



# Op eigen koers

Het beleidsplan van de  
Centrale Cliëntenraad Altrecht  
2010-2012

## Inhoud

1. Introductie .....	2
2. De missie en visie van de cliëntenraad .....	3
3. De kerntaken van de cliëntenraad.....	3
4. Zorgthema's voor de komende 2 jaar.....	4
4.1. Re-integratie in de samenleving en rehabilitatie (speerpunt).....	5
4.2 Omstandigheden en veiligheid bij klinisch verblijf (speerpunt) .....	6
4.3. Voeding en catering .....	7
4.4. Behandelplan .....	7
4.5. Ervaringsdeskundigheid .....	8
5. Ambities in het kader van ontwikkeling en groei .....	8
6.Tot Slot.....	10

## 1. Introductie

*Alice: Pardon, weet u misschien welke weg ik moet nemen?*

*Kat: Dat hangt ervan af waar je naar toe wilt.*

*Alice: Ach, dat maakt niet zoveel uit.*

*Kat: dan maakt het ook niet uit welke weg je neemt.*



De cliëntenraad van Altrecht is de afgelopen jaren fors gegroeid in leden, ieder met zijn eigen deskundigheid en kwaliteiten. Deze diversiteit is een van de sterke punten van de raad op dit moment. De belangrijkste drijfveer van de leden om lid te worden van de cliëntenraad is om met elkaar echt iets te kunnen betekenen voor cliënten. Iets positiefs te kunnen doen met eigen (veelal negatieve) ervaringen. Belangrijk voor de leden is dat deze inzet ook zichtbaar resultaat oplevert.

De cliëntenraad leidt een druk bestaan. Er zijn ontzettend veel onderwerpen en thema's die spelen op het gebied van cliëntenbelangen. Daarnaast doen zich ook onverwachte adviesaanvragen en knelpunten voor, waar de cliëntenraad op moet reageren. Gelijktijdig zet de cliëntenraad zich in om het contact met de achterban goed te onderhouden. Dit is niet overal even gemakkelijk. Bij sommige afdelingen is het betrekken van de cliëntenraad nog geen vanzelfsprekendheid en is toegang krijgen erg lastig en tijdrovend.

Met andere woorden: Er komt veel werk op de raad af tijd is een schaars goed. Door middel van dit beleidsplan wil de cliëntenraad richting en structuur geven aan de werkzaamheden voor de komende twee jaar. Dit doet zij door enerzijds bewuste keuzes te maken in het scala van onderwerpen in het kader van cliëntenbelang. Anderzijds geeft het beleidsplan antwoord op de vraag hoe de cliëntenraad haar eigen positie en organisatie verder kan verstevigen om de komende twee jaar meer resultaten te boeken.

Het beleidsplan begint met de fundering van de cliëntenraad, namelijk wat is de missie en de visie en wat zijn haar kerntaken? Vervolgens komen in hoofdstuk vier de belangrijkste zorgthema's voor de komende twee jaar aan bod en de ambities in het kader van de ontwikkeling en groei van de cliëntenraad.

Het beleidsplan is tot stand gekomen door de gezamenlijk inbreng van de leden van de raden en de centrale cliëntenraad. Gezamenlijk hebben zij de weg en koers bepaald voor de komende twee jaar.

## 2. De missie en visie van de cliëntenraad

Onze missie:

Wij verwoorden de mening van de cliënten van Altrecht. Wij komen op voor hun belang met als missie:

‘Een goed zorgklimaat voor cliënten met **zorg op maat**, waarin de cliënt **eigen invloed** heeft, kan **herstellen** en zich kan **ontwikkelen**’.

