



CLIËNTENRAAD VAN  
**merem**  
**Jaarverslag 2019**

De Cliëntenraad van Merem (CR) geeft met dit jaarverslag uitleg over de werkzaamheden in 2019.

#### Samenstelling van de CR.

In 2019 moest helaas één lid aftreden vanwege langdurige gezondheidsproblemen. We hebben één nieuw lid verwelkomd. Voorts zijn we blij dat vanaf januari 2020 een ouder zal toetreden tot de CR. Vanaf dat moment is de CR weer voltallig met tien leden. Op de website van Merem heeft de CR een eigen tabblad waar meer informatie en achtergrond van de leden te vinden is.

De CR wordt bij de werkzaamheden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris voor vier uur per week.

#### Overleggen.

De CR voert iedere maand overleg met de Raad van Bestuur (RvB) om bij te praten over lopende onderwerpen. Bovendien nodigt de CR regelmatig medewerkers binnen Merem uit om actuele zaken toe te lichten in een persoonlijk gesprek of tijdens een vergadering. De CR onderhoudt contact met de Medische Staf, de Ondernemingsraad en incidenteel met de Raad van Toezicht. Ook bezoekt de CR zeer regelmatig Huiskamer overleggen, waarbij opgenomen cliënten vertellen over de dagelijkse gang van zaken binnen Merem.

In 2019 werd tien keer regulier vergaderd, waarvan vier keer in aanwezigheid van een lid van de RvB. Ook is er tenminste één keer per jaar een lid van de Raad van Toezicht (RvC) aanwezig bij de vergadering. Er waren in 2019 vier extra vergaderingen i.v.m. scholing en professionalisering.

#### Uitgebrachte adviezen.

In 2019 heeft de CR advies uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- De begroting van Merem over 2019. Hierop heeft de CR positief geadviseerd. De CR heeft aandacht gevraagd voor een aantal punten voor het komende jaar, zoals:
  - Tijdigheid van het aanleveren van de (concept) begroting en de financiële kaders, zodat de CR eerder op de hoogte is van de speerpunten en grove kaders die in de uiteindelijke begroting een rol zullen gaan spelen.
  - Tijdige informatie en betrokkenheid bij de projecten die in de begroting worden genoemd zoals Samen Beslissen, Patiënten Portaal, VIPP, samenwerkingsverbanden in de ketenzorg, zorg op juiste plek. Dit zijn projecten die het cliënten perspectief raken, die effecten hebben op de cliënten. De CR wil graag weten wat dit gaat betekenen voor cliënten en hoe de CR bij de genoemde projecten betrokken wordt.



CLIËNTENRAAD VAN  
**merem**  
**Jaarverslag 2019**

- Gevolgen voor de cliënten van de speerpunten uit de begroting. Door te investeren in efficiëntere processen en een betere klinimetrie, kan bekeken worden hoe de behandeling beter kan (kortere opnameperiodes met gelijke of hogere kwaliteit van het resultaat). Wij adviseerden de RvB hiernaast ook klanttevredenheidsonderzoeken en klantenfeedback kort na de behandeling af te (blijven) nemen en niet alleen te kijken naar de metingen van de effecten van de behandelprogramma's. Het gaat er voor cliënten ook om, om bij Merem het juiste gevoel te krijgen: een fijne atmosfeer, een veilige en prettige omgeving, gastvrijheid etc. De CR wil de klanttevredenheid graag goed blijven volgen.
- De CR heeft aandacht gevraagd voor de in de begroting genoemde speerpunten op het gebied van de toegankelijkheid van het terrein, de in- en externe bewegwijzering op orde brengen, de realisatie van het sportgebouw, de implementatie van het nieuwe voedingsconcept, w.o. de restauratieve voorziening en het realiseren van een winkeltje voor cliënten.
- Het rookvrij maken van het Merem terrein. De CR had eerder al aangegeven voorstander te zijn van een rookvrij Merem. De CR benoemt nog een aantal specifieke zaken, zoals:
  - De regeling dient te gelden voor alle gebruikers op het terrein en er dient de hoogste prioriteit te worden gegeven aan het kenbaar maken van dit besluit aan de cliënten.
  - Voor de locaties in Almere en Lelystad gaat de CR ervan uit dat het beleid daar mede tot stand komt in samenwerking met de instelling waarin Merem zijn poliklinische behandeling vorm geeft.
  - Een heldere definitie over wat onder roken wordt verstaan en een strenge handhaving met bijbehorende sancties.
  - De CR pleit er voor om aan cliënten, die nog roken, ondersteuning te bieden.
- De Cliëntenraad heeft zich uitgesproken om de bevoegdheid tot een bindende voordracht voor één lid van de Raad van Toezicht te willen behouden.
- De CR heeft zich bezig gehouden met het gewijzigde camerabeleid binnen Merem. De betreffende ouders werden eerst gepolst over dit onderwerp en bleken tevreden met het voorgestelde camerabeleid.
- De CR heeft een ongevraagd advies gegeven over de opvolging van een lid van de RvB.
- De CR adviseerde positief op de begroting voor 2020.
- Er werd een ongevraagd advies gegeven over de veiligheidszaken die op cliënten van toepassing zijn.



