

## Conceptnotulen Cliëntenraad vergadering 21-11-2023

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

### 1. Opening

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

### 2. Agenda

De agenda wordt vastgesteld met de mededeling dat de presentatie over de "Green Deal" door Roel Akkermans (directeur Services) niet zal plaatsvinden (agenda punt 7). Roel heeft ons laten weten dat hij niet in staat is de presentatie te houden i.v.m. lichamelijke klachten. Hij sluit graag begin 2024 aan bij een vergadering van de Cliëntenraad.

### 3. Notulen

De notulen van 31-10-2023 worden vastgesteld.

### 4. Mededelingen

#### Online netwerkbijeenkomst LSR – 24 november

Roger zal namens de CR deelnemen aan deze online bijeenkomst van LSR over integrale zorg.

#### Audit NEN7510 – 29 november

Daan zal namens de CR het woord voeren tijdens deze audit.

### 5. Terugkoppeling informeel overleg met RvB

Het informeel overleg vond (i.v.m. afwezigheid van Ingrid door ziekte) zonder agenda plaats.

#### Conferentie beademing

Gerard merkt op dat Adelante op de lijst ontbreekt van een conferentie over beademing die georganiseerd wordt door MUMC. Ciro (organisatie voor de behandeling van mensen met een chronische longaandoening) zal ook aanwezig zijn. Yvette geeft hierop aan dat dit niet bekend is bij Adelante (bij haar). MUMC heeft wellicht vergeten hierin gezamenlijk op te trekken. Ciro is eveneens meer MUMC gerelateerd. Als het goed is, is Jacky Wolfs op de hoogte en de revalidatieartsen van dwarslaesie ook. Gerard zal tijdens de bijeenkomst eventueel de vraag stellen waarom Adelante niet hierin is meegenomen. Wordt vervolgd.

#### Rapportage veiligheidsronde

Max mist de rapportage over de veiligheidsronde die heeft plaatsgevonden in Houthem bij Adelante Kind & Jeugd op maandag 13 november. Max heeft deelgenomen namens de Cliëntenraad. Deze rapportage volgt via Nancy Thoen.

#### Beleidsnotitie informatiebeveiliging

De CR is in het kader van de PER nog steeds op zoek naar een toelichting op de stukken die concreet aanduidt wat er relevant is voor de cliënt. Yvette geeft aan dat het in de meeste gevallen lastig is om te omschrijven wat er specifiek voor de cliënt van belang is. Verder zijn het beleidsstukken, in eerste instantie bedoeld voor management en ook zo geschreven (lastig taalgebruik).

Max vraagt wederom meer aandacht voor de cliënt in deze. Er wordt nog steeds gezocht naar goede voorbeelden om de stukken voor de cliënt meer te kunnen duiden. Alle voorbeelden zijn welkom.

#### Raad van Toezicht

De Cliëntenraad wil graag begin volgend jaar kennismaken met het lid van de RvT dat de raad in portefeuille CR heeft/krijgt. Kennismaking staat al langer op de planning maar is door werving van nieuwe leden en rolwisselingen nog niet gerealiseerd. We zijn het eens dat het bij voorkeur iemand moet zijn met een zorgachtergrond. De RvB zal deze voorkeur kenbaar maken bij de RvT.

### Afscheid Yvette

Max vertrekt 23 november op vakantie en neemt graag de gelegenheid om vandaag ook persoonlijk afscheid te nemen van Yvette. Namens de CR overhandigt hij haar een vaas met bloemen en wenst haar een mooi afscheid. Van de Cliëntenraad zal (op Max na) iedereen aanwezig zijn op 15 december. Yvette geeft op haar beurt aan dat de samenwerking met de raad altijd van grote meerwaarde is geweest. Ze geeft de raad de complimenten omdat ze zo enorm betrokken en actief is (onderzoekjes, verdeling van de taken, inloopsprekuren zijn enkele voorbeelden die ze aanhaalt).

### **6. Afscheid Yvette van Horn**

Wat doen we voor het afscheid van Yvette? Gerard zal in ieder geval namens de raad een woordje richten tot Yvette. Iedereen die input kan leveren voor het verhaal kan dit doorsturen naar Gerard. Ook spreken we af om maximaal 25-30 euro p.p. bij te leggen voor een mooi cadeau. We hebben drie opties besproken: beeldje van Brigitte (voormalig secretaresse van Yvette), vaas met bloemen (die past bij kleinere vaas) en een mand met delicatessen van de Eysenhalte.

Ingrid stuurt het Hoffelijkheidrapport (2012) en een interview met Yvette uit het Adelante Magazine (2018) naar Gerard als input voor zijn verhaal. De tekst die is aangeleverd voor het afscheidsboek heeft hij ontvangen.

