

Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP, 18 januari 2018

2^e vergadering januari (week 3)

Aanwezig: Ger Kalkman, Liliën Doelarie, Frans Pijnappels, Peter Elfferich, Erik vd Heuvel, David Hooi, Marijn Padmos, Manuel vd Straat, Ton Haddeman, Michel Tuin, Houssein El Armarnis, Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuning) Floris van Ravesteyn, Lian Baardemans (coach/ondersteuner)

Afwezig: Aart Dekker, Ton Perdaems, Dik Zwarts, Hendrik-Jan Poort (met kennisgeving) Ronald Liersen, Jerry Bogarde, André de Haan

Voorzitter: Ger Kalkman

Notulist: Leonie Steenbrink

Vaststellen agenda

De agenda is vastgesteld.

Notulen van 21 december jl.

De notulen zijn met wijziging goed gekeurd en vastgesteld.

Notulen 11 januari jl.

De notulen zijn met wijziging goed gekeurd en vastgesteld.

Mededelingen/ afspraken komende tijd:

- **E-health:** de bijeenkomst van a.s. maandag lijkt te algemeen, de raad nodigt Marco een keer uit een half uur voor de vergadering te vertellen over wat er interessant was. Peter, Erik, Marijn, Floris, Hoessein en het DB willen hierbij zijn.
- Peter en Floris hebben **de reactiebrief van de buurtcirkel** gelezen. De Buurtcirkel wordt, ondanks dat het nog niet kostendekkend is, toch voortgezet. Men denkt na hoe het meer kan worden gebruikt. Ger zal vragen aan Jurgen van afdeling Kwaliteit en Controle hoe de financiering wordt geregeld. Alle adviezen van CR SP zijn overgenomen, een succes voor de raad.
- **Door Pameijer worden er politieke bijeenkomsten georganiseerd.** De data staan in de cliëntennieuwsbrief. Lian zet een foto in de Whatsapp van de raad met de data. Alle bijeenkomsten zijn van 19.00 - 21.30 uur:
 - 19 februari in cafe restaurant Rustburcht, Strevelsweg 744-746 te Rotterdam. Michel, Liliën en Manuel gaan naar deze bijeenkomst
 - 22 februari in AC Spijkenisse, Jan van Scorelstraat 2-6 in Spijkenisse
 - 28 februari te Schiedam, Hoppe, Nieuwe Haven 103
- Op **22 januari** is er **een E-health bijeenkomst van 15.00 - 18.00 uur**. Liliën, Marijn, Erik, Peter, Floris en misschien Hendrik-Jan gaan hier heen, Leonie stuurt de mail met adresgegevens door naar de raadsleden die zich hebben opgegeven.
- Op **21 februari van 15.00 - 17.00 uur** is er een **terugkoppeling van ervaringsdeskundigen**. Erik, Frans, Ton zijn aanwezig. De voorbereiden plannen we in om half 3 in 0.19. De mail wordt doorgestuurd door Leonie.
- **30 januari is er een ontmoeting met Professor Cauffman en de centrale cliëntenraad.** Erik, Liliën, Michel, Ger, Frans, Peter, Marijn, Floris. Uitleg van 11-12u in ruimte 5.19. Op YouTube zijn filmpjes te vinden van hem.
- **25 januari** bezoek Lister Halfway House – Cliëntenraad Lister. Mee: Manuel, Liliën, Michel, Frans, Hoessein, Marijn, Ton Haddeman, Ger, Lian en Leonie. De raadsleden die meegaan verzamelen om 10.00 uur in de hal van het Centraal Station Rotterdam bij het hoofdloket.
- **Clientenvertrouwenspersoon:** er zijn sollicitatiegesprekken geweest met de nieuwe CVP kandidaten. De voorkeurskandidaat van de Cliëntenraad SP is het niet geworden. Aangezien het een CVP met name voor GZ is kiest de raad van bestuur voor de voorkeurskandidaat van de Cliëntenraad GZ.
- **Ruimte CR 0.19 en bedrijfsrestaurant** DB gaat in gesprek over de ruimte 0.19. Het bedrijfsrestaurant op de 6^e wordt misschien naar de begane grond verplaatst. De wijzigingen voor het bedrijfsrestaurant kunnen ook gevolgen voor de deelnemers/cliënten van de Catering (Werkproject) hebben, Hoessein let op of dit wordt voorgelegd aan de cliënten van de 6^e.

