



## Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad Sociale Psychiatrie 19 juni 2025 (wk 25)

**Aanwezig:** Floris, Herman, Rami, Marijn, Wessel, Erik, Peter, Vincent, Manuel, Lilien, Leonie en Lian (coach/ ondersteuner) (allen op kantoor)  
**Afwezig:** Marcel, Bert, Hendrik-Jan, Martin Witvliet (aspirant lid), allen met kennisgeving,  
**Voorzitter:** Erik  
**Notulist:** Leonie (coach/ ondersteuner)  
**Gasten:** Liset, Klachtenfunctionaris

### Opening en vaststellen agenda

De agenda is vastgesteld.

### Notulen 5 juni 2025

De notulen van 5 juni zijn goedgekeurd en vastgesteld.

### Mededelingen

- *Organisatieversterking* De Raad van Bestuur sprak hun waardering en enorme dank uit voor de tijd en inzet die de cliëntenraad SP heeft gestoken in de goede en zorgvuldige adviesbrief. De planning voor het betrekken van de lokale medezeggenschap is nog niet duidelijk. De ondernemingsraad moet nog adviseren.
- *Vorbereiding overleg zorgkantoren Zilveren Kruis/ CZ voor 30 juni* is op 26 juni a.s.
- *WMCZ centraal* Pameijer wilde 30 juni een getekende versie hebben van deel A, maar Erik, Wessel en Herman (DB) hebben erop gestaan dat de hele cliëntenraad dit eerst beoordeelt als instemmingsaanvraag. Ook komt er nog een bijlage met planning voor deel B (speciale afspraken per raad). DB zal een jurist vragen ook naar de medezeggenschapsregeling te kijken. Sommige punten die zij belangrijk vinden in een regeling, werden niet overgenomen, zoals afspraken over verbouwen en verhuizen, coach/ondersteuners en wat Pameijer te doen heeft om een lokale raad in te stellen.
- *Postbezorging* is steeds onbetrouwbaarder. Een week tevoren worden de stukken verstuurd, maar steeds vaker te laat bezorgd. Hoe kunnen de raadsleden de stukken krijgen? Bijvoorbeeld via mail, of zoals bij een andere cliëntenraad met een iPad waar de stukken op komen te staan. Leden denken na over wat zou werken voor hen.
- *Zorgmanager/ begeleider* van Lilien zou meekomen. Zij hebben helaas afgezegd. Lilien zal dit met hen bespreken.

### Protocol seksueel grensoverschrijdend gedrag

*Het protocol is aangepast. Wat vindt CCRSP ervan?* De leden lezen het stuk door. Het is een aangepast stuk, bedoeld voor medewerkers. Zo weten medewerkers wat er moet gebeuren wanneer er seksueel grensoverschrijdend gedrag wordt ervaren.

Het gaat over alle soorten grensoverschrijdend gedrag, bijvoorbeeld van medewerker naar client. De raad vindt het belangrijk dat cliënten ook weten wat ze moeten doen wanneer dit gebeurt. Allereerst moet het onderwerp daarom onder cliënten regelmatig bespreekbaar worden gemaakt, in een gezamenlijk overleg bijvoorbeeld. Zodat cliënten weten wat eronder valt. Dit moet regelmatig gebeuren, want na een incident is het al gebeurd. Soms gaat er maanden overheen, voordat cliënten herkennen of melden dat de grens is overschreden.

Advies CCRSP: Regelmatig op verschillende manieren informeren en bewustmaken van cliënten en medewerkers, zorg voor een laagdrempelig meldpunt.

Medewerkers moeten onderling ook opletten; een client is afhankelijk en zal niet snel melden. Client moet kunnen melden bij een CVP of andere collega. Cliënten hebben niet de informatie over de 'meldroute' of links (bijvoorbeeld naar antiagressie beleid). Dit staat in een digitale omgeving van Pameijer voor medewerkers. Het is belangrijk dat cliënten ook bij belangrijke informatie kunnen en het in een welkomstpakket staat. Vaker toelichting op voorzieningen, helpt om te weten of het nog goed is wat je doet, het vaak bespreken.

Cliënten durven vaak niet te melden, uit angst voor waarheidsvinding: zijn/ hun verhaal tegen het mijne. Verschillende gesprekken (los van elkaar) organiseren kan helpen hierbij.

#### Vragen voor de schrijver:

- Wordt er onderscheid gemaakt tussen VG, jeugd of GGZ-cliënten? Dit kan bijvoorbeeld in de bejegening verschil geven, ook in het dagelijks ondersteunen.
- Wordt er samengewerkt met de klachtencommissie, wanneer een client meldt?
- Is er verschil tussen de wet en Pameijer beleid- voldoet Pameijer nu hiermee aan de wet en wat is er extra voor Pameijer?
- Weten vrijwilligers wat zij wel niet 'mogen', wat het protocol inhoudt?
- Wat doet Pameijer om het te voorkomen?
- Zijn er afspraken over bijvoorbeeld vier ogen beleid- samen een gesprek voeren in plaats van in je eentje?

#### Afspraken

De cliëntenraad spreekt af om schrijver Lianne in de gezamenlijke vergadering uit te nodigen, met de hele raad. Haar wordt gevraagd om het beleid met een voorbeeld casus te bespreken.

