

Familievereniging Dicht-bij

Thorbeckestraat 94, 6535 SM Nijmegen

E: [info@fvdicht-bij.nl](mailto:info@fvdicht-bij.nl) W: [www.fvdicht-bij.nl](http://www.fvdicht-bij.nl)

T: 024 3551523 IBAN NL11 INGB 0003 7704 06 KVK 12050777

---



# Jaarplan 2018

## Inhoudsopgave jaarplan 2018

<b>1</b>	<b>Missie, visie en kernactiviteiten</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Externe landelijke ontwikkelingen in de langdurige zorg</b>	<b>2</b>
2.1	Inkoopkader WLZ langdurige zorg 2018	
2.2	Kwaliteitsagenda 'samen werken aan verbetering van gehandicaptenzorg'	
2.3	Het vernieuwde kwaliteitskader	
2.4	Governance code Zorg	
2.5	VN-verdrag voor mensen met een beperking	
2.4	Familiebeleid	
2.5	Aanbevelingen inspectie over mensen met een meervoudige beperking	
2.6	Bevindingen langdurige zorg	
<b>3</b>	<b>Interne ontwikkelingen binnen Dichterbij</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Interne ontwikkelingen binnen de familievereniging</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Communicatie en samenwerking familievereniging met Dichterbij</b>	<b>5</b>
5.1	Cliëntenraad	
5.2	Regionale cliëntenplatforms	
5.3	Raad van Bestuur	
5.4	Expertise	
<b>6</b>	<b>Externe contacten familievereniging</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Individuele en collectieve belangenbehartiging</b>	<b>8</b>
7.1	Vraagbaak	
7.2	Versterking positie zorgvrager	
7.3	Themabijeenkomsten	
7.4	Ledenraadpleging	
7.5	Collectieve verzekeringen	
7.6	Collectieve belangenbehartiging landelijk	
7.7	Collectieve belangenbehartiging naar Dichterbij	
<b>8</b>	<b>Communicatie met de leden</b>	<b>9</b>
8.1	Algemene ledenvergadering	
8.2	Website en nieuwsberichten	
8.3	Mededelingenblad	
8.4	Bezoek aan locaties	
8.5	In kaart brengen specifieke deskundigheden en inbreng van leden	
<b>9</b>	<b>PR</b>	<b>10</b>
9.1	Folder	
9.2	Publiciteit in publicaties van Dichterbij	
9.3	Informatie over familievereniging aan nieuwe cliënten Dichterbij	
9.4	Bekendheid website familievereniging vergroten	
<b>10</b>	<b>Financiën</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Bestuurssamenstelling</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>Samenvattend overzicht activiteiten</b>	<b>12</b>

## Voorwoord

In dit jaarplan informeren wij u over de landelijke en Dichterbij-ontwikkelingen in de langdurige zorg en de ontwikkelingen binnen de familievereniging. Daarnaast blijven wij dit doen via 'nieuws' op onze website en de mededelingenbladen.

Veel van onze activiteiten zijn een vervolg op wat reeds in 2017 is ingezet en nog steeds onze aandacht vraagt. Nieuw zijn de thema's het individueel ondersteuningsplan, mentorschap en de deelname aan de kennisgroep mondzorg. Ook willen we peilen rond welke zorgthema's leden hun kennis en ervaringen willen delen, bijvoorbeeld: mentorschap; Quli; woonvomen, autisme. Om onze activiteiten voort te kunnen zetten gaan we in 2018 op zoek naar nieuwe bestuursleden.

Een samenvattend overzicht van de geplande activiteiten vindt u op pagina 12.

## 1 Missie, visie en kernactiviteiten van de familievereniging

### Missie

Dicht-bij draagt als familievereniging bij aan borging en verbetering van:

- De positie van familie en (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten van Dichterbij en hun onderlinge relatie.
- Verbinding van cliënten van Dichterbij met hun persoonlijk netwerk en de (lokale) samenleving.
- Kwaliteit van leven en ondersteuning van cliënten van Dichterbij.

### Visie

- 1 Voor mensen met een verstandelijke beperking zijn familie en (wettelijk) vertegenwoordigers van het grootste belang in hun persoonlijk netwerk en voor hun deelname aan de samenleving.
- 2 Familie of vertegenwoordiger is de continue factor in hun leven en kent hun persoonlijk levensverhaal.
- 3 Familie en vertegenwoordigers kunnen als geen ander:
  - Hun persoonlijke en materiële belangen behartigen
  - De continuïteit in hun persoonlijk levensverhaal borgen
  - Daarmee bijdragen aan een zo goed mogelijke kwaliteit van leven, aanvullend op de professionele ondersteuning door Dichterbij.
- 4 De familievereniging ondersteunt haar leden bij het vervullen van genoemde taken.

