



## **Notulen    Bijeenkomst Centrale Cliëntenraad SP, 6 april 2017 (week 14)**

- Aanwezig:** Frans Pijnappels, Michel Tuin, Ger Kalkman, Houssein El Armarnis, Marijn Padmos, Manuel vd Straat, Aart Dekker, Jerry Bogarde, Ton Perdaems, Dik Zwarts, Ronald Liersen, Peter Elfferich, Tiny Boot (coach/ondersteuner), Leonie Steenbrink (coach/ondersteuner)
- Afwezig:** André de Haan, Vilas Gonzalez, Johan Baars, Floris van Ravesteyn, Lian Baardemans (coach/ ondersteuning) (met kennisgeving), Liliën Doelarie (zonder kennisgeving),
- Voorzitter:** Ger Kalkman
- Notulist:** Leonie Steenbrink
- Gast:** Arnold van Doorn punt evaluatie (naam mag genoemd worden)

### **Vaststellen agenda**

De agenda wordt vastgesteld.

### **Vaststellen notulen 16 maart 2017**

De notulen zijn zonder wijzigingen vastgesteld.

### **Mededelingen**

- Ernstige incidenten: bij BW A vd Doeslaan zijn een aantal ernstige incidenten geweest. Jerry gaat na de vergadering in overleg met André de Haan hierover.
- Tiny Boot vervangt Lian tijdelijk.

### **Aanvragen**

De adviesaanvragen en andere lopende zaken worden doorgenomen en verdeeld waar nodig.

### **Evaluatie Arnold van Doorn**

De raad bespreekt met Arnold van Doorn, lid van de raad van bestuur met als aandachtsgebied 'Zorg', hoe zijn werk als raad van bestuurslid het afgelopen jaar is geweest.

Sinds april 2016 is Arnold lid van de Raad van Bestuur. Hij vertelt wat over zijn ervaringen het afgelopen jaar.

**Contact:** Bijna elke week heeft hij voorzieningen bezocht, met collega's, in gesprek met medewerkers en cliënten. Ook heeft hij zich 'bemoeid' met zaken rondom individuele cliënten, hij stelde zich hiervoor beschikbaar. In veel situaties waarbij sprake was van agressie of middelengebruik, klachten(-bemiddeling) situaties die uit de hand liepen werd hij erbij gehaald. Hij heeft gesproken met lokale cliëntenraden en teams, op zoek naar 'hoe lossen we het op'.

Hij vindt dat dit voor een bestuurder van groot belang is, om voeling te houden, anders weet je niet meer waar je over praat. Dit wil hij de komende jaren blijven doen. Het kan ook nadelen hebben, zoals een cliënt die hem en zijn gezin stalkt.

**Teams:** Arnold is bezig geweest met de vorming van de teams. Er is veel opgeschreven, maar dan moet het nog worden gedaan, daar zit een groot verschil tussen. Hij wilde niet zeggen; dan is het fout, maar mensen motiveren. Het werkt niet van bovenaf. Er zijn veel teams en managers bezocht. Dit jaar komen er geen nieuwe dingen bij voor de teams. Men wil 'borgen', doen wat we hebben opgeschreven.

**Projecten:** 'Mijn Pameijer': hoe kan de cliënt zelf in het dossier lezen en schrijven? De eerste 300 cliënten kunnen dit nu uitproberen. 'Plancare': Arnold is voorzitter van de stuurgroep 'Plancare', ICT is hierbij ook belangrijk. De dossiers zijn niet overal compleet, maar er is nu 80% in orde.

**Dienstverlening:** er is veel administratie nodig, financiën en rapportage. Dit hoort erbij, maar het is niet het belangrijkste. Dat is kwaliteit. Doe ik de juiste dingen en doe ik ze goed? Als ik dat niet doe, heb ik missers. Ik probeer dit achter de schermen in een eenvoudig kader te zetten, voor de medewerker geen administratieve last. Ook moet het uit te leggen zijn voor een cliënt, het is soms niet begrijpelijk. Het moet een 'kwaliteitskader' worden waarin staat: 'doen we de goede dingen en doen we ze goed?' Een protocol moet bijvoorbeeld heel duidelijk zijn in wat er moet gebeuren, zonder onzin. Anders heeft de cliënt er last van.

**Kwaliteit:** twee certificaten stonden onder druk, bijvoorbeeld voor Mozaik, ook een aantal onderdelen voor Pameijer. Deze zaken zijn allemaal opgelost.

CR: de portfolio adviesaanvraag hebben wij teruggestuurd, deze was niet leesbaar. Arnold: dat geldt voor medewerkers soms ook, maar die durven niet altijd te vragen wat er wordt bedoeld.

