
Jaarverslag Cliëntenraad 2018

Stichting MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen

Versie mei 2019 – SW



1. Inleiding

Voor u ligt het Jaarverslag Cliëntenraad 2018. Het was een bewogen jaar dat werd ingezet door de bekendmaking van het vertrek van voormalig directeur/bestuurder Jurenne Hooi in december 2017. Voor velen kwam haar vertrek als een verrassing. Dat het een keer zou gebeuren, was onvermijdelijk. Echter dat het vertrek zo snel zou plaats vinden, was buiten verwachting. Na 12 ½ jaar eindigde haar dienstverband bij MaDiZo. Het was een emotioneel afscheid, waarbij er teruggeblikt kan worden naar een mooie tijd vol ontwikkelingen.

Benoeming nieuwe directeur-bestuurder

Voor de benoeming van een nieuwe directeur werd er een sollicitatiecommissie in het leven geroepen, waarin ook een lid van de Cliëntenraad aan heeft deelgenomen. Maarten van Dongen werd na een intensieve selectieprocedure aangesteld als directeur-bestuurder van MaDiZo. De organisatie is inmiddels gewend aan de nieuwe situatie, waarbij iedere directeur uiteraard een eigen stijl van leidinggeven heeft.

Nieuwe leden RvT

Er is een verschuiving geweest in de leden van de Raad van Toezicht. Bryan Limon, algemeen lid RvT, heeft te kennen gegeven zijn tweede benoemingstermijn niet te vervullen vanwege de werkzaamheden op werkgebied. De Cliëntenraad heeft inmiddels gesprekken gevoerd met potentiële kandidaten en heeft begin 2019 een voordracht gedaan; één persoon als bindende voordracht vanuit de Cliëntenraad en één persoon als vrije voordracht. De voordrachten zijn getoetst op de aangegeven profielschets, de deskundigheden en de binding met Amsterdam Zuidoost.

Nieuwe leden Cliëntenraad

In de Cliëntenraad zijn er ook wisselingen opgetreden. Een aantal leden hebben aangegeven te willen stoppen, waarop in 2018 twee nieuwe leden zijn benoemd. Inmiddels zijn er in 2019 wederom gesprekken gevoerd met nieuwe kandidaten. In 2019 hoopt de Cliëntenraad voltallig te zijn en met een nieuwe samenstelling verder het jaar 2019 in te gaan. Na een inwerkperiode kunnen de nieuwe leden zich volledig inzetten voor de Cliëntenraad. Het doel is om nog gericht een eigen bijdrage te leveren.

Naast de vergaderingen, waarbij diverse onderwerpen ter sprake zijn gekomen, is op 7 november een heidag georganiseerd met daarop aansluitend een teamavond. De heidag vond plaats op 11 december 2018, waarbij we afscheid hebben genomen van Helen Fong Tin Joen, Rosy Codfried en van Bryan Limon onder dankzegging voor de bijzondere bijdragen die zij geleverd hebben aan MaDiZo.

Op basis van de thema's van de heidag en het brainstormen tijdens de sessies is er een advies opgeleverd aan de directie/bestuur van MaDi Zuidoost. Naar aanleiding van de adviezen omtrent de keukentafelgesprekken, hebben de leden deelgenomen aan de spiegelgesprekken, waarvan door MaDi een verslag is opgesteld. Het verslag is ter beschikking gesteld aan de leden van de Cliëntenraad.

2. Cliëntenraad MaDi Zuidoost en Diemen

2.1. Doelstelling

De Cliëntenraad stelt zich ten doel om binnen het kader van de doelstellingen van MaDiZo de gemeenschappelijke belangen van de klanten te behartigen. De Cliëntenraad bevordert naar vermogen de participatie, de medezeggenschap en belangenbehartiging van cliënten, zodat de cliënt zoveel mogelijk wordt betrokken bij de dienstverlening van MaDiZo op klantniveau.

