



Notulen **Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad Sociale Psychiatrie** **7 november 2019 (1^e vergadering van november (week 45))**

- Aanwezig:** Frans Pijnappels, Erik v.d. Heuvel, Michel Tuin, John Borst, Marijn Padmos, Miriam Wolff, Ton Haddeman, Liliën Doelarie, Floris van Ravesteyn, Wessel Hartman, Ton Haddeman, Lian Baardemans (C/O), Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuner), V.S. na 15.00 uur (aspirant lid 2^e keer namens BW Zaagmolen)
- Afwezig:** · Aart Dekker, Hendrik-Jan Poort, Manuel v.d. Straat, Peter Elfferich, Ronald Liersen (met kennisgeving) Hoessein El Amarnis, V.S. (zonder kennisgeving)
- Voorzitter:** Michel Tuin
- Notulist:** · Leonie Steenbrink (coach/ ondersteuner)
- Gasten:** Arnold van Doorn (bestuurder Pameijer), Han Biesheuvel (klachtenbemiddelaar), F.M. (cliëntenvertrouwenspersoon), Marit van Ewijk, cliëntenvertrouwenspersoon.

Agenda vaststellen

De agenda is vastgesteld.

Notulen van 17 oktober jl.

De notulen worden gelezen, vastgesteld en goedgekeurd.

Leren van Klachten

Linda Boot heeft in het voorjaar met de raad besproken dat (de uitkomst van) klachten zouden worden besproken in de teams en met de cliënten. De raad vond dit wel een goed idee van Linda.

De raad heeft op de bij hen bekende voorzieningen herhaaldelijk onderzocht wat met de uitkomsten van klachten wordt gedaan. (Dit hebben jullie gedaan door bij je voorziening hier navraag op te doen. Bij de rondvraag in deze vergadering is dit een aantal malen gespreksonderwerp geweest. Ook heeft het DB navraag gedaan bij bezoeken op voorzieningen.)

Uitkomst onderzoek van de raad:

- *Op geen enkele voorziening klachten (anoniem) met cliënten/ bewonersraden achteraf worden besproken.*
- *De informatie op veel voorzieningen dat men kan en mag 'klagen' en wat er dan mee kan worden gedaan is op voorzieningen bij cliënten (en begeleiders) niet bekend.*

Arnold komt in de raad informatie ophalen hoe de praktijk rondom het bespreken van de uitkomsten van klachten met een bewonersraad of cliënten gaat. Han Biesheuvel (klachtenbemiddelaar) en de cliëntenvertrouwenspersonen zijn uitgenodigd hierbij.

Arnold is verbaasd door de signalen. Hij heeft onderzocht via de viermaands rapportage hoe dit zit. Hierin leest hij dat de MRIC-meldingen en klachten worden teruggekoppeld in teams. CR: wordt dit ook met cliënten besproken? Arnold: Het is voor Arnold niet duidelijk of dit ook met cliënten wordt besproken.

Arnold: Sinds juni dit jaar is er sprake van een 'kwaliteit ondersteunende kring' waarin een aantal kwaliteitsindicatoren in samenhang worden bekeken. Er is ook periodiek overleg met de klachtenfunctionarissen en de raad van bestuur, om de trends te bespreken.

Arnold behandelt alle klachten die via de klachtencommissie lopen namens de Raad van Bestuur. Hij antwoordt daarop binnen de termijn en hij neemt na 3 maanden contact op of er nog zaken zijn die aan de orde moeten worden gesteld. Zijn secretaresse houdt dit in de gaten. De zaken van de klachtenbemiddeling ziet hij niet, maar Arnold is bereikbaar voor hen.

Han heeft de afgelopen 2 jaar een document gemaakt met trends uit de klachtencommissie en bemiddeling met de aanbevelingen erbij. Dit document is naar het bestuur gegaan. CR: wat zijn de

trends? Han: we zien meer familieleden die (samen met de cliënt) een klacht indienen over de betrokkenheid van familie bij de dienstverlening. Bejegening, het nakomen van afspraken (afgesproken tijd en werken aan de genoemde doelen) zijn de bekendste trends.

Arnold: Er zijn van 6000 cliënten en maar 60 klachten op jaarbasis. F.M.: dit zou meer mogen zijn. CR: zorg dat de klachten niet alleen met de individuele cliënt wordt besproken, maar ook wordt teruggekoppeld aan de cliënten op de voorziening.

De cliëntenraad heeft een ongevraagd advies gegeven over de MRIC-meldingen door cliënten.

Arnold zal afdeling communicatie nog betrekken. Er is beleving over de klachten en onveiligheid.

Cliënten weten niet goed wat ze mogen verwachten van bijvoorbeeld de arrangeurs, zodat men ook ontevreden is, of juist geen actie onderneemt. De arrangeur blijft onzichtbaar.

Arnold is ontevreden over de invulling van de rol van arrangeurs, zij zijn niet op de hoogte van wat locaties te bieden hebben, er is te weinig contact met de cliënt (niet iedereen altijd). Arnold wil het management anders regelen. Niet om het team anders te organiseren, maar om te toetsen waar het gebeurd. CR: moet er niet worden ingegrepen? Arnold: Niet als politieagent, maar als manager. Evaluaties met cliënten vinden niet altijd plaats bijvoorbeeld, de arrangeur moet cliënten daarin mee nemen.