Een goed zorgklimaat is een omgeving waar de cliënt zich welkom, veilig en gehoord voelt. Een omgeving waarin respectvol met elkaar wordt omgegaan. Dit vormt de basis voor:

- **Zorg op maat:** De wensen en behoeften van de cliënt staan centraal. (behandelaanbod, verblijf, bejegening, communicatie).
- **Eigen invloed:** Wij vinden het belangrijk dat cliënten zoveel mogelijk invloed hebben op hun behandeling. Om eigen invloed te kunnen hebben moeten cliënten goed geïnformeerd worden over het behandelaanbod, de inhoud van de behandeling en zijn rechten en plichten als cliënt.
- **Herstel en ontwikkeling:** Naast het behandelen van de klachten, is de behandeling ook gericht op het ontwikkelen van de eigen mogelijkheden en de rehabilitatie van de client.

Onze visie:

Vanuit eigen ervaring en met hart voor de cliënt zetten we ons in voor lotgenoten. Samen halen we het beste uit onszelf, ieder met zijn eigen kwaliteiten en achtergrond.

‘Samen bereik je meer dan alleen’

Vanuit deze visie zetten wij ons in om cliënten een stem te geven en hun mening kenbaar te maken naar de organisatie. We willen als raad een inspirerende club te zijn voor haar leden. We willen betrouwbaar, behulpzaam en daadkrachtig zijn.

## 3. De kerntaken van de cliëntenraad

Als cliëntenraad behartigen we de belangen van de cliënten van Altrecht door:

### 1. Kritisch volgen en beoordelen van het beleid en zorgverlening van Altrecht

We toetsen dit voortdurend aan onze missie, op basis van de signalen van onze achterban. We zijn het gezicht van de cliënt naar de organisatie. We verzamelen de meningen van de cliënten op een doordachte, efficiënte en passende manier, afgestemd op de verschillende cliëntgroepen.

We treden actief op als we zien dat het zorgklimaat van de cliënt in het geding komt. Dit doen we vanuit het kader dat de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) ons biedt. We willen onze invloed optimaal benutten op het niveau waarop voor de cliënt belangrijke beslissingen (ten aanzien van het beleid en uitvoering van de zorg) worden genomen.

Dit doet we door Altrecht gevraagd en ongevraagd te adviseren om maatregelen te nemen, die de kwaliteit van het zorgklimaat positief kunnen beïnvloeden.

## **2. Aandacht vestigen op belangrijke zorg thema's**

We verzamelen het hele jaar door de knelpunten in het zorgklimaat, met name op het gebied van 'zorg op maat', eigen invloed, herstel en ontwikkeling.

## **3. Voorlichting geven**

Kennis vergaren en voorlichting geven over onderwerpen die de eigen invloed en ontwikkeling bevorderen en op die manier de positie van de cliënt te versterken.

## **4. Samenwerken met instanties of personen**

Om onze invloed te versterken en krachten te bundelen zoeken we de samenwerking op met instanties, zoals steunpunt ggz, familiaaraad, gemeenten, pvp, etc.

## **4. Zorgthema's voor de komende 2 jaar**

De cliëntenraad heeft voor de komende 2 jaar een aantal thema's gekozen waar zij de aandacht op wil vestigen. Deze thema's zijn vastgesteld op basis van de signalen uit de achterban en/of basis van belangrijke lopende ontwikkelingen binnen Altrecht. Deze ontwikkelen hebben direct invloed op het zorgklimaat.

1. Re-integratie in de samenleving en rehabilitatie
2. Omstandigheden en veiligheid bij klinisch verblijf
3. Voeding en Catering
4. Behandelplan
5. Ervaringsdeskundigheid

Binnen deze thema's heeft de cliëntenraad twee speerpunten benoemd waar zij de komende 2 jaar extra aandacht aan wil besteden. Dit zijn de thema's:

1. Re-integratie in de samenleving en rehabilitatie
2. Omstandigheden en veiligheid bij klinisch verblijf

Regelmatig zal de voortgang van de speerpunten en de thema's bekeken worden en of er andere aandachtspunten aan de orde zijn.

Hieronder geven we een toelichting op de speerpunten en de thema's.

