

## Notulen Cliëntenraad vergadering 30-05-2023

Aanwezig: Max van Luik (Voorzitter), Gerard van der Gaag, Harm Straus, Roger Frankort, Daan van der Zanden, José Bus, Roel Conjour en Chris ten Berge  
Notulist: Ingrid Theunissen, tijdelijk ambtelijk secretaris.

### 1. Opening

### 2. Vaststellen agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet de aanwezigen van harte welkom.

### 3. Notulen

De notulen van 25-04-2023 worden vastgesteld na enkele kleine tekstuele correcties.

### 4. Mededelingen

- De vergadering van 24 oktober wordt verplaatst naar 31 oktober.
- Er zal een delegatie van de CR deelnemen aan de themabijeenkomst met de gremia op 30 oktober 2023 (16.00-19.00 uur). Ingrid, Max, Roel (o.v.b.) zullen aansluiten. De rest geeft het nog door.
- Daan zal samen met Max deelnemen aan de externe audit op 21 juni 2023.
- Roger sluit aan bij Max tijdens het sollicitatiegesprek met het nieuwe lid RvT op 21 september 2023.

### 5. Informeel overleg

- Terugblik diner  
We brengen de complimenten over namens de RvB aan Roger voor het organiseren van het etentje. Het was een prima plek, goed geregeld en het was gezellig.
- PER (komt terug onder punt 9.)
- Afspraak RvT naar najaar  
De kennismaking met de RvT kan wellicht plaatsvinden op 3 november 2023, aansluitend aan een vergadering van de RvT. Definitieve invulling volgt.
- Grensoverschrijdend gedrag (komt terug onder punt 10.)
- Nieuwe website (zie punt 6.)  
Er wordt hard gewerkt aan de nieuwe site. Het heeft heel wat voeten in aarde omdat het een complex geheel is. Hopelijk kan de site in juni live. De CR krijgt tijdens deze vergadering een toelichting van Marianne Steenmetz.
- Nieuwe rookplek ingericht  
Zoals bekend uit nood geboren. De plek wordt nog voorzien van groen (tegen inkijk). Het aanspreken is makkelijker (verwijzing naar deze plek vlak naast de hoofdingang is makkelijker). Verder valt het nu al op dat er geen peuken voor de deur liggen en geen rookwalm hangt.  
Het is bedoeld voor patiënten en bezoekers. Dit is een aandachtspunt in de communicatie richting medewerkers.
- De kwaliteitsrapportage Q1 2023 is geagendeerd maar niet ontvangen. Ineke stuurt het document alsnog door. Ingrid stuurt het direct door naar alle leden.
- De jaarrekening moet nog afgetikt worden, deze volgt. In grote lijnen is het positief en lijkt de organisatie uit de dip te komen. Er is in ieder geval verbetering (efficiënter

werken en capaciteitsmanagement). Max en Roger zullen de jaarrekening bekijken en formeel advies geven.

- Formele registratie CR-leden

Verzoek van HR om de ontbrekende gegevens aan te vullen van CR-leden t.b.v. een puur administratieve registratie en heeft geen effect op belastingen. De leden ontvangen een onkostenvergoeding voor vrijwilligerswerk.

Hoe zijn de leden van de RvT geregistreerd? Kan er geen andere benaming worden toegevoegd (nu vrijwilliger). Een paar leden hebben een pasje gehad. Wat is de reden hiervan geweest? Ingrid vraagt dit na bij Maurice.

Rondvraag

- Gerard geeft aan dat de temperatuur in het zwembad op dit moment goed is (verbeterd). Of dit aan het warmere weer ligt, is niet helemaal duidelijk. De problematiek rondom de temperatuur wordt nu als afgehandeld beschouwd.
- Gerard vertelt verder dat hij belaagd wordt door zowel cliënten als personeel m.b.t. het “ontbrekende” watertappunt bij sporthal/zwembad. Het tappunt is verwijderd omdat het stuk is gegaan. Er is vanwege kostenbesparing geen nieuw tappunt terug gezet. Het wordt als een luxe beschouwd daar men ook al een gevuld flesje van thuis mee kan nemen, water uit een kraan kan halen (toiletten) en er nog een tappunt beschikbaar is aan de andere zijde van het behandelplein.
- Er is echt behoefte aan een automatische dispenser (met alcohol) voor mensen die geen of een slechte hand-/armfunctie hebben. Ingrid heeft begrepen dat de vulling niet meer in huis wordt gebruikt. Ze zal het nog eens navragen bij Miriam. RvB ziet ook het nut in van een dergelijke dispenser voor deze doelgroep. De alcohol wordt ook nog steeds op de afdelingen gebruikt geeft Yvette aan.

