

Verslag overleg Cliëntenraad SP, Linda Boot en Marcel Mucek 13 september 2012

Aanwezig

Jan Visser, Hendrik-Jan Poort, Ger Kalkman, Cynthia van Beek, Marcel Mucek, Linda Boot en Leonie Steenbrink (verslag)

Programmamanagement

Programmamanagement is een manier van organiseren en aansturen van projecten, zodat ze met elkaar verband houden en je dingen kan bereiken. Linda: Pameijer heeft een duidelijk missie, doelen en projecten, maar er is geen samenhang te zien. Programmamanagement ordent dit, zodat je door de bomen het bos kan zien. De nieuwe missie en visie worden nog ter advisering aangeboden. Het gaat erom dat Pameijer mensen ondersteunt in het vinden van hun eigen kracht, i.s.m. het netwerk en, zodra dit lukt, een bijdrage te leveren aan de samenleving. De doelen die hieruit komen zijn:

- Optimale kwaliteit van bestaan, samen met cliënten in een inclusieve samenleving
- Goede kwaliteit van zorg leveren
- Herkenbaar Pameijer profiel
- Blijven ontwikkelen en verbeteren: van toegevoegde waarde blijven zijn

Vanuit deze doelen worden projecten aangestuurd. Er wordt nu geïnventariseerd welke projecten en dienstverlening er zijn. Programmamanagement checkt dan of deze projecten en dienstverlening bijdragen aan de doelen.

CR: Let ook op de inrichting van deze doelen: dat de cliënt zelf kan kiezen wie en hoe: met een persoonlijk begeleider/ procesbewaker.

Linda: we letten ook op de dubbele projecten/ dienstverlening en de prioriteiten, maken dan de verbinding. Soms zullen we moeten kiezen om met minder geld veel resultaat te halen, en dan prioriteiten stellen, kijken wat het wel kan opleveren. Draagt het nog bij? Persoonlijke interesses zijn in het verleden soms de reden geweest om iets te starten, maar er is vaak geen verbinding met de doelen meer.

Ook de opdracht voor projecten moet helder zijn: concrete opdrachten; hoe, wat, wat is er nodig, voor wie is het, welke afspraken en samenhang is er?

Alle stuurgroepen worden opgeheven en de inhoud wordt in het programmaoverleg (i.p.v. bestuursvergadering) besproken.

Informatie

CR: op voorzieningen is niet bekend wat wel bekend zou moeten zijn: meerkosten voor allergie worden uit de AWBZ vergoed, huisdierenbeleid, Terugkeer naar de Maatschappij enz. Linda: er moet een vraagplek zijn voor medewerkers, waar deskundigen zijn. Informatie moet ook voor cliënten direct op te halen zijn, en cliënten moeten serieus worden genomen in hun vragen.

CR: in de procedures kunnen zaken ook zo worden vastgelegd dat ze niet worden vergeten: bijvoorbeeld in het ondersteuningsplan: 'Hoe wordt het ontspanningsgeld verstrekt?', 'Hoe wordt medicatie geregeld' enz. Linda neemt dit mee.

Ondersteuning en hotelfunctie

CR: we horen vaak dat cliënten, ondanks dat ze wel meer zouden kunnen, zich niet aan afspraken houden rondom dagbesteding. Marcel: hiervoor is project 'Thuiszitters'. Het gaat met kleine stapjes; cliënten en begeleiding zijn hier niet aan gewend, maar de eerste resultaten zijn er al. Linda: de missie sluit hierop aan: als je in staat bent om wat te doen voor de maatschappij, neem dan je gewaardeerde rol in. Medewerkers moeten hierin worden opgeleid: maak je cliënten actief. CR: cliënten zouden een contract moeten maken (via je ZDO) om goed voor jezelf te zorgen, en hoe dit dan gaat kan dan in je ondersteuningsplan worden beschreven. Linda neemt dit mee naar de ondersteuningsmethode.