#### **4.1. Re-integratie in de samenleving en rehabilitatie (speerpunt)**

Beide begrippen hangen nauw met elkaar samen. Ze overlappen elkaar gedeeltelijk. Daarom heeft de cliëntenraad besloten om beide onderwerpen als één speerpunt op te pakken. Toch verschillen beide onderwerpen van elkaar:

- Bij re-integratie in de samenleving gaat het vooral om de begeleiding na de behandeling bij Altrecht en is de cliënt afhankelijk van het aanbod en de instanties die dit mogelijk maken (o.a. de indicatie van het Centrum voor Indicatiestelling Zorg).
- Bij rehabilitatie gaat het om doelen die de cliënt zelf stelt op de verschillende levensterreinen (wonen, werken, dagbesteding en sociale contacten). Hierbij gaat met uit van de ontwikkeling en situatie van de cliënt om het herstel te bevorderen. Het is belangrijk dat rehabilitatie in alle fasen van de behandeling gebeurt, op het niveau van de cliënt. Dit kunnen kleine stapjes zijn op weg naar herstel, maar ook de stap naar re-integratie in de samenleving.

##### *Rehabilitatie*

In 2008 heeft de cliëntenraad een werkconferentie voor cliëntenraadsleden georganiseerd in het teken van rehabilitatie. Tijdens die conferentie kwam naar voren dat de cliënten rehabilitatie uitermate belangrijk vinden. Toch wordt er tijdens de behandeling niet overal voldoende gestructureerd aandacht aan de rehabilitatie van de cliënt gegeven. De cliëntenraad is van mening dat rehabilitatie veel meer toepast moet worden in alle fasen van herstel en op alle ontwikkelingen. De aanbeveling aan de raad van bestuur om rehabilitatie op te nemen in het behandelplan is overgenomen. Dit betekent dat in het behandelplan ruimte komt om doelen te stellen op de vier domeinen: wonen, werken, dagbesteding en sociale contacten.

De komende 2 jaar zal de cliëntenraad de ontwikkelingen op het gebied van rehabilitatie binnen Altrecht blijven volgen en monitoren of de adviezen opgevolgd worden.

##### *Re-integratie in de samenleving*

Op het moment dat iemand met ontslag gaat uit de instelling, is er vaak een grote leegte in iemands bestaan. Het is belangrijk dat de cliënt een nieuwe invulling of dagbesteding zoekt. Daar is hulp en begeleiding, ondersteuning en stimulans bij nodig, anders lukt het vaak niet. Veel cliënten staan aan de zijlijn, ze zijn niet geïntegreerd in de maatschappij. Zonder een goede re-integratie vallen veel cliënten weer terug in hun problematiek en komen weer terug bij Altrecht.

Altrecht Talent werkt al aan de herintreding aan de samenleving door middel van haar dienstverlening. Dit is vooral voor de groep die de eerste stap naar Talent zet, maar er zijn nog zoveel meer mensen die nog niet zover komen, ook daar moet ondersteuning en begeleiding en aandacht zijn, om een eerste pas te zetten in de maatschappij. De cliëntenraad maakt zich zorgen om de groepen die buiten de bestaande aanbod vallen en de zorgmijders. Ook voor hen moet er aandacht komen voor het herintreden in de samenleving.

Belangrijk is dat de cliënt de financiële middelen heeft om te kunnen herintreden. Zonder CIZ indicatie is de begeleiding bijna onmogelijk. Per 1 januari 2010 moeten cliënten ook een eigen bijdrage gaan betalen voor de begeleiding/dagbesteding. De verwachting is dat dit een drempel gaat vormen voor cliënten om een beroep te doen op deze vorm van zorg.

De knelpunten samengevat:

Begeleiding is nodig. Er is aanbod (bijv. Doenja, Talent) maar:

- Niet alle cliënten vallen in dit aanbod
- De zorgmijders worden niet bereikt.