### Kernactiviteiten

- Informatieverstrekking aan haar leden.
- Individuele belangenbehartiging.
- Ontmoetingen voor haar leden organiseren voor het delen van ervaringen m.b.t. relevante thema's
- Stimulering van dialoog in de driehoek: cliënt, familie/vertegenwoordiger en professional op alle niveaus.
- Collectieve belangenbehartiging door actief contact te onderhouden met landelijke en regionale organisaties en hen, indien aan de orde, gevraagd en ongevraagd te adviseren over gewenst en/of ontbrekend beleid.
- Gesprekspartner en adviseur zijn voor Dichterbij t.a.v. collectieve belangenbehartiging.

## 2 Externe landelijke ontwikkelingen binnen de langdurige zorg

### 2.1 Inkoopkader WLZ 2018

Het zorgkantoor gebruikt kwaliteitsrapportages bij de inkoopgesprekken met de zorginstellingen. Ook gaat zij in gesprek met de cliëntenraad over de ervaren kwaliteit. Uitkomst hiervan is dat er meer ontwikkelruimte komt voor cliënten met een complexe zorgvraag. Voorts worden meerjarige contracten tot en met 2020 afgesloten. Door het VGZ geconstateerde frictiepunten in het jaar 2017 waren:

- \* Financiering vanuit verschillende bronnen: de WLZ, de zorgverzekeraar en de gemeente.
- \* samenwerking tussen zorginstellingen
- \* Intensievere zorg voor de ouder wordende cliënt
- \* Meer vraag en wens naar zelfstandig wonen
- \* Gebrek aan gekwalificeerd personeel
- \* 65-70% van wat geadministreerd wordt is niet gebaseerd op wet- en regelgeving.

### 2.2 Kwaliteitsagenda: 'Samenwerken aan verbetering van de gehandicaptenzorg'

Het ministerie van VWS heeft in juni 2016 de kwaliteitsagenda 2016 uitgebracht met de titel 'samenwerken aan verbetering van de gehandicaptenzorg'.

In de periode 2017-2018 worden allerlei projecten ontwikkeld rond vijf thema's:

1. versterking positie cliënt en diens vertegenwoordiger

2. meer aandacht voor cliënten met een complexe of bijzondere zorg- en ondersteuningsvraag

3. toegeruste en betrokken professionals

4. goed bestuur van de zorginstelling

5 Samen werken aan nieuwe dingen

Op [www.ikdoemee.nl](http://www.ikdoemee.nl) kunt u de projecten met hun resultaten downloaden.

### 2.3 Het vernieuwde kwaliteitskader

Aanbieders van gehandicaptenzorg werken vanaf 2017 met het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg 2017-2022. Het vernieuwde kader berust op een aansprekende visie, geeft helderheid aan cliënten over goede zorg, helpt teams om de zorg te verbeteren en biedt handvatten voor bestuurlijke verantwoording. Het legt een sterk accent op leren en verbeteren. Bovendien laat het ruimte voor diversiteit en het stimuleert het leggen van eigen accenten.

Het doel van het vernieuwde kwaliteitskader:

- Het geeft cliënten helderheid over wat ze mogen verwachten van de zorg (toegesplitst op de Wlz).
- Het helpt medewerkers om de zorg voortdurend te verbeteren.
- Het is richtinggevend, zodat het leidinggevenden helpt te sturen op kwaliteit.
- Het maakt duidelijk hoe zorgaanbieders het zicht op kwaliteit kunnen gebruiken voor externe verantwoording.

Dichterbij heeft meegedaan aan een pilot en heeft in 2017 een tweede kwaliteitsrapportage uitgebracht waarin gerapporteerd wordt over de stand van zaken en verbeterpunten. Hierover meer onder de rubriek 'interne ontwikkelingen bij Dichterbij'.

### 2.4 Governancecode Zorg

De Governancecode Zorg gaat over principes voor goed bestuur en toezicht in Nederland. Hierin wordt behandeld wat men onder goede zorg verstaat, het gaat over waarden en normen, de invloed van belanghebbenden, over goed bestuur, verantwoord toezicht en continue ontwikkeling. Onder andere

staat er in dat een zorgverlener verantwoording dient af te leggen aan alle belanghebbenden. Verder dient hij inspraak, samenspraak en tegenspraak te organiseren. Wij willen deze aspecten bewaken vanuit het oogpunt van de familie en verwanten.

## 2.5 VN-verdrag voor mensen met een beperking

Dit VN-verdrag dat in 2016 door Nederland is geratificeerd omschrijft de rechten van mensen met een beperking en bevat 50 artikelen. Daarbij gaat het over het recht op gemakkelijke taal, recht op een eigen gezinsleven, het recht op leven, het recht op zelfstandig wonen, het recht op werk, het recht op vervoer, het recht op goede zorg, het recht op sport, het recht op vrije tijd, het recht op onderwijs, het recht op toegankelijkheid, het recht om inspraak te hebben, het recht op privacy, het recht op ondersteuning en het recht op eigen regie. Het college voor de Rechten van de Mens heeft een programma opgesteld met 16 punten voor volwaardige deelname van mensen met een beperking aan de samenleving: Van verdrag naar inclusie.

