



Jaarverslag 2021 Cliëntenraad MEer-groep



Inhoud

1. Voorwoord.....	3
2. De Cliëntenraad: samenstelling en taken	4
2.1 Wat doet de Cliëntenraad?	4
2.2 Leden van de Cliëntenraad	4
2.3 Ondersteuning	4
2.4 Taakverdeling binnen de Cliëntenraad	5
3. Vergaderingen van de Cliëntenraad	6
3.1 Vergaderonderwerpen	6
3.2 Gasten in de vergadering	8
4. Overige activiteiten	9
5. Vooruitblik	10



1. Voorwoord

Dit jaar bracht veel verandering voor de Cliëntenraad. We mochten twee nieuwe leden begroeten. Voor het eerst heeft de Cliëntenraad ook een lid vanuit de werkorganisatie Mantelzorg & Meer. We zijn verheugd om nu vanuit alle drie de werkorganisaties vertegenwoordiging te hebben.

Behalve een tijd van nieuw begin, was het ook een tijd van afscheid. Na een periode van 20 jaar stopte de ondersteuner. Ook stopte de secretaris van de Cliëntenraad. De Cliëntenraad kijkt met veel waardering terug op de tijd met Cretia en Myra en wenst hen veel succes in wat ze verder gaan ondernemen. Corona maakte een fysiek afscheid onmogelijk, maar dat houden we in de planning. Hester is inmiddels gestart als ondersteuner.

Ook werd bekend dat de bestuurder van de MEER-groep na 10 jaar de organisatie gaat verlaten. De Cliëntenraad denkt en adviseert actief mee over de opvolger. In het voorjaar van 2022 neemt de bestuurder afscheid van de MEER-groep. Tot die tijd zal de Cliëntenraad contact met hem voortzetten op de prettige manier die we gewend zijn.

Voor de MEER-groep was 2021 het jaar waarin de reorganisatie, waar de Cliëntenraad eind 2020 en begin 2021 positieve adviezen op gaf, van start ging. De Cliëntenraad heeft bij de Ondernemingsraad, de bestuurder en de Raad van Toezicht vinger aan de pols gehouden. Het is nog te vroeg om de effecten van de reorganisatie te kunnen zien. De Cliëntenraad blijft dit uiteraard kritisch volgen.

Iets wat helaas niet veranderde, was de corona-pandemie. Ook dit jaar heeft de Cliëntenraad om die reden moeten kiezen voor digitaal vergaderen. We hopen in 2022 weer fysiek bij elkaar te kunnen komen op een veilige manier.

Uit bovenstaande mag duidelijk zijn, dat we een boeiend jaar achter de rug hebben, én dat we een zeker zo interessant jaar tegemoet gaan. Wij mogen trots zijn op wat wij en de werkorganisaties onder deze moeilijke omstandigheden toch hebben weten te bereiken.

Veel leesplezier,
Marva Richardson
Voorzitter Cliëntenraad



2. De Cliëntenraad: samenstelling en taken



2.1 Wat doet de Cliëntenraad?

De MEER-groep bestaat uit drie werkorganisaties: MEE Amstel en Zaan (MEE AZ), MEE Utrecht, Gooi & Vecht (MEE UGV), en Stichting Mantelzorg & Meer (M&M). De Cliëntenraad fungeert voornamelijk als adviesorgaan naar de bestuurder, waarbij de leden van de Raad op persoonlijke titel spreken in het belang van de cliënten.

De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de bestuurder van MEE. Bij grote veranderingen is het een verplichting om advies aan de Cliëntenraad te vragen vanuit de MEER-groep. Wij kijken dan als Raad wat de gevolgen zijn voor de cliënten die ondersteuning van MEE krijgen.



2.2 Leden van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit maximaal 9 leden en vertegenwoordigt alle drie de organisaties waar de MEER-groep uit bestaat: MEE Amstel en Zaan (maximaal 5 leden), MEE Utrecht Gooi & Vecht (maximaal 2 leden), en Mantelzorg & Meer (maximaal 2 leden). In 2021 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Marva Richardson (tijdelijk voorzitter, vanaf juni 2021 officieel voorzitter) – MEE AZ

Radjinder Ganpat (penningmeester) – MEE AZ

Myra de Weerd (secretaris) (gestopt december 2021) – MEE AZ

Jennie Jagersma (lid) – MEE AZ

Astrid Simons (lid) – MEE AZ

Leon Hoenjet (lid) – MEE UGV

Jaap Koole (aspirant lid vanaf januari 2021, lid vanaf juni 2021) – MEE UGV

Shirley Herts (aspirant lid vanaf september 2021, benoemd vanaf januari 2022) – M&M



2.3 Ondersteuning

De Raad kreeg in 2021 onafhankelijke ondersteuning van Cretia van Oosten (t/m oktober 2021) en Hester Schoute (vanaf april 2021).