- De indicatie voor deze vorm van begeleiding door het CIZ. Wat als de cliënt deze indicatie niet krijgt, of de eigen bijdrage vormt een belemmering?
- Er is veel onduidelijk over alle instanties en procedures. Het is een rijstebrij.
- Het WMO loket werkt nog niet naar behoren, terwijl dit ook een belangrijke instantie is om de cliënt te helpen.
- Het aanbod is vooral aanbodgericht en niet vraaggestuurd.

#### *Wat wil de cliëntenraad bereiken?*

De cliëntenraad wil dat er daadwerkelijk en doelgericht gewerkt wordt aan de herintreding in de maatschappij en dat ook deze doelgroep een plek krijgt en heeft in onze samenleving. We willen dat er goede voorzieningen zijn voor cliënten om te re-integreren en dat de cliënt hierin goed begeleid wordt. We vinden het belangrijk dat er een helder overzicht is van de betrokken instanties zodat de cliënt zelf zijn weg hierin kan vinden. Dit laatste vinden we belangrijk omdat we de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de cliënt hierin essentieel vinden.

## **4.2 Omstandigheden en veiligheid bij klinisch verblijf (speerpunt)**

Bij de afdelingsbezoeken ontstond bij de raad het volgende beeld over de open en de gesloten units van de klinieken: De wens van de cliënt is in veel gevallen ondergeschikt aan de cultuur die op de afdelingen is gegroeid bij de medewerkers en de afdelingsleiding. De voorzieningen, zoals het dagprogramma en de inrichting van sommige gebouwen, zijn onvoldoende en sluiten niet aan bij de wensen van de cliënt. Ook met betrekking tot de bejegening is opgevallen dat op veel afdelingen de zogenaamde 'kantoorverpleging' heerst. De verpleging zit voornamelijk in het kantoor, achter de computer en is te weinig zichtbaar op de afdeling zelf.

In het kader verblijf en omstandigheden en veiligheid ziet de cliëntenraad knelpunten in:

- **Bejegening:**  
Kantoorverpleging, verschil in culturele en sociale achtergrond, verschil in bejegening (o.a. vriendelijkheid, respect) tussen afdelingen, hoe komt dit?
- **Veiligheid:**  
Overlast en besmettingsgevaar van middelengebruik (drugs/alcohol).  
De agressie op zowel het terrein van Den Dolder als het W.A. Huis in Utrecht.  
Agressie op de afdelingen  
Het aanbod is niet voldoende op vrouwen gericht.  
Gevoel van onveiligheid door gebrek aan informatie over brandveiligheid.
- **Dagbesteding:**  
Nauwelijks structuur en aanbod in dagbesteding. Cliënten worden op sommige afdelingen aan hun lot overgelaten.
- **Uitstraling:**  
Sommige gebouwen zien er somber, rommelig en ongezellig uit, weinig uitnodigend.
- **Bouw en verbouw:**  
De gebouwen dienen intact, functionerend, schoon en veilig te zijn. Toch zijn ze dit niet in alle gevallen.

#### *Wat wil de cliëntenraad bereiken?*

De cliëntenraad is van mening dat bovenstaande knelpunten de behandeling ernstig frustreren. Cliëntgerichtheid is in die gevallen onvoldoende aanwezig. De cliëntenraad wil zich hard maken voor een goed verblijf met omstandigheden die passen bij een cliëntgerichte benadering, met name op klinische afdelingen. Een omgeving waar de cliënt zich veilig voelt. Een van de zaken waar de cliëntenraad in dit kader voor pleit is een scheiding van overlastgevende (verslaafde) cliënten.

### 4.3. Voeding en catering

Dit is een doorlopend thema in het beleid van de afgelopen jaren van de cliëntenraad. Waarom? Een goede voeding draagt bij tot het welbevinden van cliënten. Afgezien van de fysiologische functie van voeding, is het eten vooral ook een sociaal gebeuren. Het sociale aspect van voeding komt ondermeer tot uiting in het gezamenlijk eten in een stemmige omgeving. Het eten is derhalve meer dan het consumeren van de maaltijden alleen. Over smaak valt niet te twisten. Om aan de individuele wensen van cliënten op voedingsgebied te kunnen voldoen, worden daarom hoge eisen gesteld aan de organisatie die in de voedingsbehoefte van cliënten voldoet. De cliëntenraad heeft begin 2009 een onderzoek gedaan naar de wensen en tevredenheid met betrekking tot de voeding. Dit onderzoek werd gedaan in verband met de aanbesteding voor een nieuwe cateraar voor Altrecht.