## 2.6 Familiebeleid

Als vervolg op het manifest 'familiebeleid en familieverenigingen in de VG-sector' heeft de landelijke belangenvereniging KansPlus een model-samenwerkingscontract ontwikkeld voor familieverbanden, cliëntenraden en Raden van Bestuur. De publicatie 'bouwstenen voor familiebeleid' is een werkmethode om de rol van familie in de zorg te verankeren.

***De bouwstenen voor familiebeleid worden geplaatst in de volgende driehoek.***

***Goede samenwerking op alle niveaus is een voorwaarde om het driehoek-overleg te laten slagen.***



In het door VWS uitgebrachte 'plan van aanpak voor samenwerken aan een betere gehandicaptenzorg' wordt eveneens gepleit voor een sterke rol van cliëntenraden, verwantenraden en familieverenigingen. Een citaat uit dit rapport ( VWS 1 juli 2016, pag. 9-10):

*'Met een grotere rol voor cliënten- en verwantenraden en familieverenigingen kunnen cliënten ook via die lijn meer regie in besluitvormingsprocessen hebben en dus daardoor meer invloed op de kwaliteit van hun leven uitoefenen.*

*- Wenselijk is meer voorlichting aan cliëntenraden, maar ook aan familieleden en familieverenigingen over hun huidige (wettelijke en informele) mogelijkheden tot beïnvloeding van het kwaliteitsbeleid van zorginstellingen.*

*- Onderzoeken hoe de cliëntenraden en familieleden/familieverenigingen meer betrokken kunnen worden bij besluitvorming die rechtstreeks invloed heeft op de kwaliteit van zorg en leven van cliënten. Niet alleen vanuit de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz), maar ook daarbuiten'.*

## **2.7 Een selectie van aanbevelingen door inspectie 'Ga voor goede zorg aan mensen met een meervoudige beperking':**

- Kijk naar de cliënt en lees zijn zorg- en ondersteuningsbehoeften aan de hand van zijn lichaamstaal en stemmingen en reageer hier passend op.
- Werk met een risico-inventarisatie inclusief de specifieke gezondheidsrisico's en neem deze op in het individueel ondersteuningsplan.
- Maak gebruik van de kracht van multidisciplinaire teams en van de ervaringsdeskundigheid van cliëntvertegenwoordigers.
- Stel bij (bij)scholingsprogramma's steeds de vraag 'wat merkt de cliënt hiervan en hoe verbetert hierdoor de kwaliteit van zijn/haar leven en de zorg'.

## **2.8 Een selectie van bevindingen uit een KPMG- en Vilans-onderzoek over veranderingen in de langdurige zorg:**

- Voor cliënten is vooral een prettige woonomgeving en een zinvolle daginvulling belangrijk.
- De meeste zorgverleners zijn niet of zeer beperkt bekend met de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning door het zorgkantoor, Mee of Zorgbelang.
- Vrijwilligers hebben behoefte aan een duidelijker en toegankelijk aanspreekpunt binnen de organisatie voor zowel algemene zaken als specifieke vragen.

### 3 Interne ontwikkelingen binnen Dichterbij

#### Waar gaat Dichterbij in 2018 aan werken in 2018? De kernpunten:

- Als je Het Mij Vraagt als een gezamenlijke verantwoordelijkheid in de driehoek cliënt-begeleider-verwant versterken en faciliteren;
- De mogelijkheid voor cliënten om dagelijks meer te bewegen;
- Visie ontwikkelen op de regiebehandelaar als vast aanspreekpunt in de driehoek voor een cliënt;
- gebruik van een screeningsinstrument om zo gezond en zo gelukkig mogelijk oud te worden en dit opnemen in het IOP;
- verdere uitbreiding van E-health mogelijkheden om daarmee de kwaliteit van leven te vergroten;
- investeren in medewerkers (zowel nieuwe als bestaande medewerkers) in verband met meer complexe zorgvraag en krapte op de arbeidsmarkt;
- veranderde woonbehoefte in verband met hogere leeftijd en intensievere zorgbehoefte cliënten en de consequenties voor het vastgoed;
- kaders ontwikkelen voor teams om makkelijker zelforganiserend te kunnen werken;

*Voor de Familievereniging betekent bovenstaande dat we het beleid zullen toetsen aan ervaringen vanuit onze achterban met betrekking tot de zorg- en dienstverlening en deze naar voren brengen in het overleg met de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur en andere gremia.*

### 4 Interne ontwikkelingen binnen de familievereniging

Wat het bestuur van de familievereniging doet is veelomvattend maar maakt het ook kwetsbaar. Nieuwe bestuursleden zijn in 2019 dringend nodig, mede omdat een aantal bestuursleden in 2019 terugtreedt. Daarnaast zal een herbezinning moeten plaatsvinden op wat de leden van de familievereniging verwachten en hoe de leden actiever betrokken kunnen worden t.a.v. de informatievoorziening, het elkaar ontmoeten en ervaringen delen en de individuele en collectieve belangenbehartiging.

