

Inleiding

Conform het reglement Cliëntenraad artikel 8.4 doet de Cliëntenraad jaarlijks verslag van haar activiteiten. De Cliëntenraad zet zich in voor de collectieve belangenbehartiging van cliënten van het ouderenwerk van Sterker sociaal werk. Ze geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en management van Sterker sociaal werk en soms ook aan de koepelorganisatie Lentl over het beleid wat (mogelijk) consequenties heeft voor klanten van het ouderenwerk. Het jaarverslag wordt ter beschikking gesteld aan de directeur. Het wordt geplaatst op het Intranet van Sterker en op de website van Sterker.

Leden van de Cliëntenraad in 2023

De Cliëntenraad had in 2023 de volgende leden:

Gerda Geerdink	voorzitter
Henny Klaassen	lid t/m oktober
2023 Carla Zijlvaart	lid
Niger Öztürk	lid
Jannie Heerlien	lid
Mart Geven	lid sinds augustus 2023

De taken van de secretaris worden uitgevoerd door de ondersteuner van de Cliëntenraad, Conny van der Aalsvoort.

Vergaderingen

- De cliëntenraad is in 2023 acht keer in een reguliere vergadering bij elkaar geweest.
- De directeur is twee keer in de Cliëntenraad geweest om haar te informeren over ontwikkelingen en plannen van Sterker op strategisch niveau.
- De gebiedsregisseur Langer Thuis is een keer in de Cliëntenraad geweest om haar bij te praten over ontwikkelingen in het ouderenwerk, ook op macroniveau.
- Ook in 2023 zijn diverse medewerkers, waaronder leden van de OR, een keer uitgenodigd om in de cliëntenraad toelichting te geven en van gedachten te wisselen over een bepaald onderwerp.

Uitgebrachte adviezen

In haar adviezen hanteert de Cliëntenraad het uitgangspunt dat bij te maken keuzes de kwaliteit van de dienstverlening zo goed mogelijk gewaarborgd moet blijven en met name de dienstverlening aan de meest kwetsbare ouderen zo goed mogelijk wordt behartigd.

De adviesfunctie van de Cliëntenraad krijgt vooral vorm tijdens de gedachtewisselingen in de bijeenkomsten zelf, niet altijd in formeel gevraagde adviezen. De Cliëntenraad heeft daarbij de ervaring dat haar inbreng en mening zeer gewaardeerd wordt. Er wordt regelmatig de mening gevraagd van de Cliëntenraad over een onderwerp, plan of (voorgenomen) maatregel en er is alle ruimte om in openheid een onderwerp gezamenlijk te verkennen en adviezen en aanbevelingen te geven. Ook worden afzonderlijke leden soms gevraagd om namens de Cliëntenraad hun mening over een onderwerp te geven. Zo nam een lid deel aan het Dreamteam van het onderzoeksproject naar 'Vroegsignalering door vrijwilligers van Langer Thuis' en aan het gesprek met de wethouder Cilea Daemen. Een ander lid neemt structureel deel aan de bijeenkomsten van de Klankbordgroep migrantenouderen.

Activiteiten

Vergaderpunten

De belangrijkste punten die tijdens de vergaderingen in 2023 aan de orde kwamen waren:

1. Ontwikkelingen die van invloed (kunnen) zijn op het ouderenwerk en de dienstverlening aan klanten zoals de doorontwikkeling binnen de dienstverlening, het vrijwilligersbeleid en de samenwerking met partners.
 - In 2023 was er aandacht voor veranderingen in de interne organisatiestructuur, vrijwilligersbeleid en het interne onderzoek naar vroegsignalering door vrijwilligers. Ook is het vraagstuk van vertalingen van foldermateriaal besproken en een try-out gestart met een Turkse vertaling van de algemene folder.
 - Kennisname en bespreken van belangrijke landelijke beleidsstukken/adviezen zoals adviezen van de Raad van Ouderen en de nieuwsbrieven van o.a. Netwerk100 en Beter Oud.

