

Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad Sociale Psychiatrie, 18 juli 2019 **(2^e vergadering van juli (week 29))**

Aanwezig: Frans Pijnappels, Hoessein El Amarnis, Liliën Doelarie, Peter Elfferich, Erik vd Heuvel, Manuel vd Straat, Marijn Padmos, Michel Tuin, John Borst, Ton Haddeman, Floris van Ravesteyn, Wessel Hartman (toehoorder Kapiteinsbuurt, 2^e keer), Lian Baardemans (coach/ondersteuner), Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuner)

Afwezig: - Hendrik-Jan Poort, Aart Dekker, Miriam Wolff, Ronald Liersen (met kennisgeving)

Voorzitter: Michel Tuin

Notulist: - Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuner)

Gasten: Arend Vreugdenhil, Arnold van Doorn (bestuurders van Pameijer)

Agenda vaststellen

De agenda is vastgesteld, het onderwerp Thuishaven wordt uitgesteld tot er een adviesaanvraag over komt. Het voorstel ligt nog bij de Raad van Bestuur.

Notulen van 4 juli jl.

De notulen worden vastgesteld en goedgekeurd inclusief wijzigingen. Het eten bij Liliën was lekker.

Mededelingen en voortgang lopende zaken

- *Wat waren de successen van de afgelopen 2 weken:* de arrangeurs van de sollicitatie met de cliëntenraad zijn aangenomen.
- *15 augustus zal er geen raadsvergadering zijn* i.v.m. vakantie DB-leden (en coach/ondersteuners). 1 augustus is er **wel** een vergadering.
- *De raad heeft een vakantieperiode:* na de eerste vergadering van augustus is er 3 weken vakantie. Daarna is het DB weer compleet. De coach/ondersteuners zijn er dan ook (afwisselend) weer. Erik en Frans zijn als DB op de maandagen wel bereikbaar.
- *19 september* is er raadsvergadering tot 15.15, daarna bowlen en steengrillen. Mee: Liliën, John, Wessel, Manuel, Floris, Ton, Erik, Lian, Michel. Niet: Peter, Hoessein. Aanmelden bij Frans Pijnappels.
- *Gesprek Arend en DB:* het was een goed kennismakingsgesprek.
- *Bezoek BW Barendrecht:* het DB is bij Woont Barendrecht geweest i.v.m. de voorgenomen sluiting, die de CR als adviesaanvraag kreeg. De bewoners waren niet op de hoogte van de meest actuele veranderingen. Het DB heeft er voor gekozen om de cliënten te bevragen. Het is de taak van manager om hen over de laatste stand van zaken te informeren. De volgende dag heeft het DB meteen de bestuurder gemeld dat de cliënten niet op de hoogte zijn. De bestuurder heeft de manager gevraagd om contact op te nemen met de cliëntenraad. De manager heeft gemaaild om een afspraak te maken. De communicatiemedewerker heeft gevraagd om hierbij te zijn via de coach/ondersteuner. De raad heeft gemeld aan zowel de manager als de communicatiemedewerker dat alle communicatie via de raad moet verlopen.
- *23 september Mind Verplichte GGZ bijeenkomst in Amersfoort:* Miriam (via bericht), Liliën, John, Wessel, Manuel en Floris geven zich alvast op. Er wordt nog uitgezocht hoeveel mensen er mee kunnen.
- *Klachtenopvolging:* Volgens Linda Boot worden klachten binnen een team besproken. Hoe wordt er op jouw voorziening mee omgegaan? Liliën: er wordt geprobeerd om de klachten in het team op te lossen. John: als je klachten hebt kun je naar de manager gaan, die gaat het dan uitzoeken. Wessel: er liggen bij ons geen folders en wordt geen informatie gedeeld. Floris: ik weet niet of de mensen van de Buurtcirkel op de hoogte zijn van de mogelijkheid om te klagen. Vraag aan alle leden: onderzoek hoe er wordt omgegaan met klachten en onvrede op je voorziening. Arnold van Doorn komt in oktober in de CR hier over praten, zo kan je je hierop voorbereiden.

Kennismaking Raad van Bestuur gesprekspartner Arend Vreugdenhil en overdracht Arnold van Doorn

De raad maakt kennis met Arend Vreugdenhil, de nieuwe gesprekspartner van de CR SP. Arnold van Doorn is erbij om het over te dragen. De raadsleden en leden van de Raad van Bestuur stellen zich

voor. De raad heeft een aantal vragen aan Arnold en Arend over de invulling van de vacature die Linda achterlaat.