### 5 Communicatie en samenwerking van familievereniging met Dichterbij

Contacten en samenwerking van familie, al dan niet georganiseerd binnen de familievereniging, met Dichterbij vinden op 4 niveaus plaats:

- \* Op stichtingsniveau met de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur en Expertise
- \* Op regionaal niveau met de regiodirecteuren en de (voorzitters) van de 4 regionale cliëntenplatforms
- \* Op locatieniveau (door de betrokken familieleden en andere vertegenwoordigers van cliënten)
- \* Op individueel cliëntniveau (door de betrokken familieleden en andere vertegenwoordigers van de cliënt)

De Familievereniging ontvangt van familie signalen over de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening op individueel en op locatieniveau. Deze signalen brengen we in tijdens overleg op stichtings- en regionaal niveau. Het gaat hierbij om zowel de beleidsontwikkeling, de beleidsuitvoering, de beleidsevaluatie en beleidsbijstelling met betrekking tot de kwaliteit van bestaan en ondersteuning van cliënten als om de communicatie hierover in de driehoek cliënt, familielid/vertegenwoordiger en professional.

### **5.1 Cliëntenraad (CR)**

De Cliëntenraad is het formele medezeggenschapsorgaan van cliënten binnen Dichterbij. De Familievereniging is een belangenbehartigingsorgaan voor familie/verwanten/wettelijke vertegenwoordigers van cliënten bij Dichterbij. Om deze belangen goed te kunnen behartigen heeft de Familievereniging samenwerkingsafspraken gemaakt met Dichterbij. Onderdeel van deze samenwerkingsafspraken is een structureel halfjaarlijks overleg en wederzijdse informatievoorziening. In het jaar 2017 heeft de Familievereniging drie keer overleg gehad met de Cliëntenraad. In dit overleg heeft de familievereniging haar zorgen gedeeld over: het gebruik van Quli, de vele veranderingen/wisselingen in personele bezetting van AVG-artsen en verpleegkundigen, de communicatie met ouders/verwanten over Als Je Het Mij Vraagt, de mondzorg, de nachtzorg, het reanimatie-beleid, het verhuis- en vrijwilligersbeleid. Verder heeft de Familievereniging gesproken over haars inziens te forse verhoging van de tarieven voor waskosten en het gebruik van internet. Naar aanleiding hiervan komt er een beleidsnotitie over het gebruik van internet door cliënten.

Ook zijn er adviezen uitgebracht over de kaderbrief 2018 als richtinggever voor het jaarplan 2018 en de overgang van vrijwilligersorganisatie Blink naar een welzijnsinstelling in de regio Noord-Midden.

### **5.2 Regionale cliëntenplatforms**

De rol van de vier regionale cliëntenplatforms is vastgelegd in een medezeggenschapsovereenkomst tussen de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur en de regionale cliëntenplatforms. Formeel toetsen zij de uitvoering van het beleid dat door de RvB met de CR is overeengekomen.

Met de vier regionale cliëntenplatforms zijn er diverse contactmomenten.

In de eerste plaats zijn er drie voorzittersbijeenkomsten met de Cliëntenraad. In deze bijeenkomsten wordt informatie uitgewisseld tussen de betrokkenen over stichtingsbrede thema's en thema's die in de regio spelen. Thema's in het jaar 2017 waren o.a.: de kwaliteitsrapportage; het jaarplan 2017; de kaderbrief 2018; kennisdeling en scholing vanuit de expertise-afdeling; mondzorg; vrijwilligersorganisatie; nachtzorg.

Een tweede contactmoment is het overleg met de regionale cliëntenplatforms; het driehoeksoverleg in de regio met de regiodirecteur en de voorzitter van het cliëntenplatform. In de regio Zuid is dit overleg al praktijk. De familievereniging bekijkt met de andere regio's of én hoe het driehoeksoverleg vorm en inhoud kan krijgen.

### **5.3 Raad van Bestuur**

Met de Raad van Bestuur wordt twee keer per jaar overlegd. In dit overleg worden de activiteiten van de familievereniging besproken en brengen we gesignaleerde knelpunten en gewenste verbeteringen in de zorg- en dienstverlening naar voren. Vanuit Dichterbij worden we geïnformeerd over ontwikkelingen op lange en op korte termijn.

### **5.4 Expertise**

Expertise is het kennis- en adviescentrum van Dichterbij waarin diverse specialismen zijn gebundeld. Binnen Expertise zijn o.a. de AVG-artsen, de gedragsdeskundigen, de fysiotherapeuten maar ook de mensen van de geestelijke verzorging werkzaam.