De samenstelling van de Cliëntenraad is een afspiegeling van de populatie van Amsterdam Zuidoost en Diemen. De Cliëntenraad ziet erop toe dat klantparticipatie ook kan plaatsvinden voor hen die minder zelfredzaam zijn of door achterstanden belemmeringen ervaren.

De doelstellingen, bevoegdheden en werkwijze van de Cliëntenraad zijn in een nieuw reglement vastgelegd annex huishoudelijk reglement.

Het bovengenoemde vindt haar oorsprong op een wettelijke basis in het kader van cliëntenbelangen.

De Cliëntenraad is geen klachtenbureau. Het klachtenreglement van MaDiZo voorziet hierin. Dit is een procedure die buiten de Cliëntenraad van MaDiZo valt.

2.2 Communicatie

De Cliëntenraad is te bereiken per e-mail en telefonisch via de ambtelijk secretaris.

De contactgegevens zijn:

E-mailadres: cliëntenraad@madizo.nl

Telefoon: 020 - 314 16 18 (vraag naar het secretariaat)

De leden van de Cliëntenraad bezoeken de bijeenkomsten van verschillende organisaties, gemeente en andere instellingen. Dit na uitnodiging of op eigen initiatief. De meeste leden zijn ook betrokken bij organisaties, zodat zij binnen deze netwerken de eigen contacten onderhouden. Verder onderhouden de leden contacten met bewoners en in het algemeen op het veld. Bij individuele vragen van bewoners worden deze verwezen naar het open spreekuur van MaDiZo.



2.3 Samenstelling van de Cliëntenraad

De cliëntenraad bestond op 1 januari 2018 uit de volgende personen: Jozef Badal, Silvana Wiebers, Rosy Codfried, Helene Fong -Tin-Joen, Ann Ramcharan, Melissa Bouman en Astrid Monsanto.

Twee leden hebben aangegeven te willen stoppen als lid van de Cliëntenraad. Ann Ramcharan vanwege een ander baan en Rosy is eind 2018 gestopt vanwege nieuwe uitdagingen op het vlak van ouderen ondersteuning. Het was tevens bekend dat Helene Fong-Tin-Joen ook wilde stoppen als lid van de Cliëntenraad. Verlies van naaste familie en ook de leeftijd (76 jaar) liet het voor haar niet meer toe, daar ze tijd nodig had om het een en ander rustig te verwerken. Helene stond bekend als het geweten van de Cliëntenraad en voor een aantal als “Mamsie”.

In 2018 is de volgende procedure gevolgd bij de selectie van nieuwe kandidaten voor de Cliëntenraad:

- Belangstellenden kunnen zich aanmelden door een motivatiebrief en curriculum vitae te sturen naar het e-mailadres: cliëntenraad@madizo.nl.
- De sollicitant ontvangt de profielschets en de eisen die aan de vacature worden gesteld.
- Er volgt een gesprek met de selectiecommissie die een voordracht/ voorstel doet. Uiteindelijk wordt de voordracht c.q. het voorstel door het bestuur van MaDiZo bekrachtigd.

In de loop van 2018 zijn Manuela Balsemhof en Judith Eijken toegetreden tot de Cliëntenraad. De nieuwe leden hebben ook deelgenomen aan de heidag op 7 november 2018. Er wordt een overzicht samengesteld van de aangetreden leden, de duur en herbenoeming.

De Cliëntenraad wordt ondersteund door de ambtelijke secretaris mevrouw Indra Radjkoemar. Naast de secretariële werkzaamheden houdt zij het ter beschikking staande budget bij en ondersteunt zij de leden van de Cliëntenraad, als de leden vragen hebben die in het belang zijn van hun functioneren. Archivering, verslagen, acties als ook het doen toekomen van de juiste stukken aan de leden en betrokkenen bij besprekingen behoren tot haar taken. Vanuit de Cliëntenraad wordt zij bijgestaan door Silvana Wiebers voor de verslagen en de agenda samenstelling.

