

Notulen Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP, 3 mei 2018 **(1^e vergadering mei (week 18))**

- Aanwezig:** Ger Kalkman, Liliën Doelarie, Frans Pijnappels, Peter Elfferich, Erik vd Heuvel, Marijn Padmos, Ronald Liersen, Ton Haddeman, Michel Tuin, Jerry Bogarde, Manuel vd Straat, Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuning), Mirjam Wolff
- Afwezig:** Ton Perdaems, David Hooi, Houssein El Amarnis, (zonder kennisgeving), Aart Dekker, Floris van Ravesteyn, Lian Baardemans (coach/ondersteuner) (met kennisgeving)
- Voorzitter:** Ger Kalkman
- Notulist:** Leonie Steenbrink
- Gasten:** Liset Dettingmeijer – ambtelijk secretaris klachtencommissie cliënten Pameijer
Han Biesheuvel - klachtenbemiddelaar

Mededelingen / afspraken komende tijd:

- 19 juni a.s. 13.30/14.00-15.00 is de opening van **een nieuwe BW Siloam in Hoogvliet**. Ger, Michel, Jerry, en Erik gaan, Kruisnetlaan 508. Ger neemt pennen mee van de CR. Erik vertelt volgende vergadering meer over de BW. Jerry, Michel en Miriam spreken samen af via Rotterdam CS.
- Er is een **Evaluatie van Arnold van Doorn** in verband met zijn werkzaamheden.

Stemmen Miriam Wolff

De raad stemt unaniem voor het lidmaatschap van Miriam en heet haar weer welkom.

Adviesaanvragen:

- **Middelengebruik:** Jerry, Michel en Hoessein nemen de aanvraag in behandeling. 7 mei 15.00
- **Medicatiebeleid:** Michel, Aart en Erik nemen de aanvraag in behandeling. Leonie maakt een concept n.a.v. hun adviezen.
- **Time out / Schorsing:** dit beleid is nog concept; dat betekent dat de raad nog een officiële aanvraag krijgt en dat de raad nu alvast kan meedenken. Marijn, Michel, Liliën, Erik nemen de aanvraag in behandeling, ondersteund door Leonie. 31 mei 14.00
- Uitgedeelde gegeven adviezen van afgelopen tijd: SEB (ook over seksualiteit), consultatieteam, Veiligheid (met bijbehorende adviezen)

Notulen van 19 april jl.

De notulen worden na wijzigingen vastgesteld en goedgekeurd.

Klachtenbemiddelaar en klachtencommissie ambtelijk secretaris i.v.m. klachtenregeling.

Han Biesheuvel, klachtenbemiddelaar (inval ambtelijk secretaris) en Liset Dettingmeijer, ambtelijk secretaris (inval klachtenbemiddelaar) van de klachtencommissie zijn aangeschoven bij de Cliëntenraad. Han en Liset vallen voor elkaar in, maar kunnen nooit bij eenzelfde zaak zowel bemiddelaar als ambtelijk secretaris zijn.

De klachtenbemiddelaar zoekt samen met de cliënt en begeleider/manager naar een oplossing van de klacht. Het proces bestaat uit 3 stappen:

1. Bemiddelaar gaat in gesprek met de cliënt of belangenbehartiger van de cliënt. Ook familie of andere naasten mogen een beroep doen op de klachtenbemiddelaar.

Je kan alleen klagen over iets wat Pameijer doet of niet doet. Er komen ook soms klachten van burenen. De klager zal dan worden doorverwezen naar de locatie.

Bij bemiddeling zal het niet altijd naar ieders wens kunnen worden opgelost, maar het gesprek zal worden gevoerd. Op voorhand ja of nee zeggen is jammer, soms kan je best in gesprek over de problemen. Samen moet je het oplossen en als dat niet lukt, dan is dat vervelend maar dan is dat zo. Han en Liset hebben nooit informatie vooraf, alleen wat degene die het verzoek doet vertelt.

2. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, de cliënt beoordeelt of de klacht goed is geformuleerd. Hierna volgt een gesprek met de betreffende medewerker (of manager van de hele locatie) die ook weer het verslag beoordeelt.
3. Het bemiddelingsgesprek wordt geleid door Han of Liset en zij zorgen alleen dat ieder zijn zegje kan doen en zo bij te dragen om tot een oplossing te komen. Zij kiezen geen partij voor cliënt of medewerker. De cliëntenvertrouwenspersoon is onafhankelijk en partijdig aan de cliënt, die kan je meenemen met een gesprek.

Bij incidenten zoals een schorsing wordt een versnelde procedure ingezet. Na afloop kan een klacht worden ingediend over of het terecht is. Binnen 2 weken moet een uitspraak komen van de klachtencommissie, tot die tijd mag er nog geen actie zijn van de organisatie. Neem daarom direct contact op met de commissie. Deze neemt dan meteen contact op met de raad van bestuur. Het is belangrijk dat je schorsing op papier staat, met de reden, hoe lang enz.

Sommige situaties – of ongewenst gedrag van de cliënt- blijven voorkomen. Dit moet dan ook worden gemeld aan de cliënt bij een schorsing. Het moet duidelijk zijn.

Het beleid rondom schorsing en time out is heel belangrijk, let daar goed op als cliëntenraad.