Vanuit de Familievereniging is er een regelmatig contact met de directeur van Expertise over de volgende thema's:

*Veranderingen in AVG-artsen en verpleegkundigen:* Er vinden veel wisselingen plaats. Dit heeft onder andere te maken met de afspraak dat alle cliënten een door Dichterbij gecontracteerde huisarts moeten hebben zodat AVG-artsen zich kunnen richten op hun consultatiefunctie voor huisartsen, medische specialisten en begeleidend personeel. Voorts heeft Dichterbij te kampen met het vertrek van AVG-artsen en verpleegkundigen en het landelijk tekort aan AVG-artsen. De familievereniging heeft Dichterbij meerdere keren aangesproken over duidelijke communicatie hierover naar verwanten en over de borging van specifieke cliëntkennis.



*Dementie:* Een werkgroep, samengesteld uit medewerkers van Dichterbij, het cliëntenplatform Noord-Midden en twee bestuursleden heeft twee dementietafels georganiseerd en zal ook in 2018 weer twee dementietafels organiseren.

*Mondzorg:* Een bestuurslid van de Familievereniging gaat deel uit maken van de kennisgroep mondzorg waarin expertise en verbeterpunten worden uitgewisseld. In het individueel ondersteuningsplan wordt specifieke ondersteuning bij mondzorg opgenomen.

*Leven in Vrijheid:* Nagegaan zal worden hoe de registratie van de vrijheidsbeperkingen verloopt en of er inzicht kan worden verkregen in het al of niet terugdringen ervan op regionaal en instellingsniveau.

*Kennisgroepen:* Voor verwanten is het mogelijk om deel uit te maken van kennisgroepen (ouderenzorg en mondzorg zijn hier voorbeelden van). In 2018 zal bekeken worden welke andere kennisgroepen actief zijn en aan welke verwanten willen en kunnen deelnemen.

## 6 Externe contacten familievereniging

De familievereniging onderhoudt een aantal externe contacten, enerzijds om goed aan individuele en collectieve belangenbehartiging te kunnen voldoen en anderzijds om gebruik te kunnen maken van hun kennis en expertise. Achter de hierna te noemen externe contacten geven wij aan wat we als familievereniging aan deze contacten hebben.

### 6.1 KansPlus (landelijke belangenorganisatie voor mensen met een beperking).

De Familievereniging heeft een bijdrage geleverd aan het contactblad van KansPlus via een artikel over de Familievereniging Dicht-bij.

Twee bestuursleden participeren in een werkgroep voor familiebeleid. Eén bestuurslid neemt deel aan een stuurgroep voor een op te richten digitaal kennisplatform.

In de planning staat om in 2018 KansPlus te vragen om een bijeenkomst te verzorgen over het 'goede' gesprek over het individueel ondersteuningsplan.

**6.2 SOL** (Samenwerkingsverband van oudergroeperingen van mensen met een verstandelijke beperking in Limburg): volgen van landelijke en regionale ontwikkelingen; knelpunten signaleren en regionaal bespreekbaar maken. Het SOL is aangesloten bij het Huis voor de Zorg, een provinciale ondersteuningsorganisatie, vergelijkbaar met Zorgbelang in Gelderland en Brabant. Eén bestuurslid heeft zitting in het platform Noord Limburg en in de provinciale werkgroep Intramuraal zorg.

**6.3 Zorgbelang Gelderland en Brabant:** levert onafhankelijke cliëntondersteuning.

**6.4 Sien** (landelijk ondersteuningsbureau): informatie en scholingsaanbod (bijeenkomst 'sociaal netwerk'. Door één bestuurslid is deelgenomen aan een informatieve bijeenkomst 'ieder op zijn plek'.

**6.5 LSR, Ieder(in), KansPlus/Vraaggraak, LFB:** Eén bestuurslid nam deel aan het landelijk congres 'Samen sterk voor kwaliteit' in december. Hier werd onder andere het programma 'Samen werken aan een fijn leven' en de bijbehorende website [www.ikdoemee.nl](http://www.ikdoemee.nl) gelanceerd. Tijdens de vele doe- en kennisworkshops kwamen onderwerpen zoals: VN-verdrag, Veiligheid en vrijheid, Versterking van familieverenigingen, dialoog in de driehoek, Keuzevrijheid en Kwaliteit van bestaan aan de orde. Tijdens dit congres is inspiratie opgedaan over tal van zaken.

**6.6 Zorgkantoor VGZ:** er is deelgenomen aan de jaarlijkse bijeenkomst voor cliëntenraden en er heeft een overleg plaatsgevonden met de zorginkoper van Dichterbij over de rol van de familievereniging bij de zorginkoop. Dit contact zal terugkerend zijn.