Taken van de leden binnen de Cliëntenraad

Binnen de Cliëntenraad zijn de taken als volgt verdeeld:

Jozef Badal- voorzitter;

Silvana Wiebers - waarnemend voorzitter;

Rosy Codfried heeft samen met andere leden veel informatie opgehaald op bijeenkomsten om een bijdrage te kunnen leveren aan verschillende thema's tijdens de vergaderingen.

2.4 Cursussen en kennisontwikkeling

Een aantal leden hebben cursussen gevolgd op aanbeveling van de Cliëntenraad bij Venzo en bij Assaadaka. De workshops zijn vanuit het stadsdeel georganiseerd en heeft betrekking op initiatieven in het kader van ondersteuning van cliënten. Alle leden hebben een gratis abonnement op de nieuwsbrief van Cliëntenbelang Amsterdam. Alle leden worden hierdoor op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op het gebied van Cliëntenbelang en de daarbij behorende ontwikkelingen.

2.5 Bijzondere activiteiten van de Cliëntenraad

Eind 2017 gaf Mevrouw Jurenne Hooi aan te stoppen met haar werkzaamheden als directeur/bestuurder bij MaDiZo. Na 12 ½ jaar MaDiZo op de kaart te hebben gezet was het voor haar tijd om naar andere uitdagingen uit te kijken. Voor de Cliëntenraad kwam dit als een donderslag bij heldere hemel. De Cliëntenraad heeft voor haar afscheid een fotoboek met eigen verhalen van de leden samengesteld als aandenken voor de goede samenwerking. Door haar inspanning is de Cliëntenraad een volwaardig partner geworden bij Madizo. Door de goede samenwerking was het afscheid nemen niet makkelijk. De fijne tijd hebben we kunnen vastleggen in het fotoboek.

De Cliëntenraad heeft naast het besloten afscheid ook deelgenomen aan het formele afscheid van Jurenne Hooi. De voorzitter heeft namens iedereen de bijdrage voorgedragen. Bijzonder was dat Helen Fong-Tin-Joen haar bijdrage persoonlijk heeft kunnen doen. Het was een bijzonder moment voor, “Mamsie” en Jurenne Hooi.



2.6 Sollicitatieprocedure nieuwe directeur-bestuurder

De voorzitter van de Cliëntenraad heeft namens de Cliëntenraad deelgenomen in de selectiecommissie. De Cliëntenraad heeft hierin een prominente bijdrage geleverd. De keuze van de nieuwe directeur-bestuurder Maarten van Dongen is door de Cliëntenraad verwelkomt. Al spoedig is er in juni een kennismaking geweest. Er liggen ons nieuwe uitdagingen voor de voeten, waarin we gezamenlijk zullen investeren. Voor de periode 2019 - 2022 zal een nieuw meerjaren beleidsplan geschreven worden.

2.7 Contacten met de andere organen binnen MaDiZo

Er is een ontmoeting geweest met de vertegenwoordiging van de Raad van Toezicht in de persoon van Bryan Limon. Besproken is welke acties in het afgelopen jaar zijn ondernomen en ook wat de ambities voor het jaar 2018 zijn. De Cliëntenraad is geadviseerd met de ingezette weg door te gaan. Raad van toezicht is verheugd met de bereikte resultaten en de ambities voor het jaar 2018.

Op 11 september 2018 heeft de OR deelgenomen aan de vergadering van de Cliëntenraad MaDiZo. Als vervolgstap is afgesproken om in januari 2019 het gesprek voort te zetten. De beschikbare tijd was niet voldoende om de gedachtenwisseling volledig te bespreken. Uiteraard blijft de Cliëntenraad inzet plegen vanuit haar eigen verantwoordelijkheid wat neergelegd is in haar reglement om te kunnen participeren. Duidelijk is ook dat de OR een andere verantwoordelijkheid heeft in de organisatie.