## 6. Website Adelante

We heten Marianne Steenmetz welkom. Zij is secretaris medische staf, betrokken bij diverse beleidsmatige projecten en de specialistenopleiding en nu ook tijdelijk vervangend projectleider van de website.

Een nieuwe site is wat betreft de organisatie en het aanbod van Adelante een complex proces. Er moet dan ook nog veel gebeuren.

Het betreft een website voor alle onderdelen van Adelante.

De huidige site is niet meer van deze tijd en verouderd. De site gaat er ook nog vanuit dat mensen de site op een pc bekijken. Tegenwoordig gebruiken de meeste mensen een smartphone. Dit betekent dat je o.a. kortere teksten nodig hebt voor de leesbaarheid en een andere architectuur.

In de loop der jaren is aan de huidige site veel toegevoegd waardoor het uiteindelijk steeds onoverzichtelijker werd.

Belangrijkste uitgangsprincipe is de “cliëntreis”. Daarbij horen onder meer:

- een taalniveau B1
- een voorleesfunctie (voor mensen met een visuele beperking)
- een vertaalfunctie
- eenvoudige vormgeving die de leesbaarheid bevordert en rust uitstraalt
- toepassing van “u”-aanspreekvorm
- zoekfunctie (SEO: Search Engine Optimisation)

Daarnaast is de site natuurlijk ook van belang voor bijvoorbeeld familie en een sollicitant.

De site zal een aantal verplichte zaken ook een plek moeten geven. Denk aan een jaarverslag, jaarrekening, contactgegevens van een klachtenfunctionaris... Dit zal met name een plaats krijgen onder de button “Over Adelante”. Marianne geeft aan dat er wel op gelet

wordt dat de bezoeker van de site niet direct met gedragsregels geconfronteerd wordt. De site moet de cliënt welkom heten (positieve insteek).

De site die wordt getoond is nog in opbouw en wordt nog op veel plaatsen aangepast. Niet alles is al helemaal correct toegepast. Het is nog werk in uitvoering.

Opmerking vanuit de raad:

- De Cliëntenraad staat nu alleen vermeld bij locatie Hoensbroek maar is van toepassing voor alle locaties. Dit punt wordt meegenomen en geldt inderdaad ook voor andere zaken die overkoepelend zijn.
- Verder het verzoek om vooral op taalgebruik goed te toetsen.

De eerste indruk is goed.

De CR zou worden meegenomen in een testronde maar het is even de vraag of dit nog uitgebreid aan de orde zal komen. De site kan ook na de eerste (stille) "livegang" door iedereen worden bekeken. Er wordt rekening gehouden met minimaal een maand of twee om na livegang de eerste op- en aanmerkingen mee te nemen en eventueel door te voeren. Marianne neemt na een half uurtje afscheid. We bedanken haar hartelijk voor de toelichting.

## **7. Pauze**

## **8. Digitale communicatie**

Harm heeft geen bijzonderheden te melden. De volgende vergadering zal volgende week weer plaatsvinden. Margreet Meens maakt de bestelling van de VR-bril inclusief jaarabonnement volgens de gebruikelijke route en afspraken in orde.

Op de vraag van Max rondom de SET-subsidie heeft Harm nog geen antwoord ontvangen.

## **9. Patiënten effectrapportage**

Naar aanleiding van het inspectiebezoek is bij Max het idee ontstaan voor een PER. Hij heeft in het verleden ervaring opgedaan met een MER (Milieu Effect Rapportage). Inmiddels heeft hij zich iets meer in het onderwerp kunnen verdiepen en ons een opzet laten toekomen (plan van aanpak). We missen wel nog wat concrete voorbeelden uit de praktijk, want hoe breng je het in beeld in zo'n beleidsplan?