1. De Cliëntenraad heeft advies gegeven over de vragen voor de Ervaringswijzer die ingezet werden voor een Klanttevredenheidsonderzoek onder cliënten van de ouderenadviseurs. Ook hebben zij een actieve bijdrage geleverd aan het Klanttevredenheidsonderzoek onder deelnemers van Deel de Dag door op de locaties ouderen te ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst.
2. Twee leden van de Cliëntenraad hebben meegewerkt aan de audit voor het Kwaliteitslabel Sociaal werk. De audit heeft naar tevredenheid plaatsgevonden en Sterker heeft het kwaliteitslabel (opnieuw) toegekend gekregen.
3. De Cliëntenraad heeft advies gegeven over de herziene klachtenbeleid- en procedure van de koepelorganisatie Lentl, waar Sterker deel van uitmaakt, en over de conceptnotitie Benaderbaarheid die door een projectadviseur van Sterker is geschreven.
4. De zoektocht naar nieuwe leden. Er is een opvolger gevonden voor een lid wiens tweede termijn afliep. En aan het eind van het jaar zijn er gesprekken gevoerd met een potentiële opvolger voor een lid welke begin 2024 afscheid zal nemen.

Contact met achterban en met andere organisaties

5. Om in contact te komen met cliënten van het ouderenwerk bezochten leden van de Cliëntenraad, binnen hun mogelijkheden, groepsactiviteiten op de locaties van Deel de Dag en Goede dag.
6. Leden van de Cliëntenraad hebben twee keer overleg gehad met (leden van) de Seniorenraad van de gemeente Nijmegen.
7. Leden van de Cliëntenraad hebben diverse bijeenkomsten en activiteiten bijgewoond die georganiseerd werden door Sterker of andere organisaties, zoals de Netwerkbijeenkomsten van Netwerk100 en bijeenkomsten van de klankbordgroep van het Doelgroeppanel van Netwerk 100.

De Cliëntenraad wordt geïnformeerd over actuele thema's en ontwikkelingen. De relatie met de directeur, gebiedsregisseur Langer Thuis en medewerkers is open en wordt gekenmerkt door wederzijds respect.

De Cliëntenraad heeft het jaarbeeld en de jaarrekening van 2022 en de conceptbegroting 2024 van Sterker ontvangen en besproken met de directeur.

Ondersteuning Cliëntenraad

De Cliëntenraad is in 2023 ondersteund door Conny van der Aalsvoort. Conform de afspraken wordt de Cliëntenraad ondersteund bij het opstellen van de agenda, de praktische voorbereiding van de agendapunten en het bewaken van de uitvoering van de besluiten. Daarnaast verzorgt de ondersteuner de notulen, besluitenlijst en het jaarverslag.

Vooruitblik naar 2024

Naast doorlopende activiteiten zoals het contact met cliënten van het ouderenwerk, het bezoeken van voor ouderen relevante (interne en externe) bijeenkomsten en activiteiten, het volgen van en meepraten over ontwikkelingen in het ouderenwerk, bespreken van en adviseren over veranderingen in de dienstverlening en de bijeenkomsten met de ondernemingsraad en de directeur, zal de Cliëntenraad in 2024 speciale aandacht hebben voor:

- Hoe het gebiedsgericht werken, dat in 2023 is ingevoerd, verder vorm krijgt en wat daarvan de consequenties voor de doelgroep zijn.
- Wat de consequenties zijn voor de cliënten van de experimenten met de verschillende vormen van dagbesteding. Het team Goede Dag en Ontmoeten is toegevoegd aan het team Deel De Dag.
- Wat de opbrengsten zijn van nieuwe pilots en projecten binnen Sterker Ouderenwerk zoals 'de verzorgcirkels' en het project 'Ontmoeten voor oudere migranten in Dukenburg'.
- De wijze waarop we geïnformeerd worden over activiteiten van Sterker Ouderenwerk zoals de toegang tot de interne website, presentaties in vergaderingen et cetera.

Activiteiten die voor 2024 gepland zijn:

- Begin 2024 zal de Cliëntenraad een bijeenkomst organiseren waarin het functioneren en positioneren van de Cliëntenraad op de agenda staat. Omdat er veel nieuwe leden zijn én Sterker als organisatie de afgelopen jaren veel veranderingen heeft ondergaan is het belangrijk om een moment van zelfevaluatie in te bouwen. Het contact met de Seniorenraad en discussiëren over gedeelde betrokkenheid bij de doelgroep heeft de behoefte aan zo'n bijeenkomst versterkt.
- Het communiceren over onze werkzaamheden zowel intern (via de website) als extern.
- Het organiseren van een inhoudelijke bijeenkomst met een vertegenwoordiging van de Seniorenraad van de gemeente Nijmegen en het Doelgroeppanel van Netwerk 100/NOEL.

Namens de Cliëntenraad,
Gerda Geerdink, voorzitter