Uit dit onderzoek bleek dat de algemene waardering van de maaltijd zoals die door de vorige cateraar Medirest werd aangeleverd een onvoldoende kreeg. Het zelf koken op de afdelingen wordt door veel cliënten positief gewaardeerd, maar blijkt niet overal te kunnen vanwege gebrek aan middelen. De wensen uit het onderzoek ten behoeve van de verbetering van de voeding en de beleving van de voeding, zijn voor een groot gedeelte meegenomen in de programma van eisen voor de nieuwe cateraar. Inmiddels is er een contract gesloten met de nieuwe cateraar: Sodexo.

#### *Wat wil de cliëntenraad bereiken?*

De komende 2 jaar blijft de voeding een thema voor de cliëntenraad. De aandacht zal zich vooral richten op het bewaken van de wensen van cliënten met betrekking tot voeding en de randvoorwaarden.

### 4.4. Behandelplan

In 2008 startte de cliëntenraad het project 'Blik op het behandelplan' omdat zij zich zorgen maakte over de betrokkenheid van cliënten bij het behandelplan. Dit project heeft een aantal producten opgeleverd waaronder een schrijfwijzer voor een cliëntgericht behandelplan. Het project heeft de raad van bestuur geadviseerd om de betrokkenheid te verbeteren. Deze adviezen zijn in juni 2009 besproken tijdens het Algemeen Zorg Overleg (AZO). In deze bespreking zijn de volgende afspraken gemaakt:

- De term behandelplan blijft gehandhaafd ondanks onze wens om deze te veranderen in behandelovereenkomst. Wel komt er een inleiding in het behandelplan waarin uitgelegd wordt dat het een overeenkomst is.
- Het behandelplan zal meer als instrument ingezet worden in de behandeling door de cliënten zelf hun hulpvraag te laten formuleren. Als doelstelling is aangenomen door het AZO overleg dat in 2010 het merendeel van de behandelplannen een eigen inbreng van de cliënt bevat.
- Na 5 gesprekken wordt de samenwerking tussen cliënt en hulpverlener geëvalueerd.
- Er mogen geen uitdraaien direct vanuit het EPD format van het behandelplan verstrekt worden. Het moet wel een toonbaar document zijn. In het EPD zit de optie om het behandelplan in Word om te zetten. Dit moet ook gedaan worden.
- De schrijfwijzer voor een cliëntgericht behandelplan gaat gebruikt worden tijdens het opstellen van het behandelplan.
- De rehabilitatie doelen worden velden in het behandelplan standaard opgenomen. Het format in het epd wordt hierop aangepast. Dit houdt niet in dat het verplicht wordt om de doelen in te vullen. De cliënt is uitgangspunt in het proces. Het kan dus ook op een later moment toegevoegd worden, bijv. na de evaluatie.

- In het format van het behandelplan komt het onderscheidt tussen korte en lange termijn doelen, gekoppeld aan de evaluatiemomenten. Het format in het EPD wordt hierop aangepast.
- In samenwerking met de afdeling Communicatie wordt een folder ontwikkeld om cliënten voor te bereiden op het intakegesprek en het behandelplan. Deze folder stuurt de hulpverlener voor het intake gesprek.

#### *Wat wil de cliëntenraad bereiken?*

De komende 2 jaar blijft het behandelplan op de agenda. De aandacht zal zich vooral richten op het bewaken van de implementatie van bovenstaande afspraken en het ontwikkelen van de folder.