- **Veiligheid:** Er is een plan voor de Veiligheid (clientenveiligheid, medewerkersveiligheid, gebouwenveiligheid en privacyveiligheid, alles wat hieronder valt zoals brand-medicatieveiligheid) ter verzwaaard advies voorgelegd. Alle leden krijgen de stukken ter voorbereiding en men probeert de tweede vergadering van februari a.s. iemand vragen te laten beantwoorden en een presentatie te laten geven.
- **Stand van zaken Nietigverklaring** Het DB heeft een aantal vragen gesteld over de werkzaamheden en het werkgebied van de Slaapwacht Prins Alexander. Het blijkt voor een groot aantal locaties te zijn, maar ook voor een aantal teams waarvan men dacht dat er al een slaapwacht was, zoals kinder-GZ locaties. Kortom, er zijn weer vragen erover gesteld aan zowel de manager als bestuurder Arnold van Doorn en de cliëntenraad GZ is geïnformeerd.

Klantenpanel

Thara den Braven is aangeschoven, ze werkt bij afdeling Marketing en zet een klantenpanel op. Heeft Thara de aanmeldingen vanuit het Tevredenheidsonderzoek ontvangen? Nee, nog niet. Kan je je aanmelden? Het Klantenpanel is net nieuw, er zijn een aantal aanmeldingen binnen, nog maar een stuk of 50. Alle cliënten van Pameijer kunnen erin, we kunnen hen om hun mening vragen. Zoals een lezersonderzoek bij de Nieuwsbrief, zulke vragen kan je aan denken die we aan het Klantenpanel gaan stellen. Ook willen we via MijnPameijer voor cliënten vragenlijsten of stellingen onder de aandacht brengen. Ook komt er een Forum. In de toekomst kunnen er filmpjes, foto's op en kan men dingen uploaden. De website zal in april klaar zijn. Inloggen gaat 1x en dan is men aangemeld.

Behalve digitaal zal er ook een andere mogelijkheid zijn om mee te werken. Thara kan langskomen of iets op papier zetten. De informatie wordt gebruikt om de dienstverlening te verbeteren, nieuwe vormen van dienstverlening te ontwikkelen. De informatie die je deelt is aan jou, er is geen koppeling met Plancare of dergelijke. Er is ook geen koppeling met Parnassia, het is alleen voor cliënten van Pameijer. Parnassia heeft al een digitale omgeving voor cliënten.

Er wordt ook een koppeling met Social Media gemaakt. De gegevens worden onderzocht en op aanvraag kan er een onderzoek worden gedaan. Men kan dat bij Thara aanvragen. Dan wordt er gekeken welke doelgroep je welk onderzoek voorlegt. Wanneer men geen informatie geeft over bijvoorbeeld leeftijd dan doen deze niet mee in de antwoorden als dat relevant is. Vaak zijn cliënten van Pameijer in het algemeen al de doelgroep, dan doet het er verder niet toe hoe oud iemand is of wat voor indicatie men heeft.

Thara denkt er ook over om een Promotieteam te maken. Floris: het is dan vooral voor mondige klanten. Thara: ja, dat is bij de meeste onderzoeken. Je hoeft niets te kunnen, of ergens verstand van te hebben, maar vooral je mening geven. De onderwerpen die we gaan onderzoeken zijn bijvoorbeeld de campagne van de afdeling communicatie, de Corporate Campagne: het doel is naamsbekendheid van Pameijer voor mensen die Pameijer nog niet kennen. Afdeling Communicatie gaat dan reclame maken, bijvoorbeeld door flyers en filmpjes. (Jerry Bogarde heeft meegedaan op persoonlijke titel). David: sommige flyers zijn vaag, bijvoorbeeld met de teksten erop. Thara: dan kan voortaan een klantenpanel dit van tevoren melden en kunnen we dit voorkomen. Er zijn 2 kick-off (begin-) bijeenkomsten georganiseerd over hoe het Klantenpanel gevormd moet worden. Ook voor de website, het portaal, zullen we van tevoren het Klantenpanel betrekken.

