedure is beter in kaart gebracht.

Met het management is nagedacht over vereenvoudiging en opfrissing van het jaarlijkse **klanttevredenheidsonderzoek**. Ook is enkele keren het meerjarenplan van De Regenboog Groep besproken, en de invloed die dit heeft op de toekomst van de inloophuizen (met de Huizen van de Wijk).

Enkele leden van de bezoekersraad vertegenwoordigen de raad extern, zoals bij het **kapstokoverleg** met de gemeente. De raad heeft geijverd voor het plaatsen van AED's in de inloophuizen, waardoor mogelijk levens gered kunnen worden.

In de Werkgroep openingstijden (WGO) is overlegd over de openingstijden (ook over welke inloophuizen open zijn met feestdagen en de sportdag) en het probleem van de afwijkende sluitingsprocedure in Blaka Watra. Ook is er een calamiteitenprotocol vastgesteld. De gevolgen van de verbouwingen van De Kloof, Princehof en Blaka Watra zijn besproken en opgevangen. De bezoekersraad is tevredener over de openingstijden dan drie jaar geleden.

In december zijn **verkiezingen** gehouden voor de locatieraden, waarbij het werk en nut van de raden onder de aandacht is gebracht. Een verkiezingscommissie heeft het proces gemonitord. De locatieraden worden serieuzer genomen nu er professioneler wordt gewerkt, is de ervaring van de bezoekersraad.

Met de leden van de bezoekersraad zijn dit jaar **POP-gesprekken** (gesprekken over hun persoonlijk ontwikkelingsplan) gevoerd. Wat hebben ze nodig om hun werk in de raad goed te kunnen doen? Betere computervaardigheden, meer kennis van de WMCZ (Wet medezeggenschap

cliënten zorginstellingen), et cetera. Sommigen hebben hier een vervolg aan gegeven. De bezoekersraad had dit beter kunnen monitoren en heeft het werk dat dit opleverde, onderschat.

De kunstprojecten van de locaties zijn in de bezoekersraad wat onderbelicht gebleven.

De bezoekersraad mag een goede afspiegeling van de bezoekers van de inloophuizen zijn, helaas is er **geen vrouwelijke vertegenwoordiger** in de raad. De bezoekersraad wil hier in 2020 actie op ondernemen.

In de bezoekersraad hebben leidinggevendenden van De Regenboog Groep uitleg gegeven over hun werk: Bas de Groot, programmacoördinator dagbesteding, en Michael Sprokkereef, programmacoördinator hulpverlening. Vooral het maatschappelijk werk is verbeterd, vindt de achterban. Fijn dat er een goed bereikbare contactpersoon is die de medezeggenschap een warm hart toedraagt.

Op initiatief van de bezoekersraad is er een begin gemaakt met **stappen naar een budget en begroting** voor alle raden.

De afgevaardigden van de bezoekersraad naar de centrale raad hebben zich voornamelijk gericht op het opstellen van het verkiezingsreglement en een huishoudelijk reglement, die als voorbeeld kunnen dienen voor alle raden. Nu in december de verkiezingen zijn geweest, zullen nieuwe afgevaardigden worden gekozen voor de centrale raad.

Bijzondere dagen

*29 januari	overleg met locatiehoofden (Villa Buitenlust)
*11 februari	nieuwjaarsborrel
*19 september	heidag (Villa Buitenlust)
*17 december	kerstborrel

Verslagen overlegvergadering

De definitieve verslagen van de overlegvergaderingen (het deel van de vergadering van de bezoekersraad waarbij een manager aanwezig is) worden hier gepubliceerd: www.radenregenbooggroep.nl

Zo hebben wij dit opgelost

De basis van de medezeggenschap is nu op orde gemaakt. Het gevolg van deze professionalisering is dat onze grote achterban verbetering ziet bij het oplossen van zijn problemen, omdat het perspectief van daklozen wordt meegenomen in het beleid. Dat is terug te zien in de klanttevredenheidsonderzoeken. De bezoekersraad heeft bijvoorbeeld de problemen met het maatschappelijk werk op de agenda gezet, en besproken met de nieuwe manager. Een ander, praktisch voorbeeld is dat er nu rekening wordt gehouden met verschillende diëten (vegetarisch, halal), in de inloophuizen maar ook op de sportdag.

Directeur Hans Wijnands:

'De afgelopen drie jaar is er veel werk en tijd in de medezeggenschap gestoken. Dat levert ook wat op: de kwaliteit van de adviezen en inspraak nemen toe. In de organisatie is men zich er steeds beter van bewust: bijvoorbeeld om advies te vragen. We worden zo bij de les gehouden.' (bezoekersraad, november 2019).