2.4 Taakverdeling binnen de Cliëntenraad

Taken	Wie
EXTERNE CONTACTEN	
Contacten met andere organisaties	Alle leden
Websites volgen van diverse organisaties	Jennie
Contacten met andere cliëntenraden bij MEE (landelijk)	Leon
De diverse gemeenten volgen	Alle leden in hun eigen gemeente
INTERNE CONTACTEN	
Contacten raadsleden	Marva, Cretia/Hester
Contacten met de regiomanagers	Marva
Vooroverleg met de bestuurder	Marva
Contacten OR	Myra
Contact Mantelzorg & Meer	Myra, Leon en Marva
Verjaardagen	Jennie
OVERIG	
Dropbox vullen en beheren	Myra, Cretia en Hester
Financiën	Marva en Radjinder
Beheer lach- en treurpot	Radjinder
Werving nieuwe leden inclusief contacten aspirant-leden	Myra en Leon
Jaarverslag schrijven	Marva, Cretia/Hester
Beheer email-adres Cliëntenraad	Hester (va oktober), Myra, Leon
Meehelpen met het 'promoten' van de naamsbekendheid van de MEer-groep	Radjinder
Appgroep beheren	Leon (daarvoor: Myra)
WERKGROEPEN EN COMMISSIES	
Commissie werving nieuwe bestuurder (vanaf oktober 2021)	Marva, Radjinder, Jennie
Commissie 'het nieuwe werken' (vanaf oktober 2021)	Jennie



3. Vergaderingen van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2021 negen keer uitsluitend via beeldbellen vergaderd.



3.1 Vergaderonderwerpen

Ook dit jaar kwam er veel aan bod in de vergaderingen van de Cliëntenraad. Hieronder een overzicht van de belangrijkste onderwerpen.

1. Reorganisatie

Dit jaar stond voor de MEer-groep in het teken van de reorganisatie. De Cliëntenraad gaf in december 2020 en in februari 2021 een positief advies op de reorganisatieplannen. Met de kanttekening dat de MEer-groep het menselijk aspect niet uit het oog mag verliezen: als het werkplezier verloren gaat, kan dat een negatief effect hebben op de dienstverlening aan cliënten. Gedurende het jaar heeft de Cliëntenraad de voortgang van de reorganisatie besproken met de Ondernemingsraad, de bestuurder en onze contactpersoon in de Raad van Toezicht. Omdat de reorganisatie pas in het najaar van 2021 gereed was, is het nog te vroeg om uitspraken te doen over de effecten ervan. De Cliëntenraad blijft dit in de gaten houden.

2. Identiteit van MEE in de samenleving

In de Cliëntenraad leeft de zorg dat de identiteit van MEE niet duidelijk genoeg te onderscheiden is van andere organisaties. Deze zorg is besproken met onze contactpersoon in de Raad van Toezicht. Ook hadden we dit graag met de communicatie-adviseur van de MEer-groep besproken, maar dit kon helaas niet doorgaan en blijft dus staan voor het voorjaar van 2022.

In januari 2021 heeft de Cliëntenraad een positief advies gegeven over een folder bestemd voor cliënten, met daarin informatie over privacy, klachten en de Cliëntenraad.

3. Ervaringsdeskundigen en hun rol binnen de MEer-groep

Een onderwerp waar veel interesse voor is in de Cliëntenraad: wat doen ervaringsdeskundigen precies, en wat is het verschil met de rol van de Cliëntenraad? De coördinator Ervaringsdeskundigheid heeft uitgebreid toelichting gegeven in een vergadering van de Cliëntenraad. Ervaringsdeskundigen hebben ervaring (persoonlijk of als mantelzorger) met een beperking of kwetsbaarheid. Om die ervaring om te zetten in ervaringsdeskundigheid hebben zij een training gevolgd bij MEE. In die training leren zij hoe hun persoonlijke ervaringsverhaal in te zetten om verbinding te maken met iemand die hetzelfde meemaakt. Eén van de leden van de Cliëntenraad heeft de training van MEE gevolgd en is als ervaringsdeskundige actief voor de MEer-groep. Dit onderwerp blijft zeker onze aandacht houden in het komende jaar.