### **Viermaandsrapportage klachten**

*Liset, klachtenfunctionaris, komt de rapportage van de eerste vier maanden met de raad bespreken. Wat viel er op?*

Het is uitzonderlijk voor een grote organisatie als Pameijer om zo weinig klachten te hebben. Het kan meerdere redenen hebben: goede zorg zonder klachten, de weg naar de klachtenfunctionaris is niet helder, de drempel om te klagen is te hoog, durft de cliënt een klacht in te dienen, is de klacht groot genoeg? Is de client mondig genoeg?

Het is moeilijker om een klacht in te dienen bij een winkel dan bij een medewerker die jou persoonlijk dagelijks ondersteunt. Je bent dan afhankelijker van degenen over wie je een klacht indient.

Vraag CCRSP: worden er bij vergelijkbare organisaties meer klachten ingediend? Dit zal Liset uitzoeken, goede vraag.

Soms wordt er pas gedacht aan er samen uitkomen, wanneer er een klacht is ingediend. Dan is een medewerker niet bewust van het effect, maar had wel goede bedoelingen.

Er wordt binnenkort naar elke client een folder gestuurd over de nieuwe klachtenregeling. Dit was een advies van de cliëntenraad. In de folder staat: ben je ontevreden, praat erover. Misschien kan je het met de medewerker oplossen, of je kan naar de Clientenvertrouwenspersoon, bemiddeling of klachtencommissie. Je kan hierbij ondersteuning krijgen van de cliëntenvertrouwenspersoon, of overleggen met de klachtenfunctionarissen om je verhaal op een rijtje te zetten.

De klachtenfunctionaris bespreekt eerst wat een client met de klacht wil. Zij kan adviseren wat erbij past, maar de keuze blijft bij de client.

**Clientenvertrouwenspersoon** staat altijd aan de kant van de client, kan mee naar de gesprekken voor de client. Een klacht indienen is spannend, daarom adviseert de functionaris altijd om iemand mee te nemen ter ondersteuning.

Klachtencommissie en klachtenfunctionaris zijn onpartijdig- hoor en wederhoor van de client en 'andere kant'.

Bij **klachtenbemiddeling** gaan beide partijen met elkaar in gesprek. Ze bespreken hoe zij er samen uit kan komen. De klachtenbemiddelaar bemiddelt dan hierbij onpartijdig.

Bij de **klachtencommissie** wil de client een uitspraak over zijn klacht, bijvoorbeeld om gelijk te krijgen. Er komt een hoorzitting (gesprek), met de cliënt, medewerker en 3 leden van de klachtencommissie. Er wordt dan ook dossieronderzoek gedaan. Als er een uitspraak door de klachtencommissie is gedaan, dan krijgt het bestuur de uitspraak en een advies van de klachtencommissie. Zij schrijven dan hun reactie aan de client en wat er zal worden gedaan na deze uitspraak. De klagende cliënt krijgt altijd een reactie van de raad van bestuur, ook bij ongegronde klachten.

Binnen 3 maanden moet de raad van bestuur contact zoeken met de client om te vragen hoe het nu loopt? De klachtenfunctionaris krijgt niet te horen hoe dit verder gaat. Alleen als er een vervolg-klacht is: er is nu bijvoorbeeld een nieuwe klacht gekomen, over dat de uitspraak van de commissie niet goed is opgevolgd. Klachtenfunctionarissen adviseren aan de raad van bestuur dat er een goede, onafhankelijke opvolging moet zijn.

De klachtencommissie krijgt soms vragen om iets te regelen, zoals een andere woning of andere begeleiding. Dit kunnen zij niet regelen. Ze kunnen wel kijken naar hoe er gereageerd is op de vraag van de client hierover, aan bijvoorbeeld de arrangeur of het team.

In de viermaandsrapportage viel op:

- *Bejegening*: er zijn soms afspraken met de client, maar dat blijken voorwaarden om de client te ondersteunen. De client ziet dit dan anders, bijvoorbeeld alsof ze zijn opgelegd. Dan is het geen afspraak. Dat kan alleen wanneer er duidelijk over wordt gecommuniceerd.
- *Nazorg*- na een aantal ernstige situaties bleek dat er na afloop daarvan geen nazorg werd geboden aan de betrokken cliënten, naasten en medewerkers. Bijvoorbeeld na een medicatiefout, actief belangstelling over hoe het gaat en erkenning.

CCR: wordt er wel eens iemand weggestuurd van een voorziening na het indienen van een klacht? Liset: nee, dit zou niet mogen. Wanneer een client is uitgezet, dan kan er bezwaar bij het bestuur worden ingediend.

Liset roept de raadsleden op om het onderwerp 'klachten en onvrede' onder de aandacht te brengen. Cliënten mogen contact opnemen als zij vragen of klachten hebben. Ook naar Remko en Inge, de cliëntenvertrouwenspersonen.

Dit kan via **088-2710000** meer informatie vind je hier: [Pameijer | Klachten en zorgen](#)

## Agenda komende tijd

- *3 juli afscheid Tom en Wessel*. De raad, Tom en Wessel gaan uit eten bij Bistro Brouw. Tom zal het laatste half uur aansluiten van de raadsvergadering. Eindtijd is ongeveer 19.00.
- *17 juli a.s. evaluatie coach/ondersteuners*: het werk van Lian en Leonie wordt daar besproken. Er wordt aan alle leden gevraagd om een tip&top over hen, dus denk alvast hierover na.
- *21 augustus a.s.* is er wel vergadering. Lilien, Marijn zijn afwezig en Rami laat het nog weten.