CLIËNTENRAAD VAN  
**merem**  
**Jaarverslag 2019**

Overige activiteiten.

- Het bijwonen van veiligheidsrondes. De kwaliteit en de veiligheid van de zorg wordt door de CR nauwlettend gevolgd. Wij ontvangen hiervoor de benodigde informatie vanuit Merem, zoals de kwaliteit- en klachtenrapportages. Als er een veiligheidsinspectie plaatsvindt, is er tenminste één lid van de CR bij aanwezig, om vanuit cliëntperspectief mee te kijken en te adviseren over veiligheid.
- Het volgen van het gewijzigde rookbeleid. Namens de CR heeft één lid deelgenomen aan de projectgroep.
- De CR heeft deelgenomen aan de Open Dag Merem op 16 maart 2019.
- De CR heeft aandacht gevraagd voor de kwaliteit van voeding en is in afwachting van een project om de kwaliteit van voeding te verbeteren.
- In 2019 werd tijd besteed aan een verdere professionalisering van de CR en werden een aantal onderwerpen benoemd waaraan de CR de komende jaren zal blijven werken.
- Het volgen van een cursus om de kennis up-to-date te houden met betrekking tot wet-en regelgeving en het houden van een “heidag” om plannen te maken voor het nieuwe jaar.

Contact met de achterban.

De CR houdt de cliënten op de hoogte door middel van kwartaal nieuwsbrieven, die op de Merem website worden geplaatst.

Er wordt regelmatig een Huiskamer Overleg bijgewoond. Hier komen cliënten die zijn opgenomen bij elkaar om te praten over de dagelijkse gang van zaken. De CR hoort wat er speelt en leeft en stelt hierover zo nodig vragen aan de RvB.

Na het einde van de behandeling wordt er door de CR steekproefsgewijs een telefonische enquête gehouden bij (ex)cliënten die hebben aangegeven daaraan te willen meewerken. Zo hoopt de CR te horen wat er goed gaat en waar mogelijk nog wat te verbeteren valt.

In 2019 heeft de CR de diverse mogelijkheden om meer en beter contact met de achterban te krijgen in kaart gebracht. De voorkeur gaat uit naar het opzetten van een digitaal patiëntenpanel, om de meningen, suggesties en wensen van de cliënten op te halen d.m.v. het regelmatig versturen van enquêtes.



CLIËNTENRAAD VAN  
**merem**  
**Jaarverslag 2019**

Vooruitblik.

Per 1 juli 2020 zal de nieuwe wet WMZC 2018 ingaan. Ten opzichte van de huidige wet betekent de nieuwe wet een behoorlijke verbetering van de positie van cliëntenraden en daarmee van de cliënten.

Er zijn een aantal wijzigingen in de onderwerpen waarover de CR kan adviseren, bevoegdheden worden uitgebreid, er komt naast adviesrecht ook instemmingsrecht voor bepaalde onderwerpen en er is meer aandacht voor de ondersteuning van cliëntenraden. De CR probeert zich alvast op deze nieuwe situatie voor te bereiden.

In 2020 zal de CR betrokken gaan worden bij de nieuwbouwplannen voor een nieuw sportgebouw.

Ook zal de CR gevraagd worden haar advies te geven over het nieuw aan te schaffen elektronische patiënten dossier.