2.8 Ontwikkelingen in de Raad van Toezicht

Na de zomervakantie heeft Bryan Limon aangegeven het tweede termijn van zijn benoeming niet te kunnen vervullen naast zijn werkzaamheden als zelfstandig ondernemer. Daar Bryan Limon de bindende voordracht is van de Cliëntenraad heeft de voorzitter de van de Cliëntenraad terstond medegedeeld gebruik te willen maken van het artikel in het reglement om een bindende voordracht te doen voor tenminste 1 lid (zie het reglement van de Cliëntenraad Artikel 11.1 t/m 11.4).

De onderstaande mededeling is gedaan aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Op 30 november is de Cliëntenraad in vergadering geweest en besloten is om aan artikel 11.1,11.2, 11.4 te voldoen.

Binnen het netwerk van de Cliëntenraad is voldoende potentie aanwezig om hieraan invulling te geven. De Cliëntenraad zal hiervan gebruik maken. Binnen korte tijd ontvangt u de bindende voordracht.

De Raad van Toezicht heeft drie vacatures. Deze worden uitgezet via een selectiebureau om een voordracht te doen naar de Raad van Toezicht. Bedongen is een bindende voordracht te doen en een vrije voordracht naar de Raad van Toezicht.

Begin december ontving de Cliëntenraad en nieuw profielschets van de nodige kandidaten. Bij de voordracht is er rekening gehouden met de profielschets.

Eind december zijn gesprekken geweest met twee kandidaten. Er is een keuze gemaakt om een persoon voor te dragen als een bindende voordracht en de ander als een vrije voordracht.

2.9 Overleggen.

De Cliëntenraad heeft 7 vergaderingen belegd en een heidag. Naast de vergaderingen zijn er verschillende overleggen onderling en overleggen met het bestuur. Ook heeft de Cliëntenraad een teambuilding moment ingepland waarbij naast de teambuilding afscheid is genomen met Bryan Limon (lid Raad van toezicht) en leden van de Cliëntenraad Rosy Codfried en Helene Fong Tin Joen.

3. Ambities 2018 en 2019

3.1 Resultaten 2018

- * Vooroverleggen met het bestuur.
- * Deelgenomen in het proces van de selectieprocedure van de nieuwe directeur-bestuurder.
- * Deelgenomen in het proces afscheid Jurenne Hooi directeur-bestuurder.
- * Overleg geweest met medewerker in het kader van betrekken vertegenwoordiger vanuit de jongeren in het kader van schuldhulpverlening.
- * Overleg met RvT.
- * Deelgenomen in het proces van spiegelgesprekken door de leden.
- * Tweemaal selectieprocedure mede leden van de Cliëntenraad.
- * 6 x Vergaderingen van de Cliëntenraad MaDiZo.
- * 1 x Heidag heeft plaatsgevonden op 7 november 2018.
- * 1 x Teambuilding en afscheid van Bryan Limon en afscheid van Rosy Codfried en Helene Fong -Tin-Joen op 11 december. Dit was een opvolging van de heidag van 11 november.
- * Selectiecommissie in het kader van bindende voordracht van RvT en een vrije voordracht.
- * Deelnemen bij bijeenkomsten in het veld.
- * Deelnemen aan bepaalde cursussen bij verschillende organisaties door de leden.

3.2 Ambities voor het jaar 2019

- * Overleggen met het bestuur.
- * Verder uitbouwen van de rol van de Cliëntenraad.
- * De leden gericht zich laten omscholen of laten verbinden met het veld.
- * Volgen van de ontwikkelingen in het kader van Armoede en de Wijkzorg.
- * Volgen van samenwerkingen van instanties onderling om de cliënt beter te kunnen bedienen op hun vragen.
- * Bijdragen leveren aan het nieuw op te stellen meerjarenbeleidsplan.
- * Overzicht van de te beleggen bijeenkomsten.
- * Het organiseren van de heidag en de daarbij behorende thema's.
- * Aanvulling van nieuwe leden 2019. Voordracht van de selectiecommissie.
- * Het volgen van thema's armoedebestrijding in de verschillende gebieden in Zuidoost en Diemen.

