

## **Notulen    Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP, 19 januari 2017 (week 3)**

**Aanwezig:** Frans Pijnappels, Michel Tuin, Ger Kalkman, Ronald Liersen, Liliën Doelarie, Floris van Ravesteyn, Ton Perdaems, Aart Dekker, Miriam Wolff, Houssein El Armarnis, Marijn Padmos, Dik Zwarts, Leonie Steenbrink (coach/ondersteuner) Jerry Bogarde, Peter Elfferich, Hendrik-Jan Poort, Vilas Gonzalez, Manuel vd Straat, Johan Baars, Lian Baardemans (coach/ ondersteuning)

**Afwezig:** (toehoorder) Andre de Haan en Mirjam Wolff (met kennisgeving)

**Voorzitter:** Ger Kalkman

**Notulist:** Lian Baardemans

### **Vaststellen agenda**

De agenda wordt vastgesteld.

### **Vaststellen notulen 5 januari 2016**

De notulen zijn zonder wijzigingen vastgesteld.

### **Mededelingen**

- Er is een gesprek geweest *over de incidentmeldingen*. Er is afgesproken met de afdeling kwaliteit dat de raad maandelijks wordt bijgepraat over trends in de incidentenmeldingen. Doel is om er achter te komen welke informatie de raad nodig heeft om zijn verantwoordelijkheden goed te kunnen vervullen.
- *Michel* neemt plaats in het dagelijks bestuur.
- *Raad van Toezicht*; er is een vacature geplaatst in NRC en op internet. Het selectiebureau 'Nationaal Register' gaat namens de cliëntenraad op zoek naar een geschikte kandidaat om voor te dragen.
- *Coach/ondersteuners*; de raad krijgt uitleg over *wat maakt dat de weging* van de functie in een lagere schaal uitvalt. De raad heeft nog geen reactie van de bestuurders op zijn verzwaard advies over de coach/ondersteuners.
- *De piratenpartij heeft de raad gebeld met de zorg of de privacy van raadsleden* wordt geschonden. Ger heeft uitleg gegeven. De website is van de cliëntenraad. Raadsleden keuren zelf de notulen goed, voordat ze openbaar wordt gemaakt op de website. Een raadslid geeft aan trots te zijn om vertegenwoordiger te zijn en men geeft aan te weten dat de notulen met hun naam openbaar komt op de website.
- *Via de mail kwam een verzoek om de coach ondersteuners te ontslaan*. De organisatie heeft geantwoord dat ze een onafhankelijkheidsverklaring hebben; degene geeft aan dat er informatie rondgaat dat de coach/ondersteuners lid zijn van de raad. De coach/ ondersteuners zijn geen lid, maar ondersteunen de raad.
- Radar: Ger, Floris en Jerry geven zich op voor een interview

### **Afspraken met dagelijks bestuurslid - Jerry Bogarde**

De raad maakt nieuwe afspraken met Jerry Bogarde over zijn lidmaatschap.

### **Kennismaken met de klachtencommissie (3 personen), klachtenbemiddelaar en ambtelijk secretaris klachtencommissie.**

Er vindt een kort voorstelrondje plaats. De klachtenbemiddelaar en de ambtelijk secretaris klachtencommissie zijn 2 personen die beiden functies uitoefenen. Wel is afgesproken dat een cliënt altijd dezelfde persoon in dezelfde functie treft. Het klachtenreglement is onder andere hier op aangepast, op advies van de centrale raad.

### **Verschillen tussen de klachtencommissie intern (vroeger)**

en de huidige klachtencommissie met externe leden - die dus geen binding hebben met Pameijer:

- Vroeger was de klachtencommissie minder onafhankelijk, er zaten cliënten en medewerkers van Pameijer in.
- Nu zitten er leden in die niets met Pameijer te maken hebben, die op voordracht van de cliëntenraad(en) zitting hebben in de klachtencommissie
- Nadeel is dat de huidige klachtencommissie leden geen of minder kennis van de organisatie hebben, de ambtelijk secretaris heeft wel meer kennis van de organisatie.

