

Notulen Cliëntenraad vergadering 31-10-2023

Aanwezig: Max van Luik (Voorzitter), Gerard van der Gaag, Harm Straus, Daan van der Zanden, José Bus, Roel Conjour, Roger Frankort, Chris ten Berge, Yvette van Horn en Ineke Smets.

Notulist: Ingrid Theunissen, ambtelijk secretaris.

1. Opening en vaststellen agenda

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

2. Notulen

De notulen van 12-09-2023 worden vastgesteld na kleine correcties (met een waardering voor het verslag).

Mededelingen CR (in afwachting van RvB)

- Max geeft aan dat het sollicitatiegesprek prettig is verlopen. Ingrid is nu officieel ambtelijk secretaris van de Cliëntenraad van Adelante.
- Roger heeft deelgenomen aan de tweede bijeenkomst ervaringsdeskundigen van RN en zal tijdens deze vergadering een terugkoppeling geven.
- De CR heeft in principe geen negatief advies gegeven maar enkele aanvullingen gedaan t.a.v. het document Informatiebeveiliging en Privacy. We spreken af dat alle leden voortaan de adviezen ter informatie krijgen toegestuurd.
- In verband met de vakantie van Max zullen we even moeten afstemmen wie welke afspraken kan waarnemen die zich vanaf eind november zich zullen gaan voordoen. Gerard is in principe vice-voorzitter maar kan in december ook niet aanwezig zijn bij de vergadering. Dit punt komt strakjes terug in de vergadering.

3. Ontvangst RvB

We heten Yvette en Ineke welkom in de vergadering. We staan even stil bij het overlijden van John. Het bericht op intranet met de bijbehorende reacties van medewerkers en namens de CR wordt rondgedeeld.

4. Agenda

De agenda wordt vastgesteld.

5. Mededelingen

Benoeming Bert Haex, lid RvT

Yvette vertelt dat Bert Haex zijn vuurdoop heeft gehad bij Adelante door deel te nemen aan de themabijeenkomst met de gremia over HR en Personeel in Houthem. Hij komt zelf uit de innovatiehoek. Daan en Max hebben het kennismakingsgesprek als zeer open en positief ervaren.

Terugblik Walk on Kalk festival vrijdag 22 september

Er was niet zo veel animo voor dit festival. Yvette geeft aan dat de voorbereidingen niet erg handig zijn verlopen waardoor er ook te weinig mensen zijn bereikt.

Afspraak Jaarrekening

Max en Roger hebben op 30 januari 2024 een afspraak met Robert Hooghiemstra waarbij eveneens de meerjarenbegroting onder de aandacht wordt gebracht.

Advies inzake Informatiebeveiliging en Privacy

Max geeft een korte toelichting op het advies en geeft met name aan dat een korte toelichting specifiek voor de cliënt wederom ontbreekt. Yvette geeft aan dat het de vraag is of

de cliënt dit wel allemaal zal zien. Je merkt (als het allemaal goed gaat) in principe niets van dit proces. Wel als het fout gaat, want dan is er bijvoorbeeld sprake van een gegevenslek. Het is een technisch verhaal. Denk bijvoorbeeld aan de multi-factor-verificatie: je moet als medewerker van Adelante op meerdere manieren kunnen aantonen dat jij het bent en mag inloggen. Incidenten worden gevolgd, gerapporteerd en als actiepunten naar de betreffende divisiedirectie gestuurd.

Uiteindelijk vindt er regelmatig een evaluatie plaats. Je wilt uiteraard als organisatie dat het aantal incidenten daalt maar je zult nooit helemaal op "0" uitkomen.

Max oppert het idee om bij wijze van test jezelf te "hacken". Yvette geeft aan dat dit bij Adelante soms wordt gedaan in de vorm van 'fishing-mails' om te testen hoe medewerkers er mee omgaan.

Leesbaarheid website/factsheets

Vrijwel alle leden hebben de website bekeken op voor hen relevante onderwerpen. José geeft tijdens de vergadering nog wat punten door en Daan zal zijn bevindingen nog doorsturen. Ingrid heeft de opmerkingen bij de betreffende communicatie collega neergelegd om het aan te passen (waar mogelijk) op de site. In algemene zin is de website goed ontvangen. Heel rustig en overzichtelijk.

Medewerkersbijeenkomsten november

De RvB organiseert in november verschillende momenten (live en online) om medewerkers te kunnen ontmoeten. Dit om te kijken hoe het gaat, feedback te vragen en verbinding te maken en houden met de werkvloer. De eerste bijeenkomst vindt 16 november plaats.

Terugblik Roger op 2^{de} ervaringsbijeenkomst

De aandacht voor dit soort vrijwilligers staat bij Adelante op een laag pitje. Andere centra zijn wat dat betreft verder met de inzet van ervaringsdeskundigen voor cliënten. Er waren 4 mensen van Adelante aanwezig tijdens deze bijeenkomst. Meer aandacht en bekendmaking dat het eventueel mogelijk is een ervaringsdeskundige in te zetten, is van belang.