4. Heidag Cliëntenraad MaDiZo woensdag 7 november 2018

De Cliëntenraad organiseert minstens een keer per jaar een heidag met actuele onderwerpen. Het doel is om door verdieping van de actuele thema's tot een weloverwogen advies te kunnen komen naar het bestuur van MaDiZo toe.

In het kader van een nieuw te schrijven meerjarenbeleidsplan voor de komende jaren en de rol van MaDi in Amsterdam Zuidoost en Diemen en de actualiteiten welke zich aandienen, reikt de Cliëntenraad de volgende onderwerpen aan om mee te nemen in het meerjarenbeleidsplan:

A: Armoede en hoe de armoede tegen te gaan in Amsterdam Zuidoost.

B: Alliantie Wijkzorg. De leermomenten en de verbeterpunten in het anders werken.

Op woensdag 7 november heeft van 11:30 tot 16:00 uur de heisessie plaatsgevonden onder leiding van Cornelia Biermans in No Limit in Amsterdam Zuidoost. Naast de leden van de Cliëntenraad en het bestuur zijn er gastsprekers uitgenodigd die tevens deelnamen aan de sessie.

De genodigde externe sprekers hebben met hun kennis en ervaring een bijdrage geleverd om een levendige discussie te bewerkstelligen. Van het verloop van de dag is een verslag gemaakt, zodat er een beeld gevormd kan worden hoe de Heidag verloopt. Het opgestelde programma is als leidraad genomen voor het verslag.

Programma heidag 7 november 2018

1. Opening

De heer Badal opent de sessie met een korte toelichting over het lichtfeest: een nieuwe start, een nieuw begin, en ook dat de heer Van Dongen vandaag in ons midden is als nieuwe bestuurder/directeur MaDizo.

Vervolgens wordt Cornelia Biermans geïntroduceerd. Cornelia zal vandaag de sessie begeleiden.

Cornelia Biermans

Mevrouw Biermans heet iedereen van harte welkom, stelt zich voor en meldt dat ze samen met Maarten 2 onderwerpen zal onderzoeken.

- Armoede
- Alliantie

Het doel van deze Heidag is “verdieping”.

Vervolgens houden we 1 minuut stilte.

Voorstelronde CR leden.

De aanwezigen stellen zich voor.

Jozef Badal

De heer Badal geeft een presentatie en vertelt dat hij sinds 2014 als voorzitter deelneemt in de CR en licht een en ander hierover toe.

De Cliëntenraad is er om er om de belangen te behartigen en het participeren van de klanten te bevorderen. De Cliëntenraad is geen klachtenbureau.

Armoede: dit onderwerp wordt door de heer Badal nader toegelicht.

Presentatie door Maybel Amoakoach (plaatsvervanger van Doris Bolten).

Armoedebestrijding:

- Gebiedsgericht
- Doelgericht
- Integraal
- Kortdurend

Mevrouw Amoakoach: licht het een en ander nader toe;

Er is vrouwennetwerk opgezet in de Flat Kortoort.

Er is een pilot in Geldershoofd en Gravenstein voor grotere doelgroepen, alleenstaanden van 18 jaar tot 55 jaar.

Presentatie door de heer Hans Rens (vrijwilliger bij MaDizo)

De werkwijze van de vrijwilliger met betrekking tot assistentie post sorteergroepen is als volgt;

De klant komt binnen bij MaDizo met zijn/haar post, klant wordt welkom geheten.

De vrijwilliger en de klant gaan samen aan de post werken, in overleg met de klant wordt de post opengemaakt. De post kan betrekking hebben op; de stadspas, een aanvraag van een DigiD-code, bevolkingsonderzoeken, openstaande rekeningen enz.

De heer Rens meldt dat hij het fijn vindt te werken als vrijwilliger bij MaDizo.