### **4.5. Ervaringsdeskundigheid**

In het strategisch beleidsplan van Altrecht 2009-2011 staat:

*‘Altrecht onderscheidt zich door haar vermogen om de behoeften en belangen van de cliënt tot vertrekpunt van het denken en doen te maken. Cliëntenparticipatie op alle niveaus binnen Altrecht is hiervoor een voorwaarde. Door ervaringsdeskundigen in te zetten, kunnen we nog beter aansluiten op de specifieke behoeften en belangen van onze cliënt. Ervaringsdeskundigheid levert daarmee een belangrijke bijdrage aan het onderscheidend vermogen van Altrecht en wordt concernbreed versterkt en verder vormgegeven’.*

Altrecht heeft als doelstelling om in 2011, 5% ervaringsdeskundigheid te realiseren. Dit klinkt mooi, maar wat betekent dit? Wat moeten ervaringsdeskundigen gaan doen? Wat is hun meerwaarde? Wat is de aard van hun deskundigheid? Ervaringsdeskundigheid is meer dan een streefcijfer. Maar wat het precies inhoudt, en hoe zich dit ontwikkelt binnen Altrecht, is voor de cliëntenraad momenteel onduidelijk.

#### *Wat wil de cliëntenraad bereiken?*

De cliëntenraad wil in de komende 2 jaar overzicht krijgen in wat er leeft en speelt op het gebied van ervaringsdeskundigheid. Zij wil in eerste instantie kennis vergaren over dit onderwerp om vervolgens een mening te kunnen vormen over ervaringsdeskundigheid en de ontwikkelingen die op dit gebied gaande zijn binnen Altrecht.

## **5. Ambities in het kader van ontwikkeling en groei**

De cliëntenraad wil zo goed en effectief mogelijk de belangen behartigen van de cliënten. Zij onderkent de volgende randvoorwaarde als bepalende factoren voor haar succes:

1. Een goed contact met de achterban.
2. Invloed kunnen uitoefenen.
3. Groei en ontwikkeling cliëntenraad:
  - Efficiënter samenwerken
  - Het ontwikkelen van competenties, kennis en vaardigheden.
4. Een positieve uitstraling.

De cliëntenraad wil zich de komende 2 jaar ontwikkelen op de bovenstaande vier niveaus. Hieronder volgt de toelichting.

## **1. Een goed contact met de achterban.**

Een goed contact met de achterban houdt in: Een efficiënte en effectieve manier van achterbanraadpleging, onderzoek en communicatie over en weer.

Op dit moment vindt het contact met de achterban en de communicatie vooral plaats middels afdelingsbezoeken en via de afdelingsmanagers. De cliëntenraad is afhankelijk van de bereidwilligheid van de organisatie om het contact met de achterban goed te kunnen leggen. Sommige afdelingen zijn terughoudend in het maken van afspraken met de cliëntenraad. Daarnaast verloopt het proces van afdelingsbezoek tot concreet resultaat traag. Er zit veel tijd tussen het afleggen van het afdelingsbezoek, het bespreken van de uitkomsten met de afdeling en de terugkoppeling aan cliënten. Hier gaan soms maanden overheen.

De themabijeenkomsten die in het verleden door de lokale raden zijn georganiseerd worden positief gewaardeerd door zowel cliënten als medewerkers.

Verder is het doen van kwaliteitsonderzoek is een van de middelen die de cliëntenraad tot zijn beschikking heeft. Na evaluatie, bleek de huidige methode niet toereikend te zijn om effectief in te zetten gezien de kosten en het bereikte resultaat.

Concrete wensen die genoemd zijn, zijn dan ook:

- Afspraken maken over afdelingsbezoeken. In kaart brengen bij welke afdelingen dit problemen oplevert en per geval een strategie bepalen (eventueel in overleg met directie of raad van bestuur)
- Een methode ontwikkelen en implementeren van kwaliteitsonderzoek.
- Een methode ontwikkelen en implementeren voor raadpleging van ambulante cliënten.
- Onderzoek naar andere mogelijkheden om meningen van cliënten van Altrecht te verzamelen (bijv. d.m.v. internet)
- Themabijeenkomsten over meerdere lokaties organiseren, eventueel ondersteund door de CCR.