#### **Punten vanuit de CR:**

- Goed dat je veel voorzieningen bezoekt, je gaat persoonlijk in gesprek.
- We vinden dat er beter naar cliënten kan worden geluisterd, bijvoorbeeld bij onderwerpen uit de WMCZ zoals veiligheid. Arnold: in het geval van bijvoorbeeld A vd Doeslaan is er extra zorg geweest, vanuit de gedragsdeskundige.
- Er is nauwelijks contact met de arrangeurs, Jerry geeft een voorbeeld, dat geldt voor meer cliënten. Arnold: Sommige arrangeurs hebben 120 cliënten, die verschillende hulpvragen hebben, groot of klein. Zij moeten de verbinding maken, niet alleen op papier of via het digitale dossier. En niet alleen voor de mensen die het 'hardste roepen' maar ook met de mensen die stiller zijn. Arnold legt bij alles wat hij doet de verbinding met de arrangeur, die kan namelijk ook verder aan de slag. In Plancare kan de cliënt ook zelf gaan melden als een afspraak niet wordt nagekomen. Dan kan de arrangeur en de begeleider het zien dat je het hebt gemeld. De raad vertelt dat er veel ervaring is met het niet nakomen van afspraken, of niet reageren. Er wordt zonder (weten van) de cliënt gesproken over de cliënt en de ondersteuningsvraag. Dit vindt de raad niet goed. Tip van Arnold: ga langs bij de managers van de arrangeurs.
- Hoe houdt Pameijer contact met ambulante cliënten? Arnold: dat staat in je ondersteuningsplan, straks in je Mijn Pameijer Plancare. Ger: hoe is dat dat voor cliënten die niet met een computer om kunnen gaan? Arnold: we draaien een proef met iPad mini, een eenvoudige digitale manier. Toch zijn er altijd cliënten die dat niet kunnen. Zij kunnen misschien mensen uit hun eigen netwerk betrekken. Arnold gaat ook in gesprek met (ambulante) cliënten of aan de slag die hem benaderen over de zorg, hij regelt daar vooral dat hun probleem wat ze bij hem aanklaart, wordt opgelost.
- Wordt Pameijer niet te groot? Arnold: Pameijer is niet de grootste, qua omvang zijn bijvoorbeeld Parnassia en Antes veel groter. We willen niet fuseren, we worden een klein beetje groter, maar gezien de bezuinigingen helpen we meer cliënten met relatief minder geld, zoals verwacht met de bezuinigingen in de zorg. 2018 wordt spannend rondom de overgangsrechten en aanbestedingen. Het verschil met grote organisaties die in de financiële problemen komen is dat Pameijer geen kostbaar vastgoed heeft. Wonen en zorg wordt steeds meer gescheiden, daarom mikt Pameijer op betaalbare huurprijzen.
- Hoe vond je het afgelopen jaar, gelet op de adviezen en de samenwerking met ons? Arnold: complimenten dat jullie heel veel zaken aan de orde en ter discussie stellen en hebben gesteld. Ik wil graag dit jaar nadrukkelijk het gesprek voeren over de kwaliteit en de verbetering. Dus niet het oplossen van knelpunten, maar gelet op de verbetering van de kwaliteit. Wat doen we met elkaar

om de kwaliteit goed neer te zetten? Bekijken wat je wilt bereiken, in plaats van kijken of je het redt met dat geld en hoe het geregeld moet worden.

- Er komen steeds meer ambulante cliënten bij, maar we zien niet meer medewerkers? Arnold: er moeten genoeg medewerkers voor de zorg zijn, dat zou ik dan moeten bekijken. Er zijn ook veel contracten van flexibel naar vast. Wat zou kunnen is dat de beschikkingen lager zijn, dan is er minder geld voor zorg beschikbaar. Dat is een bezuiniging. Als er signalen zijn dan wil Arnold dat graag weten. Op zorgpersoneel is niet bezuinigd, de overheadkosten zijn wel naar beneden gebracht. Inzage hierin is mogelijk.
- Het was onverwacht voor bewoners dat u langskwam, daar was men van geschrokken omdat men dacht dat hij van de Buurtcirkel was, waar men niet verplicht heen wilde. Arnold: via de secretaresse wordt er contact opgenomen om te vragen of het uitkomt. De afspraak wordt gemaakt, maar dit is niet altijd duidelijk op de voorziening. Arnold stelt zichzelf ook even voor, net als zijn collega's.

Arnold bedankt de raad en verlaat de vergadering.

De CR kan adviseren dat Arnold de secretaresse de voorziening kan vragen om de cliënten te betrekken.