Maarten van Dongen:

Maarten heeft op 31/10 een presentatie gegeven op het Stadsdeel;

Integraal en Armoedebestrijding; is het komend jaar nog laagdrempelig.

Brainstormsessie, 10 minuten:

Stelling I

Armoede in Zuidoost is niet oplosbaar:

- Laagdrempelig
- Erkenning vanuit MaDi
- Integraal (alle partijen werken samen)
- Labeling MaDi moet anders
- Flyers bij gezondheidscentrums/ziekenhuizen/buurthuizen
- Systemen stroomlijnen t.b.v. medewerkers
- Cliënt moet er beter van worden
- Zelfredzaam in het dagelijks leven
- Beter financiële situatie
- Sterker sociaal netwerk te krijgen
- Meetbaar maken van keukentafelgesprekken-naar maatwerk leveren

Stelling I/ Sessie II

- Bevestiging in de presentatie van de stelling
- Het roer moet om. In het systeem van het sociale domein, moet de cliënt centraal staan en er moet 1 loket zijn
- Eén organisatie met verschillende disciplines
- Subsiestromen anders inrichten, ook de afrekening
- We komen uit verschillende culturen. Hoe kijken we naar de vraagstellingen?
- Naar oplossingsrichtingen?

Presentatie door de heer Carlos Lowijs:

Regiomanager van Street Corner, zij zoeken jongeren op tussen de leeftijd van 23 jaar en 27 jaar, en stimuleren hun om actief te blijven.

Alliantie Wijkzorg; is ter ondersteuning in de wijk, het betreft hier de Amsterdammers die thuis zitten.

De ketenpartners van Alliantie:

-
- Cordaan
 - Amsta
 - Amstelring
 - Corner Street
 - POZO
 - MaDi

Maarten van Dongen is voorzitter van de Wijk Alliantie.

Successen:

In Gaasperdam is onlangs gestart met “Samen Doen” budget.

Er zijn 2 WPI-medewerkers werkzaam.

MaDi en het Sociaal loket zijn samengevoegd.

Maarten meldt dat de punten van de Cliëntenraad, meegenomen zullen worden voor de jaarplanning van 2019.

Stelling II

- Mensen bewustmaken om te kijken wat we al hadden en wat goed werkte zodat het wiel niet opnieuw uitgevonden hoeft te worden.
- De samenleving dient de verantwoordelijkheid ervoor te nemen om Armoede gezamenlijk op te lossen.
- Gedrag en samenleving; vasthouden en versterken van ketenpartners.
- Wordt langs elkaar heen gewerkt, waardoor instanties zich alleen focussen op hun eigen toko/probleemgebied.
- Privacywetgeving vormt een belemmering voor het uitwisselen van informatie. Wenselijk zou zijn als de overheid de privacywetgeving aanpast door een convenant op te stellen door partners in de wijk die cliënten in armoede situaties bedienen.
- Bij huisartsen gaat het wel goed, maar waar het niet lukt is, in het sociaal domein.
- Er zitten verschillen in de maatschappelijke ontwikkelingen, waardoor er sprake is van een kloof tussen mensen die hier generaties vormen ten opzichte van een minimuminkomen, mensen die van nul moeten beginnen.

Maarten complimenteert de Cliëntenraad en meldt dat de Cliëntenraad op 1 lijn in het kader van het meerjarenplan zit zoals:

Laagdrempeligheid

1 loket

Integraal

Afsluitronde:

Hoe hebben we de Heidag ervaren?

Manuela: nuttig

Judith: verhelderend

Melissa: verhelderend

Silvana: waarde volle dag/ verhelderend

Rosy: Armoede? Is dit op te lossen?

Jozef: "moed" om erover te kunnen praten

Maarten: sociaalrechtvaardigheid

Vervolg van de Heidag

De voortzetting van de avondactiviteit is verplaatst naar 11 december 2018.

Op deze avond zal tevens afscheid genomen worden van de leden Rosy Codfried en Helene Fong Tin Joen en van Bryan Limon, lid van Raad van Toezicht.