Hoe is de verbinding met de cliëntenraad? Thara het Klantenpanel heeft geen zeggenschap, dat is bij een cliëntenraad anders: jullie mening is wettelijk vastgelegd. De mening van het Klantenpanel is heel belangrijk, maar dat is vooral informatie. Jullie mening is recht van spreken, jullie geven advies. Dat is niet bij het Klantenpanel. Zij vullen hoofdzakelijk enquêtes in. Thara wil dit niet in haar eentje bedenken, dus zij vraagt de deelnemers hoe het gaat, een soort regiegroepje. Thara gaat wel eens naar een woonvorm toe of naar iemand persoonlijk toe als het niet lukt.

Terugbrengen boodschap naar CVP/Klachtencommissie/CR

Terugkoppeling: Thara laat weten wat zij met de reacties uit het Klantenpanel doen.

De raad wil graag samenwerking met Thara wanneer zij een vraag hebben voor verschillende voorzieningen, dan kan Thara deze vraag stellen aan het Klantenpanel.

Hoe gaat het op de voorziening/ rondvraag

David: Dankzij Erik heb ik nieuwe brandveilige asbakken. Bij de teamvergadering van Team Nieuw Verlaat vraagt men of ik wat wil vertellen over wat er in de Centrale Cliëntenraad SP wordt besproken. CR: je kan de vastgestelde notulen delen en men wijzen op de inspraak. Ook kan je bijvoorbeeld vertellen dat de CR bezig is met een adviesaanvraag over Veiligheid. Wat er in staat mag nog niet worden gedeeld. Je kan men erop wijzen dat wanneer er iets gaat veranderen voor de cliënten lokaal, men de cliënten om advies moet vragen.

Erik: er is nog niets zeker rondom de verbouwing van Myrdalhof. Tip: David en Erik, neem samen contact op met Maarten Baelde zodat jullie dezelfde informatie krijgen.

Marijn: donderdag en vrijdag wordt de algemene ruimte als AC gebruikt. Dit is voorgelegd aan de cliënten.

Hoessein: het gaat goed.

Peter: 11 januari was er een nieuwjaarsborrel. Het gaat verder goed. Een van mijn begeleidsters gaat per 1 april weg. Tip: kies zelf een andere begeleider, dat mag je.

Frans: vorige week woensdag heeft de cliëntenraad Nissewaard zich gepresenteerd. De presentatie is goed ontvangen en er zijn nieuwe aanmeldingen. De manager is uitgenodigd om toelichting te geven over 'Kies je eigen Begeleider'.

Michel: 23 januari GO op Tagoreplaats. 2 assistent Wooncoaches komen nieuw bij het team. Ik vraag na in het GO hoe het zat met de medezeggenschap van de aanstelling. Is Pameijer Gender Neutraal?

David: de Hogeschool wel, daar is een gender neutrale wc.

Erik: de medezeggenschap is nog niet echt op orde. N.a.v. dat ik men ook aan de medezeggenschap herinner krijg ik opmerkingen als: 'Als je omhoog piest kan je ook verwachten dat men naar beneden piest'. De CR vindt dit niet acceptabel: als cliëntenraadslid moet je opkomen voor de (medezeggenschaps-) belangen van cliënten en als bewoner kom je voor ondersteuning. Dit is geen prettige bejegening. Tip: Erik kan een klacht indienen via de klachtencommissie of cliëntenvertrouwenspersoon. Bespreek het ook met je PB-er. De bewonersvergadering wordt bijgewoond door een aantal medewerkers, niet door iedereen. Deze zijn niet onafhankelijk of onpartijdig. Wij kijken nu hoe we dit nieuw gaan opzetten en gaan kijken of er mogelijkheden zijn voor een onafhankelijke medewerker van een andere locatie bijvoorbeeld. Inspraak is niet echt bekend bij de medewerkers.

Floris: er is een plan om een Buurtcirkelraad op te richten en men nodigt in maart Jan Visser hiervoor uit.