Arnold zal de cliëntenraad antwoorden geven op de gestelde vragen zoals: terugkoppeling naar teams en cliënten van klachten, het herhalen van de informatie over de klachtenregeling en het onderhouden hiervan. Ook zal hij informatie over de klantenreis en de rol van de arrangeur bekijken. Het zal een instructie worden om cliënten te betrekken bij de opvolging van klachten, wanneer dit nog niet gebeurt. De managers hebben een rol in het bespreken van klachten. **Voor eind dit jaar ligt er een voorstel van Arnold.**

CR: tip: betrek hier ook de klachtenbemiddelaar, CVP en secretaris van de klachtencommissie hierbij.

Arnold: Er komt nog een plan over de Kwaliteit ondersteunende Kringen. Zij waren nu 'gewoon hands-on', haal de teams erbij, bedenk met elkaar oplossingen, bekijk beleid, protocollen en instructies. Cliënten waren hier niet bij betrokken.

Dit is vanwege een afdelingsplan van de reorganisatie. Afdeling 'Toerusten en Kwaliteit' en de afdelingen werken zo samen. Arnold bekijkt wat hij van de cliëntenraden verwacht. Hij zet er geen rem op dat de kwaliteitsverbetering door gaat. 'Hoe nemen jullie cliënten erin mee' zal hij wel meenemen. CR: hoe dan? Arnold: op het moment dat er voorstellen zijn kunnen deze worden voorgelegd aan de cliënten. Suggestie van de raad: vraag de raad en de cliënten van tevoren om ideeën. Zorg dat je aan de voorkant cliënten meeneemt. In de Kwaliteit ondersteunende Kring gaat men ook naar de locatie toe. O.a. Consultatieteam.

CR: hoe verhoudt zich dit tot het Kwaliteitskader en de WMCZ? Arnold: Afdeling Toerusten en Kwaliteit moeten hierop toezicht houden.

De bereikbaarheid van de arrangeurs neemt de CR mee in hun gesprek met Johan Broekmate en Monique op 't Hof, managers van Herkent. Zij zouden afgelopen vergadering aanwezig zijn, maar hebben afgezegd.

Mededelingen en voortgang lopende zaken

- *Wat waren de successen van de afgelopen 2 weken:* Congres Bemoeizorg Rotterdam: Michel en Erik, Lian en Leonie zijn geweest. Daar kwam ook aan bod dat de wachtlijsten voor BW zo lang zijn. Een ander succes is dat het DB is geïnterviewd over de wachtlijsten, door KPMG. KPMG is door Mind GGZ naar de Cliëntenraad SP doorverwezen. Ander succes is een bezoek aan de raad in Oud-Beijerland.
- *Afscheid Hans Karstel* Hans neemt **27 november 15.30** afscheid bij restaurant Digtters, naast Pameijer, alle raadsleden zijn uitgenodigd. Er wordt door het DB een cadeau gekocht namens de gezamenlijke raadsleden.
- *Sollicitatie arrangeurs 18 november 's morgens* er is een adviesaanvraag (buiten de bekende procedure om) over wat er niet vergeten moet worden als je gaat verhuizen, zelf of als BW. Frans, Erik, Miriam (iets later misschien), Aart (onder voorbehoud), Manuel, Marijn, Michel lezen mee op **7 november 12.30 ruimte 3.05 incl. lunch.**
- *19 december a.s.* na de vergadering is het kerstetentje bij Sari Koering. Miriam kan niet. Als je je opgeeft ervoor, kom dan ook i.v.m. de reserveringen.

Rondvraag en hoe gaat het op de voorziening?

Erik: de lokale medezeggenschap is een lopend proces. Het hangt ervan af of de manager aanstaande maandag komt op de vergadering. Op de agenda staat onder andere hoe ambulante cliënten bij de vergadering worden betrokken. De coach/ondersteuner is voor deze vergadering ook uitgenodigd.

Wessel: ik heb me opgegeven voor 'JouwOmgeving', de digitale omgeving voor cliënten bij Pameijer. De begeleider moet eerst toestemming geven. Dit is wel discutabel, is dat nu handig om het bij de begeleider neer te leggen? Het DB heeft hier ook vragen over gesteld aan de projectleider. Ik heb een schouw gedaan met de gemeente op mijn BW, samen met de WMO-toezichthouder. 19 november gaan we met alle bewoners naar Blijdorp om het te hebben over de lokale medezeggenschap.

Miriam: ik heb het gehad over de aanwezigheid van ambulante cliënten bij het Gezamenlijk Overleg. Mijn mentor zei dat het huiskamergesprekken waren voor de BW-bewoners. Ik heb verder geen uitleg gehad. Ik kan het aan mijn manager vragen. Er komen weinig ambulante cliënten.

VS: de BW verkeert in crisis. Er verdwijnen spullen. De deur van de OntmoetingsRuimte wordt daarom op slot gedraaid. Onze kamers worden opnieuw witgeschilderd. Niet omdat het nodig is, maar omdat iemand op het hoofdkantoor heeft bedacht dat alles dezelfde kleurcode wit moet zijn. Ik vind het een leuke BW, locatie en bewoners. Ik moet nog uitvissen hoe de vertegenwoordiging in de cliëntenraad werkt met Peter samen.

Marijn: Frans, Ton en Leonie komen a.s. vrijdagavond op bezoek bij de lokale raad.

Floris: de medezeggenschap staat op een laag pitje. We zijn naar een kattencafé geweest.

Marijn: er was een open avond.

John: er was een uitje, daarom ging het Gezamenlijk Overleg niet door. Tip voor John: neem de notulen mee zodat je kan bespreken wat er is gezegd.

Liliën: het weekmenu op AC Buuf&Co is gezonder. Het gaat goed.

Frans: maandag is er een gesprek met de manager en we zijn bezig met het plan voor 2020.