## **2. Invloed kunnen uitoefenen**

Invloed uitoefenen houdt in: Tijdig en actief betrokken worden in de besluitvorming door alle niveaus binnen Altrecht.

Op dit moment ligt het initiatief voor het verkrijgen van informatie of het maken van afspraken vooral bij de leden van de cliëntenraad, uitzonderingen daargelaten. Voor de cliëntenraad gaat hier veel tijd en energie in zitten. De raad loopt constant achter zaken en ontwikkelingen aan. Het betrekken van de cliëntenraad is voor de organisatie nog geen vanzelfsprekendheid. Tevens lijkt het erop dat sommige managers het betrekken van de cliëntenraad lastig vinden. Dit komt mede door gebrek aan kennis over de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Door de Raad van Bestuur en de cliëntenraad is daarom besloten om de structuur van de cliëntenraad aan te laten sluiten op de divisiestructuur van Altrecht.

Concrete wensen die genoemd zijn, zijn dan ook:

- Een eenduidig beleid van Altrecht voor alle afdelingen en divisies over het tijdig aanleveren van informatie, in het proces van (on-) gevraagde adviesaanvragen.
- Een zorgvuldige implementatie van de divisiestructuur
- Het contact en de werkrelatie verbeteren met de afdelingen waar het niet goed loopt.

- Meer vanuit de WMCZ werken.
- Meer bekendheid geven aan de werkzaamheden en rechten van de cliëntenraad en wat dit op kan leveren voor de organisatie.

### **3. Groei en ontwikkeling cliëntenraad**

De cliëntenraad heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een diverse club met gemotiveerde leden, met verschillende achtergronden en kwaliteiten. De komende 2 jaar wil zij verder bouwen aan de cliëntenraad. Op 2 manieren:

#### Efficiënter samenwerken door:

- Helderheid in structuur, verantwoordelijkheden, werkwijze binnen de raad.
- Resultaatgericht werken in de vorm van projectgroepen en projecten

#### Ontwikkelen van competenties, kennis en vaardigheden:

- Teambuilding en het inzetten van elkaars kwaliteiten.
- Het ontwikkelen van competenties, kennis en vaardigheden (opleidingsplan)

### **4. Werken aan een positief imago en naamsbekendheid van de cliëntenraad**

Een positief imago zorgt voor meer openingen tot samenwerking met de onderdelen van Altrecht. Dit betekent meer invloed, meer bereik en uiteindelijk meer resultaat. Een positief imago zorgt voor tevreden leden van de raad, aantrekkingskracht voor nieuwe leden en meer bereidheid tot het betrekken of raadplegen van de cliëntenraad. Op dit moment leeft het gevoel dat het niveau van de raad wordt onderschat of dat zij als lastig ervaren wordt. De raad wil serieus genomen worden zonder dat het stigma van 'client' bewust of onbewust een rol speelt. De raad is deskundig, gedreven en daadkrachtig en zoekt samenwerking om de zorg te verbeteren. Betrouwbaarheid, behulpzaamheid en daadkracht wil de raad uitstralen.

Concrete ambities in het kader van de communicatie:

- Meer zichtbaar zijn in de organisatie (wie we zijn, wat we doen, resultaten)
- Bekendheid bij cliënten vergroten.
- Het actueel houden van de elektronische informatie.
- Andere vormen van communicatieactiviteiten onderzoeken en uitvoeren.

### **6. Tot Slot**

De koers is uitgezet tot en met 2011. De centrale cliëntenraad hanteert dit beleidsplan als basis voor de verdere uitwerking in de vorm van acties. In de vorm van werk- en projectgroepen zal de cliëntenraad werken aan het realiseren van concrete resultaten. Tussentijds evalueert de centrale cliëntenraad de voortgang van het beleidsplan en de koers die is ingezet.