Dit weekend krijgen alle cliënten van Pameijer uitleg per post over klachtencommissie, Klachtenbemiddelaar en cliëntvertrouwenspersonen. In de folder maak je kennis met deze personen en staat uitgelegd bij wie je waarvoor terecht kan en hoe je in contact kan komen.

### **Wat gebeurt er als je een klacht hebt ingediend?**

- binnen 2 weken wordt er een zitting gepland

Op een zitting zijn:

- klager; + als hij wil mag hij iemand meenemen (bijvoorbeeld. Cliëntenvertrouwenspersoon, familie, advocaat, enz.)
- vertegenwoordigers van organisatie; degene tegen wie een klacht is ingediend; de medewerker + iemand die deze medewerker zelf wil meenemen; soms ook de manager
- Voorzitter klachtencommissie
- 1 klachtencommissielid (GGZ of GZ; afhankelijk vanuit welke doelgroep de klager komt)
- 1 klachtencommissie lid op voordracht van de ondernemingsraad

Het streven is om binnen 1 zitting de klacht te behandelen.

De raad vraagt of anoniem melden mogelijk is. Dit kan wel alleen de klachtencommissie kan dan minder onderzoek doen is de ervaring. Er wordt aangegeven dat cliënten vaak bang zijn dat de relatie met de begeleiders onder druk komt te staan. In het afspraken / reglement staat dat de organisatie geen nadelen aan de cliënt mag toebrengen, omdat hij een klacht indient. (het mag niet ten nadele zijn van de cliënt)

Van te voren bereiden de klachtencommissieleden de zaak/ zitting met elkaar voor.

Men komt tot een vragenlijst met verhelderingsvragen, belangrijke punten. Men probeert zich een beeld te vormen. De klager krijgt gelegenheid om te vertellen wat hij wil vertellen (klager; cliënt) en de andere partij (aangeklaagde; medewerker) ook. Voordat er een pauze wordt ingelast bij de zitting, wordt er gevraagd om voor jezelf na te gaan (beide partijen) of je vindt dat alles is gezegd.

Na een zitting bespreekt de klachtencommissie de zitting na. En stelt zich de vraag welke onderzoeksopdrachten er moeten worden gegeven.

- Bijvoorbeeld dossier opvragen - als de cliënt hier toestemming voor geeft- (dit is niet voor de zitting gebeurd, omdat de klachtencommissie zo onbevooroordeeld mogelijk in de zitting wil zijn.)
- Het is vaak wat er *niet* staat in de rapportage
- de toon
- is er wekelijks begeleiding dan moet er ook wekelijks zijn gerapporteerd
- uren registratie kan worden opgevraagd.

De klachtencommissie gaat de feiten achterhalen; zijn protocollen gevolgd.

Bij de uitspraak (op papier) staat vermeld welke documenten zijn bekeken. De uitspraak en het advies van de klachtencommissie wordt (ook) verzonden naar de voorzitter van de raad van bestuur. De voorzitter moet terug reageren naar de cliënt.

Sommige klachten komen vaker voor – een trend, voorbeelden zijn;

- klachten over bejegening; hoe is er met de cliënt omgegaan, serieus nemen van de cliënt
- klachten over afspraken zijn niet nagekomen door de begeleider

De raad heeft al vaker aan de raad van bestuur gevraagd hoe zij de organisatie op deze punten willen verbeteren. De raad geeft aan dat een klacht meestal niet uit de lucht komt vallen. Er is vaak al meer voorgevallen. De klachtencommissie bevestigt; de emoties zijn vaak hoog. Soms zijn excuses geven al voldoende. Er zijn in verhouding weinig ingediende klachten bij Pameijer.

Klachtenafhandeling is maatwerk.

### **Rondvraag:**

- Aart; Voedingsgeld is omlaag gegaan; DB geeft aan punt gezamenlijk met GZ-raad op te pakken. Onderwerp wordt besproken in medezeggenschapsoverleg.
- **Afspraak:** Volgende vergaderingen uitdelen/ mee sturen overzicht vergaderingen 2017 en overzicht 2017 uitbetaling vergoedingen