**6.7 SBB Zorginstellingen** (Stichting Beheer Bewonersgelden Zorginstellingen): Het SBB heeft in de algemene ledenvergadering in april 2017 een presentatie gehouden over veranderingen in wet- en regelgeving m.b.t. de beschermingsmaatregelen bewind, mentoraat en curatorschap en de gevolgen voor haar dienstverlening. Ook heeft de Familievereniging input geleverd voor de statuten van een op te richten klantenpanel.

**6.8 Stichting SamenLeven:** Met de stichting SamenLeven worden contacten onderhouden in het kader van financiële ondersteuning bij bijzondere projecten (ten behoeve) van cliënten.

## 7 Individuele en collectieve belangenbehartiging

### 7.1 Vraagbaak

Bij individuele vragen van leden informeert, adviseert of verwijst de Familievereniging mensen op weg naar een geschikte oplossing voor hun vraag of probleem. Soms resulteert dat erin dat de FV mensen hiertoe met elkaar in contact brengt. Daarnaast biedt de FV een luisterend oor. De meeste vragen in 2017 hadden in volgorde van aantal betrekking op de aangescherpte eisen van de rechtbanken m.b.t. beschermingsmaatregelen, de dienstverlening door SBB, de veranderingen in de medische zorg door Dichterbij (personeelwisselingen en inzet van huisarts, AVG-arts en verpleegkundigen), verhuizingen, het gebruik van Quli en het reanimatie-beleid.

### 7.2 Versterking positie zorgvrager

De FV wil *in 2018* het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning stimuleren en zoekt naar meer manieren om de positie van de zorgvrager (familie alsook mentor/wettelijk vertegenwoordiger) te versterken

### 7.3 Themabijeenkomsten

Er zijn in 2017 in samenwerking met de afdeling expertise van Dichterbij 2 dementietafels georganiseerd met als thema's de diagnose en daarna' en 'warme zorg in de laatste levensfase'. Het waren goed bezochte bijeenkomsten, waarin zowel begeleiding als ouders en verwanten met elkaar in gesprek zijn gegaan over het thema van de avond. Voor 2018 zijn wederom 2 dementietafels gepland. De Familievereniging wil meer mensen uit de eigen achterban interesseren hiervoor. De problematiek van de oudere cliënt staat bij Dichterbij op de agenda. Meer input vanuit de ervaringskennis van verwanten is wenselijk.

In de in april, conform statuten, gehouden algemene ledenvergadering stonden twee thema's centraal: onafhankelijke cliëntondersteuning en een presentatie van SBB over de aangescherpte eisen van de rechtbanken over familiebewind- en familie-curatorschap en de daaraan gekoppelde dienstverlening door SBB. In november kwam hier een vervolg op en mochten we bijna 400 verwanten/vertegenwoordigers van cliënten van Dichterbij verwelkomen bij een presentatie van de rechtbank Oost-Brabant over wet- en regelgeving met betrekking tot bewind, mentor- en curatorschap.

In 2018 willen we in de algemene ledenvergadering het thema mentorschap agenderen. Najaar 2018 volgt informatie over erven, schenken en belastingen.

In mei en september is een dementietafel gepland.

Daarnaast denken we aan een themabijeenkomst over het individueel ondersteuningsplan, te organiseren in samenwerking met Dichterbij.

## 7.4 Ledenraadpleging

Hoe ervaren onze leden de zorg en begeleiding van Dichterbij voor zichzelf en voor hun verwant? Een soortgelijke vraag komt als het goed is terug in de jaarlijkse bespreking van het Ondersteuningsplan (OP), het -Ben ik Tevreden-onderzoek (BIT) en de gesprekken in het kader van Als Je Het Mij Vraagt (AJHVM). Dichterbij verzamelt deze informatie ook in het kader van kwaliteitsonderzoek. De Familievereniging heeft behoefte om achter de cijfers meer ervaringsverhalen te verzamelen.

In 2017 hebben we hiervoor een dialoogbijeenkomst gehouden. Een tweede dialoogbijeenkomst hebben we helaas moeten annuleren in verband met onvoldoende belangstelling.

In 2018 gaan we onderzoeken op welke andere manieren we ervaringen kunnen ophalen en denken we aan telefonische raadpleging.

## 7.5 Collectieve belangenbehartiging landelijk

De Familievereniging onderhoudt contacten met de landelijke belangenorganisatie KansPlus. Zij heeft goede contacten in Den Haag en is gesprekspartner voor diverse landelijke koepels waaronder Ieder(in). Bij externe contacten staat beschreven wat we in samenwerking met KansPlus gedaan hebben en gaan doen.

