

In 2018 had de Bezoekersraad (hierna: BR/de raad) als thema voor zijn jaarplan 'Echte medezeggenschap: 'We maken deuren van muren'. De raad bestaat uit twee afgevaardigden van iedere locatieraad (van een inloophuis), wat betekent dat er maximaal zestien leden zijn. Er is een Dagelijks Bestuur (voorzitter, secretaris, penningmeester en drie algemene leden). Elke laatste maandag van de maand is er een raadsvergadering.

### **Medezeggenschap**

Het was een turbulent jaar voor de medezeggenschap. De verkiezing in de raad van afgevaardigden voor de **Centrale Raad** verliep rommelig en moest enkele malen worden overgedaan. De oprichting van deze raad kwam niet van de grond. De gang van zaken leidde tot verwarring, onbegrip en had zijn weerslag op de onderlinge verhoudingen. Desondanks bleef de raad functioneren. Medio 2018 is besloten tot een onafhankelijk onderzoek van **Cliëntenbelang** naar de verkiezingen van afgevaardigden naar- en het proces van oprichting van de Centrale Raad. In december werd het rapport van Cliëntenbelang gepresenteerd, met als hoofdconclusies dat diverse stukken van de raden, zoals huishoudelijk reglementen, onduidelijk waren of nog in conceptfase verkeerden. Hier zullen de raden aan gaan werken. Het rapport van Cliëntenbelang gaf adviezen om uit de patstelling te komen. Deze zijn door de Bezoekersraad overgenomen.

### **Locatieraden**

Met vertraging is de werving van een **ondersteuner** voor de Locatieraden in gang gezet. In 2018 heeft adviseur Eric grotendeels de locaties tijdelijk ondersteund. Doel was om de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie te laten plaatsvinden. In sommige inloophuizen verliep dit proces moeizaam en werd de WMCZ niet door elk locatiehoofd geaccepteerd of gerespecteerd. In andere inloophuizen heeft dit proces juist de medezeggenschap versterkt en geïnspireerd. Inmiddels zijn er twee nieuwe personen gevonden, die de ondersteuning van de locatieraden verder gaan vormgeven. Er is daarvoor

een sollicitatiewerkgroep opgericht, een vacaturetekst opgesteld en via een speciale vacaturesite voor zzp-ers een advertentie gezet.

Na vele jaren zonder is dit jaar op **Amoc** een Locatieraad gestart. De BR is hier verheugd over. Ook is er een succesvol project voor **zelfsturing** op vrijdagen gestart en positief geëvalueerd bij inloophuis Makom.

Op **OndroBong** heeft Janneke van Loo tijdelijk het overleg overgenomen van het locatiehoofd om het proces van herintakes van de bezoekers vorm te geven, die verstreckende gevolgen had voor veel bezoekers: zij bleken niet meer tot de doelgroep (van dak- en thuislozen *met ernstige problematiek in de zelfredzaamheid*) te behoren.

Op het niveau van de Locatieraden is er een voorzittersoverleg (van alle locatieraden) ingevoerd, waarbij de voorzitters onder andere intervisie houden. Waar mogelijk hebben locatieraden een dagelijks bestuur.

### **Professionalisering**

In mei heeft de raad op Villa Buitenlust twee succesvolle **heidagen** georganiseerd, deels voor en met de **locatiehoofden**.. Twee keer per jaar vinden dergelijke overleggen met de locatiehoofden plaats: de ene keer georganiseerd door de BR, de andere keer door het MT. Het MT heeft in 2018 geen overleg georganiseerd.

De in 2017 ingezette professionalisering is in 2018 verder geïmplementeerd. Het agendaberaad met regiomanager en gesprekspartner van de raad Janneke van Loo is een goede stap gebleken. De rol van het DB is groter geworden: de notulen en actielijst van de BR worden hier voorbesproken om tijd op de vergaderingen te besparen. Ook zijn er –in navolging van de Werkgroep Openingstijden- meerdere werkgroepen in het leven geroepen die met wisselende inzet bezig zijn: herziening huishoudelijk reglement, hygiëne, activiteiten, externe zaken en informatievoorziening.