CR: Wat voor 'vrouw' zoeken jullie? Arend: We hebben de voorkeur voor een vrouw, want er werken veel vrouwen in de organisatie. Zij moet zorginhoudelijke ervaring hebben, goed kunnen luisteren, kwaliteit om te verbinden, deze talenten komen naar voren bij vrouwen, dat is een verrijking van de raad van bestuur. Andere kwaliteiten zijn: mensgericht, vertrekt vanuit de vraag van de ander. Iemand die kennis heeft van begeleiding van mensen, uit het werkveld komt en in staat is om goed te begrijpen wat er speelt op een voorziening. Iemand die in staat is om datgene dat we willen te implementeren: dat het functioneert en mensen weten wat ze kunnen doen. Ervoor zorgen dat beleid wordt uitgevoerd. Dat je doet wat je zegt. Nu ligt dat voornamelijk bij Arnold van Doorn. Wonen, Werken, Herkent en Plus zijn de onderdelen die naar de nieuwe vrouw gaan.

Personeelszaken, financiën gaan naar Arend. Arend: We zijn met zijn drieën de raad van bestuur, we zoeken iemand die er plezier in heeft met zijn drieën een raad te vormen. We zoeken iemand die 'out of the box' denkt: anders dan anders en creatief, dat zal soms wat schuren, maar ook aanvullend zijn.

CR: Wat zijn jullie prioriteiten en wat missen jullie daarbij? Wat voegt de nieuwe vrouw toe?

Arend: We zijn een vooruitstrevende organisatie, willen de nieuwe dingen in praktijk brengen en doorvoeren. Er verandert veel in de wereld om ons heen: indicaties, WMO, WLZ, rechten van cliënten. We moeten een verbeteringslag maken op het gebied van kwaliteit. Dit is een tweede prioriteit. Er ligt een groot accent op financiën, er moet goed beheer zijn. Maar je moet eruit springen met kwaliteit. Dat hebben jullie goed gezien en aangegeven aan ons.

Arnold: Doen en afmaken wat we toegezegd hebben is nodig. Bijvoorbeeld Thuishavens, het beleidsstuk nachtdiensten, zorg dat er een beleid ligt en het zal worden uitgevoerd. De nieuwe basismethode Oplossingsgericht Werken (OGW) moet door de hele organisatie worden uitgevoerd. Het moet iemand zijn die verstand heeft van de ondersteuning op de voorzieningen. Er zal een belangrijk accent moeten worden gelegd op kwaliteitsverbetering.

Financiën doet Arend op concernniveau, maar de teams doen hun eigen financiën: zetten we genoeg mensen in, zijn er genoeg middelen? Arnold en de nieuwe bestuurder bekijken dit met de teams en cliënten: is er voldoende zorg? Er komt nu iemand die bijvoorbeeld gaat zeggen: 'je moet hier zoveel mensen voor hebben' en die gaat zich daar hard voor maken, ze kijkt vanuit zorg en kwaliteit. Meer vanuit cliënten. Degene zal ook de verbinding maken met Arnold en Arend, die weer contact hierover hebben met de geldverstrekkers zoals de gemeente (WMO) en zorgkantoren (WLZ).

CR: Wie doet de Medezeggenschap? SP raad, Ondernemingsraad, Centrale Verwantenraad doet Arend, Arnold CR GZ. Het plan is om alle drie betrokken te blijven bij de medezeggenschap. We vinden dat de raad van bestuur het met elkaar moet doen ook om feeling te houden met wat er gebeurt, is het belangrijk om gesprekspartner te zijn: jullie halen signalen op over wat er in huis speelt en dan hoort niet 1 persoon dat, maar iedereen. Zo horen we hoe de werkvloer het ervaart.

Toen Arend kwam hebben we ingesteld elke maandag een voorziening te bezoeken.

CR: Hoe zien jullie de toegankelijkheid? Arend: We verwachten iemand die gewoon is. Wel met ambitie, statuur. Maar we bekijken ons er wel eens op wanneer we zeggen deur staat open, dat is nog niet zo makkelijk om binnen te stappen. Als het beter moet, dan is het goed om dat te zeggen. We zoeken iemand die een 'eigen gezicht' heeft, niet saai. Ervaring is belangrijk.