## 7.6 Collectieve belangenbehartiging naar Dichterbij

De Familievereniging is gesprekspartner op verschillende niveaus binnen Dichterbij. Daaronder vallen de volgende activiteiten:

1. Het volgen en beïnvloeding van de kwaliteit van de uitvoering van Dichterbij-beleid m.b.t: Als Je Het Mij Vraagt; Quli, Electronisch Cliënten Dossier (ECD) en individueel ondersteuningsplan; vrijwilligersbeleid; matching van vraag en aanbod m.b.t. wonen, dagbesteding en vrijetijdsbesteding; vrijwilligersbeleid; vrijheids-beleid; ouderenzorg; mondzorg; inzet en gebruik van expertise van Dichterbij voor cliënten en verwanten.
2. Deelname aan een op te richten gebruikersgroep Quli, werkgroep dementietafel, kennisgroep mondzorg en mogelijk andere relevante kennisgroepen vanuit verwantenperspectief.
3. Halfjaarlijkse overleggen met de Cliëntenraad en Raad van Bestuur over praktijksignalen en verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van Dichterbij-beleid.
4. Deelname aan voorzittersoverleg van de CR met de regionale cliëntenplatforms.
5. Regionaal afstemmingsoverleg met de regionale cliëntenplatforms over regiozaken.

## 8 Communicatie met de leden

De familievereniging zoekt contact met haar leden om informatie en ervaringen te delen en te ontvangen. Naast de eerdergenoemde themabijeenkomsten doet familievereniging dit nog op andere manieren via verschillende kanalen. Zie hieronder.

### 8.1 Algemene Ledenvergadering

De FV organiseert minimaal 1x per jaar een ALV en legt hierin verantwoording af van de activiteiten in het afgelopen jaar en presenteert een jaarprogramma met de jaarthema's. De leden kunnen hierop reageren. De ALV wordt gekoppeld aan een informatiebijeenkomst. Er is een vaste groep geïnteresseerde leden die de ALV en de informatiebijeenkomst bijwoont.

In de algemene ledenvergadering op 21 april 2018 staat het thema mentorschap centraal.

## **8.2 Website en nieuwsberichten**

Via de website van de FV informeert het bestuur de leden over landelijke en regionale ontwikkelingen en regelgeving (in de Nieuwsberichtenservice), kondigen we onze activiteiten aan (in de Agenda) en doen we verslag van deze activiteiten (Nieuws of Over FV Dicht-bij). We gaan hiermee door maar zijn ons ervan bewust dat een groot deel van onze achterban niet via de digitale weg informatie tot zich neemt. We willen deze groep natuurlijk wel vergroten.

## **8.3 Mededelingenblad**

Elk kwartaal brengt de Familievereniging het Mededelingenblad (MB) uit. Het Mededelingenblad valt fysiek of digitaal bij onze leden in de bus en is een belangrijke informatiebron. Het Mededelingenblad levert informatie over de plannen en activiteiten van het bestuur, biedt informatie over ontwikkelingen binnen Dichterbij en landelijke of regionale belangenorganisaties en actuele thema's. Daarnaast wil het Mededelingenblad ervaringen over de zorg en begeleiding voor het voetlicht brengen.

## **8.4 Het bezoeken van locaties**

In 2017 heeft het bestuur een praktijkbezoek gebracht aan dagbestedingslocatie Sneeuwheide in Gennepe en daar kennisgenomen van vernieuwingen in dagbesteding voor oudere cliënten, zoals een snoezelruimte en visuele en motorische e-health-toepassingen. Ook mochten we de nieuw aangelegde tuinen met bewegingsvoorzieningen bewonderen.

Het bestuur is van plan om in 2018 ook andere locaties en zorgafdelingen van Dichterbij te bezoeken.

## **8.5 Specifieke deskundigheden en inbreng leden**

De FV wil haar slagkracht vergroten en meer gebruik maken van aanwezige kennis en kunde van de leden. In januari willen we voor actieve leden een kennismakingsbijeenkomst organiseren.

# **9 PR**

De FV streeft ernaar het ledenbestand te vergroten en te verjongen, de voordelen van het lidmaatschap van de Familievereniging meer en beter zichtbaar maken en tegelijkertijd de betrokkenheid en inbreng tussen het bestuur en de leden en de leden onderling vergroten.

## **9.1 Folder**

In 2017 heeft de folder van de Familievereniging een update gekregen. De folder wordt aan nieuwe cliënten en hun verwanten door Dichterbij uitgereikt. Ook wordt een aantal folders verspreid op de locaties van Dichterbij.

## **9.2 Publicaties in media van Dichterbij**

De Familievereniging maakt gebruik van de mogelijkheid om in de verwantennieuwsbrief en het sociaal netwerk van Dichterbij informatie te geven over haar werkzaamheden en activiteiten.

## **9.3 Informatie van de familievereniging aan nieuwe cliënten Dichterbij**

Ouders /verwanten van nieuwe cliënten van Dichterbij ontvangen vanuit het intakegesprek van Dichterbij een informatiepakket van de Familievereniging: de folder, een Mededelingenblad, een welkomstbrief en een aanmeldingsformulier inclusief een gratis lidmaatschap voor het eerste jaar.

## **9.4 Bekendheid website familievereniging vergroten**

De website van de Familievereniging willen we meer bekendheid geven via links en standaard vermelding/verwijzing in de schriftelijke communicatie.