Bij NAH en dwarslaesie spelen ervaringsdeskundigen al een belangrijke rol. Belangrijk blijft om te bekijken welk moment geschikt is voor een cliënt om een ervaringsdeskundige in te zetten. Het revalidatieproces ervaart iedereen anders. Los van je aandoening heb je vaak naast hele praktische vragen ook vragen over je toekomst. Bij dwarslaesie worden wekelijks bijeenkomsten georganiseerd op dit gebied. Het was een interessante bijeenkomst.

6. Themabijeenkomst

Gisteren, maandag 30 oktober, vond de tweede themabijeenkomst plaats voor leidinggevenden en de gremia. Het thema was dit keer: HR en personeel. Wat de Cliëntenraad betreft toch een beetje ver-van-mijn-bedshow. Yvette is het hier niet helemaal mee eens want geen personeel betekent geen behandeling. Verder is ontevreden personeel ook niet prettig voor de cliënten.

Er kwamen tijdens de bijeenkomst een aantal thema's aan bod zoals verzuim, MTO (medewerkers tevredenheidsonderzoek) en AFAS (nieuwe administratiesysteem).

De inbreng was heel divers en het was een waardevolle ontmoeting. Het gaf ook de kans om te kijken waar Adelante zich (ook) mee bezig houdt (of moet houden).

Yvette geeft verder ook aan dat zo goed mogelijke zorg voor het personeel ook afstraalt op de kwaliteit van zorg.

Voor de derde bijeenkomst wordt gedacht aan het thema: Leefstijl en duurzaamheid. Meer informatie over deze bijeenkomst volgt.

7. Facilitaire zaken

Max geeft een korte terugkoppeling op de laatste afspraak met Ilse Rouvroy d.d. 9 oktober 2023 (zie ook punt 14).

8. Kwaliteitsrapportage Q2

De externe audit is volgens Yvette goed verlopen. Het betreft een her certificering. Adelante doet het steeds beter. Dit blijkt uit de “observaties” die zijn verwoord door de auditor. Er worden aandachtspunten benoemd en geen harde verbeterpunten. Denk bijvoorbeeld aan: het eiken van weegschalen, hr-systemen die veel tijd kosten (oplossing hiervoor is implementatie van AFAS per 1 januari 2024) en het ontbreken van een sticker op een apparaat.

9. Rondvraag RvB

- Chris vraagt of een filmavond - zoals gisteravond heeft plaatsgevonden in de Aula (Dutch Mountain Filmfestival) - niet een vervanging kan worden voor de voormalige muziekmiddagen. Er waren gisteren zo'n 70 personen aanwezig. Yvette geeft aan dat het veel organisatie kost en het moet dan bij voorkeur een toegevoegde waarde hebben voor de cliënt. Het is laagdrempelig en hoeft wellicht niet teveel voorbereiding te kosten. Ingrid vraagt dit na bij Volwassenenrevalidatie.
- Tot slot nodigt Yvette iedereen van harte uit voor haar afscheid op 15 december.

10. Pauze

11. Mededelingen CR (vervolg)

- Daan reageert nog even op het verzoek rondom de website. De toegankelijkheid is goed. Op de inhoud volgt nog een reactie.

12. Vervanging

In verband met de geplande langere vakantie van Max stemmen we af wie zijn afspraken kan waarnemen/overnemen.

- Veiligheidsronde maandag 13 november: Roger en Chris nemen dit waar. *(Bij het samenstellen van deze notulen blijkt dat Max dit toch zelf nog zal doen.)*
- Afscheid van Yvette 15 december: iedereen geeft aan aanwezig te zijn. Gerard zal nog input krijgen om een korte speech te kunnen houden. Max schrijft een tekst namens de raad voor het afscheidboek van Yvette. Ingrid levert dit voor 15 november aan bij het secretariaat RvB samen met de groepsfoto.
- Max zal niet als voorzitter kunnen deelnemen aan de vergadering op 19 december. Gerard (vice-voorzitter) is helaas ook niet aanwezig. Chris en Jose vierden beiden die dag hun verjaardag. We besluiten om tijdens de afscheidsreceptie van Yvette te kijken of het nodig is de vergadering te laten doorgaan. Het is afhankelijk van eventuele verzoeken die we nog binnen krijgen. Ingrid regelt een afscheidscadeau (evt. mand).

13. Digitale communicatie

Naar aanleiding van het laatste meegestuurde verslag geeft Harm aan dat het beeldbellen nog te weinig wordt gebruikt. Hij laat op verzoek van Ingrid het filmpje zien “Digitale zorg bij Adelante” waar hij samen met zijn partner zijn medewerking aan heeft verleend. Het resultaat mag er zijn. Goed gedaan Harm!

14. Voortgang facilitaire zaken

- Ingrid checkt de voortgang rondom de automatische dispenser voor wachtruimte 4.
- Er is nog steeds onrust over het betalen met cash in De Oase. We moeten als raad kijken hoe we dit kunnen monitoren.
- Ingrid vraagt extra aandacht voor de wijze van communiceren met de cliënten over relevante wijzigingen en aanpassingen. Chris geeft aan dat de centrale liftenhal een goede plek is om informatie te delen. Wordt vervolgd!