

Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP, 21 juli 2016 (week 29)

- Aanwezig:** Frans Pijnappels, Floris van Ravesteyn, Peter Elfferich, Ronald Liersen, Ger Kalkman, Johan Baars, Leonie Steenbrink (coach/ondersteuner), Manuel vd Straat, Aart Dekker, Jerry Bogarde, Miriam Wolff, Dik Zwarts, Ton Perdaems, Vilas Gonzalez, Leonie Steenbrink (coach/ondersteuning) Houssein El Armarnis
- Afwezig:** Michel Tuin, Hendrik-Jan Poort, Lian Baardemans (coach/ ondersteuning)
- Voorzitter:** Jerry Bogarde
- Notulist:** Leonie Steenbrink
- Aspirant lid:** Liliën Doelarie (1^e keer)

Voorstellen

Liliën Doelarie is voor de eerste keer aanwezig namens de cliënten van AC Buuf & Co. Men stelt zich voor.

Vaststellen notulen 7 juli

De notulen zijn zonder wijzigingen vastgesteld.

Mededelingen

- *MijnDrive* – in de toekomst zal er meer contact met de begeleiding via de computer verlopen. Er zal hierover advies worden gevraagd. Frans zit er al bij, maar misschien willen meer cliënten. De raadsleden nodigen MijnDrive uit.
- *P Vijf* - er wordt een advies gemaakt namens de cliëntenraden over PVijf. De commissie heeft een pittig gesprek gehad met Linda en Arend hierover.
- *Klachtencommissie* - de commissie van de raad heeft sollicitatiegesprekken gehad en er zijn 3 kandidaten voorgedragen.
- *Lokale medezeggenschap* - Els van Kooten en diverse leden van de cliëntenraden vormen een werkgroep die als doel het versterken van de lokale medezeggenschap heeft. Zij schrijven momenteel een plan.
- *BW IJsselmonde* - CR heeft signalen gehad over onrust over de teamvorming bij BW IJsselmonde. Het DB heeft hierover al gesprekken gehad met Arnold van Doorn, die ook al met cliënten en medewerkers gesproken.

Rondvraag

Jerry: BW AvdDoeslaan heeft misschien nog iemand voor de cliëntenraad. Hij heeft zelf last van muizen in zijn woning.

Ger: er wordt een cliënt overgeplaatst naar BW Maassluis, maar deze cliënt wil niet abtinent blijven (blijven drinken/gebruiken). Er is onduidelijkheid over hoe de wachtlijst werkt in deze. Ger heeft dit voorgelegd aan de raad van bestuur en dit wordt nu opgepakt door Arnold van Doorn.

Johan: Het lijkt of er plannen zijn om het AC te sluiten, men zoekt het vaak buiten de deur. Tip: vraag om de plannen.

Vilas en Dik: Binnen de wijk zijn er veel wisselingen qua medewerkers onderling: de teamleden vervangen elkaar. Dit is heel vervelend. Jerry gaat dit uitzoeken. Tip: bespreek dit gezamenlijk met je manager.

Floris: er is een buurtcirkel barbecue geweest en er zullen spellen worden gedaan om elkaars kwaliteiten beter te leren kennen.

Manuel: Manuel heeft extra dagen erbij bij zijn stage adres en uitzicht op een eigen woning.

Miriam: Miriam is op de bewonersvergadering geweest van BW Bospolder. De manager pakt veel goed aan; de bewoners mogen hun tuinen laten doen. Miriam blijft bij de bewonersvergaderingen zodat ze hen kan vertegenwoordigen.

Hoessein: het gaat goed op de Schiekade en Aicha.

Aart: De bewoners spreken elkaar niet vaak bij de koffie, men is niet erg actief. Het DB heeft dit ook aangegeven bij de Raad van Bestuur.

Ton: er komt waarschijnlijk een koffie machine op de BW met lekkere smaken koffie.

Ronald: er zijn sollicitaties, in het GO is men besproken. Een buurman is tijdelijk opgenomen op Delta.

Peter: Er is morgen GO en er was met de buurtcirkel een overleg op het Spoor.

Frans: Er is een apart team gemaakt voor Beschermd en apart voor Begeleid. Dit is anders dan bij andere teams.

Klachtencommissie

Liset Dettingmeijer en Jan Visser van de klachtencommissie zijn aangeschoven namens de klachtencommissie. Liset is sinds 14 maart jl. ambtelijk secretaris van de klachtencommissie en vervanger van de klachtenbemiddelaar. Han Biesheuvel is klachtenbemiddelaar voor 28 uur en vervanger van Liset waar nodig. Jan is op voordracht van de cliëntenraad lid van de klachtencommissie.

Vraag: wat gebeurt er als een klacht over de klachtencommissie komt? Jan: een andere organisatie zal dit dan behandelen, samen met de raad van bestuur. Dit is nog niet voorgevallen.

De route voor het jaarverslag is via Linda Boot, dit keer is hij via Liset en Han gekomen.

Jaarverslag

Wat opvallend was, was dat er steeds minder klachten zijn bij de klachtencommissie. Bij de CR zijn wel meer klachten, vaak zijn deze voorziening gebonden dus worden ze geen individuele klacht. De CR kan cliënten ook doorverwijzen.

Er komt een nieuwe klachtencommissie, vanuit de WKKGZ moet de organisatie zijn aangesloten bij een externe geschillencommissie. Pameijer wil klagen zo laagdrempelig mogelijk maken, dus is er ook vanuit Pameijer een onafhankelijke klachtencommissie georganiseerd. Er is ook een klachtenfunctionaris (Han Biesheuvel) die klachtenbemiddeling nog makkelijker maakt als de cliënt dat wil. Er zijn veel voorbeelden over familie en netwerk, belangenbehartigers kunnen klagen bij Pameijer, maar de cliënt moet hiervoor toestemming geven om in het dossier te kunnen kijken. Er is ook een verwantenraad met iemand die namens de verwanten een klacht kan beoordelen.

De klachtencommissie geeft advies aan de organisatie. De commissie merkt dat wel veel adviezen al vaak zijn gegeven door de klachtencommissie, maar dat ze nog niet zijn opgepakt door de organisatie. Bijvoorbeeld het tijdig inschakelen van een deskundige door een begeleider wanneer een cliënt boos of verdrietig is op een voorziening. De CR gaat de raad van bestuur vragen om hen op de hoogte te houden van de acties n.a.v. de adviezen van de klachtencommissie.

Liset en Jan stellen voor om over de trends van signalen (veel voorkomende signalen) gezamenlijk te adviseren aan de Raad van bestuur. Dit kan een andere keer in de CR worden besproken. De cliëntenraad heeft verzwaaard adviesrecht, maar de klachtencommissie niet.

Cliënten weten vaak niet van de klachtencommissie, of dat ze kunnen klagen. Bekendmaken van de klachtencommissie is heel belangrijk, dit heeft de CR ook geadviseerd. Zij sturen het advies nogmaals aan Liset en Jan.

Liset vraagt om tips voor bekendmaken van de klachtencommissie. De raad weet haar te vinden.

Afspraken komende tijd

- **28 juli 13.00** Pre adviesaanvraag: Protocol schorsing –bespreken door Manuel, Peter, Ger, Jerry, Michel, Hoessein, Miriam. Ruimte 2.10
- **28 juli 11.00** Woonkaart voor thuishavens WMO Jerry, Aart, Michel, Frans
- **11 augustus 10.00** – gesprek over 'Eigen begeleider kiezen' Michel, Frans, Johan, Miriam, Ger Jerry, Hoessein.