## 10 Financiën

De familievereniging Dicht-bij vraagt jaarlijks contributie van haar leden. In bepaalde gevallen, bijvoorbeeld voor het organiseren van themabijeenkomsten wordt een beroep gedaan worden op Dichterbij voor een financiële bijdrage. In incidentele gevallen zijn subsidies van koepelorganisaties of andere instanties beschikbaar. Meestal moet dan wel aan speciale eisen worden voldaan.

Voor fondsenwerving heeft een tweetal bestuursleden een cursus gevolgd bij Zorgbelang Brabant. Zij kunnen waar nodig nagaan of het mogelijk is gebruik te maken van (periodieke) donaties, nalatenschappen en/of (fiscaal voordelige) schenkingen.

Een ANBI-erkenning wordt voornamelijk niet aangevraagd omdat de aanvraag en de bijbehorende werkzaamheden dermate omvangrijk zijn dat het de vraag is of er voordeel mee te behalen is. Bovendien is de beschikbare tijd van het huidige bestuur beperkt en heeft dit onderwerp geen prioriteit.

De financiële middelen worden beheerd door de penningmeester van de vereniging. Jaarlijks zal het bestuur een begroting ter goedkeuring voorleggen aan de algemene ledenvergadering. Project- en werkgroepen zullen werken op basis van een door het bestuur goedgekeurd budget. Hiervan zal alleen na toestemming van het bestuur afgeweken mogen worden. Financiële verantwoording wordt afgelegd aan de leden conform de statuten.

## 11 Bestuurssamenstelling familievereniging en vergaderingen

Het bestuur is samengesteld uit 6 leden met de volgende functies:

Tjeu Verstappen (voorzitter ad interim)  
Joop Wehnes (secretaris) tot 4 maart 2018  
Martin Hermans (penningmeester en bestuurslid regio Zuid)  
Karen Lamers (bestuurslid en notulist)  
Els de Witte (bestuurslid en contactpersoon expertise)  
Patsy Andersen (bestuurslid)  
Truce van den Berg (kandidaat-bestuurslid en contactpersoon regio Oost)

Vacature bestuurslid regio West  
Vacature bestuurslid regio Noord-Midden

Het verenigingsbestuur vergadert maandelijks. Het dagelijks bestuur doet de voorbereiding en stelt de agenda op. Daarnaast zijn er vergaderingen met diverse instanties. Hiervoor wordt door de secretaris een vergaderschema opgesteld en bijgehouden.

## 12 Samenvattend overzicht activiteiten familievereniging 2018

### 12.1 Activiteiten van de familievereniging

1. Dementietafel op 16 mei en in september
2. Algemene ledenvergadering op 21 april 2018 met als inhoudelijk thema mentorschap.
3. Andere themabijeenkomsten: individueel ondersteuningsplan (IOP) en bijeenkomst over erfrecht, testament en belastingen.
4. Contacten met achterban versterken en ophalen ervaringsverhalen.
5. Het beantwoorden van individuele vragen van leden.
6. Informatievoorziening via website van de Familievereniging.
7. Informatievoorziening via uitgave van mededelingenbladen.
8. Deelname aan activiteiten van Kansplus in het kader van landelijke informatievoorziening, landelijke belangenbehartiging en verbeterthema's in het kader van de landelijke kwaliteitsagenda.
9. Vertegenwoordiging van de familievereniging in een op te richten cliëntenplatform voor SBB zorg.
10. Uitbreiding bestuur van familievereniging en inzet van specifieke deskundigheden van leden.
11. Bezoeken van locaties van Dichterbij.

### 12.2 Activiteiten van de familievereniging, aansluitend op Dichterbij- beleid.

1. Het volgen en beïnvloeding van de kwaliteit van de uitvoering van Dichterbij-beleid voor 2018 zoals dit verwoord is in 11 opdrachten met betrekking tot kwaliteit vanuit cliëntperspectief en werken vanuit Als Je Het Mij Vraagt (zie jaarplan 2018).
2. Deelname aan gebruikersgroep Quli voor verwanten.
3. Deelname aan de kennisgroep 'mondzorg' en mogelijk andere relevante kennisgroepen.
4. Deelname aan symposium over seksualiteit op 12 april.
5. Halfjaarlijks overleg met de Cliëntenraad over praktijksignalen en verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van Dichterbij-beleid.
6. Halfjaarlijks overleg met de Raad van Bestuur over praktijksignalen en verbetering van de kwaliteit van de uitvoering van Dichterbij-beleid
7. Deelname aan het voorzittersoverleg van de Cliëntenraad met de voorzitters van de regionale cliëntenplatforms over beïnvloeding en uitvoering van Dichterbij-beleid.
8. Afstemmingsoverleg en afstemmingsafspraken met de vier regionale cliëntenplatforms: Noord-Midden, Oost, Zuid en West over beïnvloeding en uitvoering van regiobeleid.