CR: Waar vallen vrijwilligers onder? Arnold: daar waar ze het werk doen. We moeten hen altijd een bedankje geven, via de teams en de afdelingen waar ze bij betrokken zijn. Aandachtsgebied ligt bij HRM (randvoorwaardes, vergoedingen, wet- regelgeving) en de uitvoering bij de teams. Hoezo deze vraag? CR: het lijkt er soms op: als het uitkomt, is een vrijwilliger handig en anders lijkt het alsof ze niet bestaan.

CR: Wat doen jullie samen? Arend: O.a. Medezeggenschap, Verkoop (58 gemeentes contracten, 15 woningcorporaties, 3 zorgverzekeraars). Dat valt nu onder accountmanagers, maar op bestuursniveau is dit verdeeld. Ook om met zijn drieën het beeld naar buiten te geven. Bij de verdeling kijken we hoe we elkaar kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld met WMO jeugd, dan komt Arend erbij als Arnold dit ook bespreekt (jeugd).

CR: Wat voor instelling moet iemand hebben als bestuurder, bestuurslid? Arend: iemand die op mensen is gericht, iemand met passie. Je moet echt iets voelen voor de zorg, enthousiasme.

CR: Hoe heeft de bestuurder contact met cliënten? Arend: We brengen bezoeken aan locaties, gaan graag in gesprek met cliënten op die locaties. Via medezeggenschap, dus jullie, en we zijn op verschillende momenten in gesprek met cliënten, zoals het Jan Last toernooi. Ook op het moment dat we een protocol/proces veranderen, dan is het de bedoeling om dit te doen vanuit de cliënt en de cliënt te bevragen.

CR: Wat is goede dienstverlening, wat doet het bestuur hierbij? Arnold: Je moet de goede dingen doen en je moet ze goed doen. Kijken: wat zit erachter? In de zorg zijn er allerlei ideeën geformuleerd, zoals een kwaliteitskader wat we hebben voor de gehandicapten zorg, een kwaliteitskader voor de psychiatrie. We hebben ook het nalopen van de klachten, wat leren we ervan, het contact met de cliëntenvertrouwenspersonen en de klachtenbemiddelaars. We hebben elke 2 maanden overleg met hen en bespreken wat er wel en niet goed gaat en hoe het wordt teruggekoppeld en opgepakt.

CR: wat is daarbij de rol van de bestuurder? Helderheid verschaffen, bijvoorbeeld over 'eigen regie', dat je daarin wel wat moet doen. Dossiers moeten op orde zijn, niet alleen omdat de gemeente het wil, maar ook omdat het moet afgestemd zijn met de cliënt, gekeken worden 'zitten we nog op het goede spoor'. Door de jaren heen zien we dat het niet altijd op orde is en faciliteren we trainingen die ervoor moeten zorgen dat de mensen weten welk werk ze moeten doen.

CR: de bestuurder doet het niet alleen zegt u, wie doet het dan? Alle mensen in de organisatie, projectregisseurs, teams, zelforganiserende teams, managers.

CR: we zien vaak dat het in de praktijk anders is dan dat we hier bespreken.

Arend: er zijn 2500 medewerkers die moeten worden aangestuurd om 6500 cliënten te ondersteunen. Met bestuur zeggen we: dit hebben we voor ogen, dit vinden wij goede kwaliteit. We willen ook dat mensen het kunnen, zorgen voor de toerusting. Dit krijg je van ons in systemen, opleiding, middelen om het voor elkaar te krijgen. Je faciliteert daarmee de 'lachende gezichtjes'

De raad bedankt Arend en Arnold voor hun toelichting en de kennismaking.

Rondvraag/ hoe gaat het op de voorziening?

- *Wessel:* er loopt een en ander langs elkaar. Bij de komende vacature zijn voor zover ik weet nog geen cliënten betrokken. De medezeggenschap wordt een steeds grotere uitdaging op de voorziening.
- *Marijn:* 15 juli-15 augustus op vakantie.
- *Hoessein:* maandag 8 juli 16.00 is bij restaurant Digtters de kennismaking, iedereen is welkom.
- *Peter:* er was een barbecue bij het Nieuwe Spoor met vrijwilligers.
- *Liliën:* voorstel om te komen lunchen bij AC Buuf&Co 16 juli a.s. informatie over Buuf&Co. Alle raadsleden zijn welkom vanaf 11.30 Mathenesserlaan 26. Peter, Liliën, Michel, Erik, John spreken af via de app.
- *Michel:* er is een lokale raad barbecue, georganiseerd voor alle bewoners en begeleiders. Ontwikkelingen rondom regio medezeggenschap worden georganiseerd.