Een verzoek aan alle leden om mee te kijken naar bruikbare voorbeelden. We willen er naar toe werken dat van ieder beleidsstuk duidelijk is wat het effect is voor de cliënt.

Zo ontbreekt het regelmatig in communicatie richting cliënt (cashgeld Oase bijv.)

Is het wellicht voldoende om sommige stukken gewoon als samenvatting voor cliënten uit te werken? Ineke bracht tijdens het informele overleg het voorstel in om de beleidsteksten te laten bewerken via ChatGTP. Hierin kun je specifieke vragen stellen t.a.v. de tekst. Er is twijfel of je hiermee het gewenste resultaat bereikt maar we kunnen het altijd proberen. Daan geeft aan dat ChatGTP slechts een model is dat een antwoord kan schrijven.

Willen we een PER afdwingen? We zijn in ieder geval van mening dat de organisatie kritischer moet/mag kijken naar de effecten van besluitvorming op of voor de cliënt.

Dit onderwerp komt in juni terug op de agenda.

## **10. Terugkoppelingen en berichten**

- Bevindingen diner  
Goed, erg gezellig en prettige gelegenheid. Wellicht de volgende keer na iedere gang wisselen van plek. Ingrid en José pakken het volgend jaar op.
- Deelname aan bijeenkomst Basalt over ervaringsdeskundigen (uiteindelijk een online meeting geworden) door Roger.  
Oriënterende en verkennende bijeenkomst over de inzet van ervaringsdeskundigen. Het gebeurt nog niet op veel plaatsen. Wat versta je er onder? Het heeft zowel voor-

als nadelen. Men is bang dat de ervaringsdeskundige op de plek van de specialist gaat zitten. Niet alle situaties waarin cliënten zich bevinden zijn met elkaar te vergelijken. In het algemeen lijken cliënten het contact met een ervaringsdeskundige echter wel prettig te vinden. Roger heeft verteld over zijn eigen ervaringen. Hij geeft lezingen aan studenten over zijn bevindingen en organiseert samen met een vriend 4x per jaar een hart- en vaat café in Maastricht. Hier komen 80 tot 100 mensen naar toe. Het zijn mooie bijeenkomsten met goede sprekers.

Gerard vult aan dat er op dit moment sprake is van een vacature bij Adelante voor een ervaringsdeskundige bij dwarslaesie. Voorheen was dit Yves Krauth. Vanuit de DON (Dwarslaesie Organisatie Nederland) is er niemand.

Harm vindt het dubieus. Hoe ervaren is iemand? Is er een klik? Of kan er een conflict ontstaan met de therapeut? Wat haalbaar is, is aan de arts en niet aan een ervaringsdeskundige. En wanneer zet je de ervaringsdeskundige in? Hij of zij kan ook een bepaalde mening hebben over een revalidatiearts. Wat dan? Vooral voor mensen met hersenletsel is het erg lastig, geeft José verder nog aan. Karakters kunnen compleet veranderen.

Roger zal op 7 juni aansluiten bij een vervolgbijeenkomst over ervaringsdeskundigen. Het komt terug op de agenda.

- Brainstormsessie grensoverschrijdend gedrag (Harm en José)  
Er is onderzoek gedaan naar het aantal meldingen over grensoverschrijdend gedrag bij Adelante. Wat wordt er aan gedaan? RvB wil vóór 1 oktober een overkoepelende beleid hebben.  
Het gaat om MIM-meldingen (medewerkers die grensoverschrijdend gedrag vertonen) en VIM-meldingen (veiligheidsmeldingen, waaronder cliënten die grensoverschrijdend gedrag vertonen). Besloten is om 4-5 mensen de kar te laten trekken om hierin actief op te treden en te communiceren. Er moet uiteindelijk 1 duidelijk protocol zijn voor alle locaties.  
De CR zal actief participeren in dit proces.
- Intranetberichten  
Mooi bericht over de tevredenheid bij ouders t.a.v. het oefenportaal.

## **11. Rondvraag en afsluiting**

Graag tot de volgende vergadering (laatste voor de zomer) op 20 juni 2023.