4. Klachtenprocedure

Helaas kwamen er dit jaar een paar klachten bij de Cliëntenraad terecht. De Cliëntenraad heeft deze doorgegeven aan de Klachtencommissie van de MEer-groep ter behandeling. Meer kennis van de klachtenprocedure binnen MEE had de indieners van de klacht en de betrokken medewerkers veel tijd en frustratie kunnen besparen.

De Cliëntenraad heeft de bestuurder ongevraagd geadviseerd om intern, en waar nodig ook extern, meer bekendheid te geven aan de klachtenprocedure, en om bij de webtekst over de Cliëntenraad een verwijzing op te nemen naar de klachtenprocedure. De bestuurder vindt dat de klachtenprocedure intern voldoende bekend is, maar gaf opdracht om de webtekst naar de wens van de Cliëntenraad aan te passen.

5. Afscheid bestuurder en werving nieuwe bestuurder

In september 2021 kondigde de bestuurder aan dat hij in het voorjaar van 2022 terugtreedt als bestuurder van de MEer-groep. Er werd snel een commissie, met vertegenwoordiging vanuit de Cliëntenraad, gevormd voor de werving van een nieuwe bestuurder. Meer informatie over het werk van die commissie valt te lezen in hoofdstuk 4.

6. Website

De website van MEE Amstel en Zaan en MEE Utrecht, Gooi & Vecht zijn vernieuwd. Ook de webtekst over de Cliëntenraad is aangepast. De Cliëntenraad heeft hierover meegedacht en een tekst aangeleverd voor het Cliëntenraadsdeel van de website.

7. Nieuwe Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk Reglement voor de Cliëntenraad

In 2020 is een begin gemaakt met de Medezeggenschapsregeling en het bijbehorende Huishoudelijk Reglement van de Cliëntenraad. Dit bleek gecompliceerder dan verwacht. Eind 2021 was het werk zo goed als voltooid. Naar verwachting worden beide documenten goedgekeurd in het eerste kwartaal van 2022.

8. Externe contacten

- a. **Cliëntenbelang** stond regelmatig op de agenda. De Cliëntenraad heeft in oktober 2021 besloten om uit Cliëntenbelang te stappen.
- b. **Contact zoeken met andere Cliëntenraden van MEE (landelijk)**: Dit punt stond in 2020 al op de planning, maar de coronapandemie gooide helaas roet in het eten. Hierover is afgesproken dat het weer wordt geagendeerd als we weer fysiek bij elkaar mogen komen.

9. Werving ondersteuner

Na ruim 20 jaar kwam in 2021 een einde aan de ondersteuning door Cretia van Oosten. Eind 2020 ging de Cliëntenraad op zoek naar een onafhankelijk ondersteuner. De Cliëntenraad vond een opvolger in Hester Schoute, die in april 2021 startte. Op verzoek van de Cliëntenraad was er een (lange) overdrachtsperiode. Cretia van Oosten nam in oktober 2021 voor het laatst deel aan de vergadering van de Cliëntenraad. Met een afscheidsbijeenkomst wordt gewacht tot we weer fysiek bij elkaar mogen komen.

10. Vaste onderwerpen

- a. **De begroting van de MEER-groep 2022.** De Cliëntenraad heeft deze in december 2021 besproken en een positief advies op gegeven.
- b. **De jaarrekening 2020 van de MEER-groep.** De Cliëntenraad heeft hier in mei een positief advies op gegeven.
- c. **Kwartaalrapportages MEER-groep.**
- d. **Corona-updates.** Naar aanleiding van een verzoek van de Cliëntenraad kregen we regelmatig updates rond de stand van zaken en de ondersteuning naar cliënten in coronatijd.
- e. **Leden & benoemingen.** We mochten in 2021 twee aspirant-leden verwelkomen, die beiden na een proefperiode tot vast lid zijn benoemd. Eén van die nieuwe leden komt vanuit werkorganisatie Mantelzorg & Meer. Hiermee heeft de Cliëntenraad voor het eerst vertegenwoordiging vanuit alle drie de werkorganisaties. In juni werd de tijdelijke voorzitter van de Cliëntenraad tot vaste voorzitter benoemd.
- f. **Begroting Cliëntenraad 2021.** De Bestuurder is akkoord gegaan met de ingediende begroting van de Cliëntenraad.