Beter voorbereiden op veranderingen

CR: medezeggenschap moet de ruimte krijgen om mee te denken; er worden nu al plannen voor regio's gemaakt en wij zijn nog niet betrokken. Linda: er wordt nu voorbereid hoe in de regio zo goed mogelijk kan worden gewerkt. Er zijn wel vragen om input uit de regio, maar dat is nog geen plan, het is een voorbereiding.

Dit heb ik ook zo met de Ondernemingsraad (OR) besproken. Pameijer Verbindt is het voorwerk, maar het reorganisatieplan komt als adviesaanvraag. In de regio wordt duidelijker waar je voor wie en wat moet zijn, ook facilitair, maar het wordt geen wereldverschuiving.

Marcel: we gaan ook kijken hoe we de dienstverlening hebben vormgegeven; er worden nieuwe dingen bedacht als Pameijer Werkt en het tijdpad en de vorm worden zo helderder. We willen jullie niet alleen op de formele, maar ook op de informele momenten betrekken.

CR: wij willen een proactieve bijdrage leveren, wij willen niet worden overspoeld maar weten wanneer er wat zal worden gevraagd. Linda: ik zal een soort kalender doorgeven, dat is duidelijker.

CVP

CR: de informatie over de CVP is niet overal bekend, er mag vaker en meer informatie worden gegeven. Linda: Frans mag inderdaad meer zichtbaar zijn, dat neem ik mee in het gesprek met Frans.

Reactie krijgen

CR: wij krijgen niet altijd reactie op onze vragen: bijvoorbeeld bij de 'brandslang'. Linda: dit is een cultuurprobleem, maar men moet je wel gewoon antwoord geven.

Email

CR: personen zijn niet te vinden; de zoekfunctie is niet goed als je niet de naam van een persoon weet. Hendrik-Jan mailt dit aan Linda, die pakt dit op.

Website Pameijer

CR: waarom is er voor een extern bureau gekozen terwijl we ook eigen projecten hebben voor het ontwerpen van de website? We merken dat cliënten en medewerkers zich gepasseerd voelen en dat het veel geld kost. Linda: deze vraag kan je het beste aan Cecilia en Marieke van Communicatie stellen en mij een kopie sturen.

Inkoop zorg

CR: worden wij nog bij de inkoop van het zorgkantoor betrokken zoals Marcel zei? Marcel: op 2 manieren: via de vragenlijst en een gesprek. De uitkomsten hiervan worden door Marcel met de CR besproken. Er is nog geen gesprek geweest met Marcel en het zorgkantoor over de kwaliteit van zorg, maar hij wil graag met de CR optrekken hierover.

Mozaik

CR: de rol van Mozaik is nog onduidelijk. Linda: Mozaik moet eerst op eigen benen gaan staan, kan dan pas aansluiten bij Pameijer. Er moeten veel zaken worden geregeld: uren, facturen, certificering, het gaat nu langzaam wat beter en er is een basis. CR: medezeggenschap is ook nog niet geregeld. Linda: dat komt, maar nu laat ik het even voor hoe het is, het gaat eerst om de inhoud.

Deelname CR aan werkgroepen

CR: we willen zelf kiezen bij wie we aansluiten en wanneer. Marcel: je mag eisen dat je weet wat er van je wordt verwacht en wat de bedoeling is. Maak heldere afspraken. Linda: de keuze is aan jullie, vraag: is het voor informatie, toehoren, meedenken? Je kan altijd adviseren, je mag zonder last of ruggenspraak bijwonen.

Klachtencommissie

CR: hoe gaat de uitspraak van de klachtencommissie? Wij willen graag dat het via de bestuurder loopt i.p.v. de directie. Linda: Nee, want directie is meer betrokken bij de lijn en kan zinvol beslissen. Ik volg wel alles. CR: we willen graag meer eenduidigheid bijvoorbeeld qua brieven.