### **7. MVO (Green Deal)**

Deze presentatie is verschoven naar 27 februari 2023. Roel en Ilse hebben een nieuwe uitnodiging ontvangen via outlook en deze geaccepteerd.

### **8. Pauze**

### **9. Concernjaarplan**

Het plan lijkt aan te tonen dat Adelante weer een beetje “boven Jan” is. Max en Roger hebben in januari een afspraak met Robert Hooghiemstra en zullen het meenemen in het gesprek.

### **10. Digitale communicatie**

Harm vertelt dat projectleider Margreet Meems op dit moment ziek is en dat er getracht wordt om taken over te nemen. In Maastricht is op dit moment sprake van een onderbezetting bij het secretariaat dat het patiëntencontact verzorgt. Zij leggen normaliter alles uit aan de cliënt maar dat gebeurt nu dus even niet. Therapeuten waren hiervan niet op de hoogte. Hopelijk is dit in het nieuwe jaar weer opgelost en kunnen ze het weer goed oppakken.

### **11. Betalen in de Oase**

De Cliëntenraad heeft nog altijd het idee dat er een groep mensen last heeft van deze manier van betalen (alleen pinnen). Er is behoefte om te weten hoe groot deze groep mensen is, maar hoe kun je dit in kaart brengen? Is turven een optie? Of kan het misschien worden verwerkt in een evaluatieformulier bij een exitgesprek? Deze vraag zouden we aan Jacky Wolfs kunnen stellen. Is de cliënttevredenheidsvragenlijst een optie? Het lijkt er overigens op dat niet iedereen deze ontvangt. Wanneer wordt dit formulier nu eigenlijk voorgelegd aan de cliënt? Bij Audiologie & Communicatie wisselt het (tijdens de behandeling of in het eindgesprek).

Harm vraagt zich ook af waarom er niet standaard verwezen wordt naar sporten? Naar de psycholoog is het verplicht, naar het Sportloket niet terwijl dit toch ook een “gezonde” verwijzing is. Heeft dit met de financiering te maken? Valt het niet binnen de DBC? Waarom geen standaard evaluaties? Hoe kan de raad hierover extra informatie inwinnen? We overwegen om Jacky Wolfs uit te nodigen of zelf actie te ondernemen dit te achterhalen.

Het is verder erg lastig om alle locaties te vertegenwoordigen als Centrale Cliëntenraad. Zo vertegenwoordigt Gerard bijvoorbeeld MUMC. Wie is daar nu eigenlijk verantwoordelijk en contactpersoon? Ingrid vraagt het na. (*Bij het maken van de notulen is bekend dat dit Ilona Lambrichts is. Gerard heeft de contactgegevens inmiddels per mail ontvangen.*) Ingrid zal de “oude” rolverdeling opschonen en opvoeren op de agenda van de volgende vergadering.

## **12. Terugkoppelingen en berichten**

### Veiligheidsronde Houthem – 13 november 2023.

Max nam samen met Yvette van Horn, Nancy Thoen, Ilse Rouvroye en Miriam Voncken deel aan deze veiligheidsronde. Ze hadden de taken verdeeld en keken in twee groepjes naar verschillende aspecten.

Hij vertelt dat het -vergeleken met een paar jaar geleden- veel minder rommelig was. Het was nu goed opgeruimd en het medicijnbeheer was bijvoorbeeld veel beter (goed achter slot en grendel). De betreffende rapportage volgt via Nancy Thoen.

## **13. Rondvraag en afsluiting**

- De geplande vergadering op dinsdag 19 december blijft nog even staan maar zal waarschijnlijk geannuleerd worden in verband met afwezigheid van 4 tot 5 leden. Ingrid zal in de gaten houden of er nog zaken binnen komen waarop eventueel actie moet worden ondernomen. Indien dit de komende weken niet het geval is, informeert zij iedereen per mail. De eerstvolgende vergadering is dan in januari.
- We treffen elkaar op vrijdag 15 december uiterlijk om 16.30 uur in de Oase zodat we gezamenlijk afscheid kunnen nemen van Yvette.
- Iedereen wordt verzocht na te denken over de speerpunten in 2024 (vertegenwoordiging per locatie, communicatie met cliënten).
- Gerard wordt regelmatig aangesproken wanneer iemand een klacht heeft. Het is misschien een optie om de brievenbus van de CR ook te gebruiken als klachtenbus. Ingrid zal dit bekijken.
- Roger en Chris zullen deelnemen aan het gesprek met een beoogd nieuw lid RvB op donderdag 14 december. Ingrid informeert bij het secretariaat naar het CV ter voorbereiding van het gesprek.

Tot slot wenst Max iedereen veel succes!

---

Volgende vergadering: dinsdag 30 januari 2024 om 18.45 uur tot 21.00 uur. Voorafgaand (17.00 uur) is een informeel overleg met Henri Plagge.