Informatie over de klachtenregeling vind je via het centrale telefoonnummer, de website en de folder. Tip van de CR: breng de klachtenregeling onder de aandacht bij cliënten via de nieuwsbrief.

De folder wordt weer vernieuwd, ook de cliëntenvertrouwenspersonen worden meer onder de aandacht gebracht.

Er zijn maar 50 klachten per jaar via deze regeling, dat is niet veel. Mogelijk zijn er meer, maar worden deze eerder opgelost of komen ze niet verder.

Alles wat Pameijer heeft afgesproken maar niet nakomt op een goede manier kan je over klagen. Wanneer men belt met een klacht dan wordt er gevraagd: wat zou je willen met je klacht? Soms geeft Han of Liset een advies over op wat voor manier je er mee om kan gaan, maar dat is altijd het besluit van de cliënt.

Han en Liset komen ook naar je toe als je niet naar de Crooswijkse singel wilt komen. Soms kan je meteen terecht, soms moet er een afspraak worden gemaakt. Je kan binnen een week bij de klachtenbemiddeling in gesprek, voor de klachtencommissie is een hoorzitting binnen 2 weken. Dit is dan de start van het gesprek.

Wat kan je doen als je het spannend vindt? Als je niet durft dan kan je iemand meenemen, bijvoorbeeld de cliëntenvertrouwenspersoon, vriendin, buurvrouw, wie je wilt.

Men gebruikt wel eens de vergelijking met het kopen van een TV: als deze niet werkt dan ga je ook klagen erover.

CR: er is toch een drempel om de problemen die je hebt met je begeleider te bespreken. Dat kan je psychisch in de war maken of tegenhouden. Hoe kan dit beter?

Liset: je kan vrijblijvend bellen en er wordt vertrouwelijk omgegaan met je gegevens, er wordt niet genoteerd.

De cliëntenraad en Han en Liset bespreken wat voorbeelden.

Zaken die belangrijk zijn: beleid over schorsing, bekendheid van de klachtenregeling.

Men ziet bij onderzoek van de dossiers voor behandeling van de klacht (na toestemming van de cliënt) dat de rapportage niet gericht is op de doelen en onduidelijk beschreven.

De leden van de klachtencommissie zijn extern, niet in dienst van Pameijer. Informatie is op de website te vinden. Liset stuurt de link door aan de cliëntenraad.

Er is een stuk over de manier waarop de klachten en signalen breed in Pameijer worden besproken. Neeltje Andeweg en Michelle Ho verzoeken via Liset om te reageren op een komende uitnodiging tot een interview hierover. Het stuk (concept) is nu wat eenzijdig, dit is niet het advies van de raad geweest.

Verzoek: nodig Han en Liset uit op je voorziening om informatie te komen geven en kennis te maken.

Tip: laat het weten als je ergens mee zit, dan kan je het erover hebben, met wie dan ook.

'Hoe gaat het op de voorziening' + rondvraag

Ronald: Wat was de uitslag van de Flamingo wedstrijd? Ger: Deze was eind vorig jaar al afgelopen er was een winnaar.

Peter: mijn begeleider vraagt zich af of de raad een advies wil geven over de rapportage tijd; van een uur begeleiding gaat 10 minuten naar de rapportage. De raadsleden delen hun ervaringen en geven tips; onder andere: de rapportage laten schrijven waar jij bij bent, een afspraak maken met je arrangeur en begeleiding samen, bekijk je beschikking goed of deze genoeg voor je is, jij bent de klant, je betaalt ook een inkomensafhankelijke eigen bijdrage dus maak gebruik van de begeleidingstijd.

Frans: de eigen bijdrage voor ambulante ondersteuning wordt vanaf 2019 landelijk gelijk getrokken naar €17,50. Dit wordt vanuit het CAK geregeld.

Manuel: ik hoop dat we meedoen met het Jan Last toernooi, anders mag je nog naar het toernooi komen en dan wordt je ingedeeld.

Marijn: We zijn met de lokale raad bij de medewerkersvergadering geweest, dat was leerzaam.

Liliën: bij Buuf&Co gaat het goed. Het is een probleem dat er wachtlijsten voor wonen zijn, dit is in het algemeen voor mensen die een woning zoeken een probleem.

Peter: er is een nieuw lid bij de Buurtcirkel.

Michel: er wordt een regiораad van 5 BW in regio Alexanderpolder opgericht.

Ger: het slot is gemaakt, dat is fijn en het werd tijd.

Erik: de medezeggenschap kan beter worden ingeklonken bij medewerkers. Vandaag was er een sollicitatiegesprek met een nieuwe wooncoach, verdeelde meningen dus het ligt nu bij de manager. Afhankelijk daarvan volgen er nog een of twee gesprekken.

Miriam: een bewoner is verhuisd, ik ben betrokken bij de Buurtcirkel. Mijn mentor haar contract is niet verlengd, maar bewoners zijn niet betrokken. Tip: je kan in het overleg de manager over deze keuze, die moet worden voorgelegd omdat de teamsamenstelling moet worden voorgelegd en de keuze of een contract wordt verlengd of niet. Dit is een afspraak met Jacob Kamphuis/ de raad van bestuur.