De Werkgroep Openingstijden (WGO) heeft zijn sporen inmiddels verdiend. Ook dit jaar is advies uitgebracht over de openingstijden in de verschillende seizoenen. Naar aanleiding van

de lange hete zomer waarbij onverwachts locaties sloten door problemen met de hitte, is een **calamiteitenprotocol** opgesteld. Daarnaast is ongevraagd advies uitgebracht over de **sluitingstijden** per locatie: een zo uniform mogelijk protocol over de gang van zaken rond de sluiting.

In december is er geen gewone BR gehouden maar een **Visiedag**. Hier is het jaar geëvalueerd en zijn voorlopige keuzes gemaakt voor 2019.

In de loop van het jaar zijn met vrijwel alle leden **POP-gesprekken** gevoerd: Persoonlijk Ontwikkelings Plan, waarin ruimte is voor ieder lid om aan te geven wat hij of zij nodig heeft om het raadswerk te doen en wat deze wil leren. Het vervolg van deze gesprekken moet nog uitgezet worden.

Enkele leden van de BR hebben (weer) een EHBO-cursus gevolgd.

### **Adviesaanvragen**

- De raad heeft meegedacht over het (vernieuwde) Clienttevredenheidsonderzoek.
- Het Schorsingsprotocol wordt jaarlijks besproken, een onafhankelijk persoon vanuit de bezoekers gaat deel uitmaken van de schorsingscommissie.
- De nieuwe Algemene verordening gegevensbescherming AVG, Privacywet, zorgt voor onduidelijkheden. DRG wil een betreffend reglement laten 'vertalen' en een privacystatement maken. Dit is dit jaar niet rondgekomen. Intussen zorgen praktische gevolgen voor problemen: de benodigde codes voor bijv. printers worden niet gegeven.
- Daarnaast is ongevraagd advies uitgebracht over de **sluitingstijden** per locatie: een zo uniform mogelijk protocol over de gang van zaken rond de sluiting.
- Calamiteitenprotocol sluiting inloophuizen
- Advies herintakes bij OndroBong
- Ongevraagd conceptadvies inloophuis De Kloof over toekomst inloophuizen

### **Externe zaken**

-Onderzoeker David Buitenweg (Universiteit van Tilburg) licht zijn onderzoek naar Kwaliteit van Leven twee keer toe in de raad. De praktische invulling ervan door bezoekers komt nog niet van de grond.

-Leden van de raad werken als mystery guest mee aan het jaarlijkse onderzoek van het Trimbosinstituut. In hoeverre lopen zij bijvoorbeeld bij gemeenten in het land aan tegen de (ongeldige) regiobinding?

### **Management Team**

Manager inloophuizen Janneke van Loo overlegt elke maand met de raad over lopende zaken. Directeur Hans Wijnands is dit jaar twee keer aangeschoven in plaats van de afgesproken vier keer.

In oktober heeft de Programmacoördinator hulpverlening (nieuwe functienaam voor het hoofd Maatschappelijk Werk) met de raad kennis gemaakt.

### **Speerpunten/aandachtspunten jaarplan 2018**

Van de 8 speerpunten uit het jaarverslag van 2018 is niet alles bereikt. Zo is er geen Week van de Medezeggenschap georganiseerd. Ook de aandacht voor de Vrouwenopvang en de toename van het aantal ouderen in de inloophuizen heeft nog geen vervolg gekregen.

### **Verslagen Overlegvergadering**

De definitieve verslagen van de overlegvergaderingen (het deel van de vergadering van de raad waar een manager bij aanwezig is) worden op de website gepubliceerd:

[www.radenregenbooggroep.nl](http://www.radenregenbooggroep.nl)