3.2 Gasten in de vergadering

Hieronder volgt een overzicht van de gasten en de belangrijkste onderwerpen die per gast werden behandeld. Nadere toelichting bij die onderwerpen is in paragraaf 3.1 te vinden.

Bestuurder: In 2021 heeft de Cliëntenraad zes keer overleg gehad met de bestuurder, de heer Cees van der Wal. De belangrijkste onderwerpen die hierbij aan de orde kwamen, zijn:

- Reorganisatie
- Corona-updates
- Kwartaalrapportages MEER-groep
- Begroting en jaarrekening MEER-groep
- Actualiteiten in de werkgebieden van de MEER-groep: gemeenten, contracten, nieuwe projecten en ideeën.

Raad van Toezicht: In 2021 heeft de Cliëntenraad één keer overleg gehad met onze contactpersoon in de Raad van Toezicht, mevrouw Hester Rippen. Hierbij werd besproken: de reorganisatie, de identiteit van de MEER-groep in de samenleving, de Medezeggenschapsregeling en het Huishoudelijk Reglement van de Cliëntenraad.

Ondernemingsraad: de OR was in 2021 één keer te gast bij de Cliëntenraad. In die bijeenkomst werd uiteraard de reorganisatie besproken. Ook kwam de manier waarop de MEER-groep productiviteit meet en registreert aan de orde, en hoe dat ervaren wordt door de medewerkers.



4. Overige activiteiten

Naast de gebruikelijke werkzaamheden van de Cliëntenraad waren er ook een paar speciale opdrachten. Hieronder een overzicht.

Externe audit

In oktober heeft een deel van de Cliëntenraad, namelijk Marva en Radjinder, gesproken met een vertegenwoordiger van de auditcommissie. Het gesprek ging over wat de Cliëntenraad vindt van de werkzaamheden van MEE, en hoe de Raad de communicatie met de bestuurder ervaart. Tevens had de auditor enkele opmerkingen en vragen over het jaarverslag van de Cliëntenraad. De auditor vond de Cliëntenraad groot en actief.

Commissie Het nieuwe werken

Corona heeft grote invloed gehad op het werk van de MEER-groep en de manier waarop dat werk wordt gedaan. Dat heeft zowel positieve als negatieve kanten. De MEER-groep wil gaan nadenken over hoe ze willen werken als er weer meer mogelijk is. De voorkeuren bij medewerkers en cliënten lopen uiteen, en de MEER-groep wil daar ook ruimte voor bieden. Hoe komt de MEER-groep tot een invulling van het werk waarbij we alle belangen zoveel mogelijk dienen? Er is in oktober 2021 een commissie opgericht om daarnaar te kijken. Jennie zit namens de Cliëntenraad in die commissie.

Commissie sollicitatie nieuwe bestuurder

In oktober 2021 werd een commissie opgericht voor de werving van een nieuwe bestuurder. Deze commissie staat onder leiding van het externe bureau Bosman & Vos, en bevat leden uit de Raad van Toezicht, de OR, het Managementteam en de Cliëntenraad. Vanuit de Cliëntenraad hadden Marva, Radjinder en Jennie zitting in de commissie. De Cliëntenraad heeft advies gegeven over het profiel van de nieuwe bestuurder en de werkzaamheden zullen in 2022 worden voortgezet.



5. Vooruitblik

Ook 2022 wordt een spannend jaar vol verandering voor de MEer-groep. De effecten van de reorganisatie zullen duidelijker worden, en er komt een nieuwe bestuurder aan het roer. Dat voorspelt ook voor de Cliëntenraad weer een intensieve en boeiende periode.

We hopen in 2022 weer fysiek met elkaar te kunnen vergaderen, want dat blijven we toch missen. Zolang dit niet mogelijk is blijven wij via beeldbellen vergaderen. Gelukkig is dit een prima oplossing, ook voor de toekomst als we extra moeten overleggen.

Als Cliëntenraad hebben we een actief jaar voor de boeg. We zullen vanuit het cliëntenperspectief kritisch en constructief blijven meekijken naar het beleid en de plannen van de MEer-groep. Tevens hebben we er alle vertrouwen in dat de samenwerking met de MEer-groep en de nieuwe bestuurder net zo prettig en productief zal blijven als hoe die er nu is.

