

# Notulen Cliëntenraad vergadering 30-01-2024

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

## 3. Goedkeuren notulen

De notulen van 21-11-2023 worden vastgesteld. Met dank aan Ingrid.

## 4. Mededelingen

- Roger zal deelnemen aan de netwerkbijeenkomst LSR op 29 maart a.s. Ingrid meldt hem hiervoor aan.
- Max heeft telefonisch contact gehad met Eliane Thewessen, voorzitter Raad van Toezicht Adelante. Zij was geïnteresseerd in de verschillende raden en vroeg naar tips en tops t.a.v. Adelante en de ervaringen met het bestuur. Die ervaringen zijn goed.

Tops volgens Max:

- Cliënttevredenheid bij Adelante is hoog.
- Goede indruk en verwachting van nieuwe lid RvB.
- Website is verbeterd.

Tips:

- Verbeteren inzet ervaringsdeskundigen.
- Verbeteren van het voedingsbeleid.
- Informatievoorziening via schermen.

Punt 5 en 6 op de agenda worden omgewisseld.

## 5. Begroting 2024

Roger en Max hebben vanmiddag Robert Hooghiemstra gesproken over de begroting 2024. Puntsgewijs neemt Max ons even mee terug in het gesprek:

- In het algemeen gaat het weer goed met Adelante. Er worden weer zwarte cijfers geschreven.
- Krimp binnen Adelante Onderwijs is zorgelijk. Roel geeft hierop aan dat de overheid streeft naar inclusief onderwijs in 2035 (alle kinderen binnen het reguliere onderwijs naar school). Dit is inderdaad al jaren het geval maar nog steeds niet gerealiseerd. De redenen van de krimp zijn (nog) niet goed te benoemen, dat wordt onderzocht.
- Er is sprake van een tekort in de omzet door de verhoging van de CAO. Dit wil Adelante opvangen door betere bedrijfsvoering. De NZA (Nederlandse ZorgAutoriteit) kijkt ieder jaar naar de kosten in de zorg en beramen deze. De verzekeraars gaan standaard lager zitten. In het algemeen is het echter niet slecht gegaan zeker niet als je het vergelijkt met een aantal andere zorgorganisaties. Zo is bij Arbeid het aantal DBC's flink toegenomen en moet het WTC in Heerlen nog worden verkocht. En zijn er veel inkomsten gegenereerd via vastgoed.
- Chipsoft: men is niet enthousiast maar er was eigenlijk geen keuze (monopolie positie in de markt). Er zijn nu ook onvoorziene hoge kosten qua licenties.

Onvoorzien omdat Chipsoft aan veel verschillende applicaties moet worden gekoppeld. De kosten bedragen in totaal 6 mln.

## 6. Informeel overleg

- Het was het eerste overleg met Henri Plagge. Yvette is naar de Hoogstraat en op dit moment is Ineke ziek. Ageeth Bijl zal officieel per 1 april beginnen maar zal in de komende weken al kennismakingsgesprekken voeren met m.n. management. Ageeth heeft geen achtergrond als arts (zoals Yvette) maar heeft ervaring in VVT en ook gehandicaptenzorg.
- Contactpersoon voor de CR vanuit de RvT wordt dr. Jan van Mourik, bekend met revalidatie. Hij is orthopeed. We spreken af om 1x per jaar een afspraak in te plannen met de CR. Daarnaast nemen we 1x per jaar deel aan de themasessies georganiseerd voor alle gremia van Adelante.
- Met Henri hebben we het begrotingsgesprek met Robert Hooghiemstra doorgenomen. Deze hebben we zojuist besproken. Er wordt gestreefd naar een uitgavepatroon dat past bij de inkomsten in 2025. 2024 geldt hierbij nog als een overgangsjaar.
- Het concernjaarplan is kort besproken. Inmiddels zijn de jaarplannen 2024 ook ontvangen. Dit neemt de CR mee op de agenda van 27 februari.
- In het kader van de PER stuurt Ingrid ter informatie de leden de publieksversie van het begrotingsboekje door (*zie mail 2-2-2024*). Voornamelijk om de leden te laten beoordelen of dit een goede aanpak is om een dergelijk document te delen met het bredere publiek. Henri dacht aan een voorblad met een samenvatting waarin de aandachtspunten (zoals eerder benoemd door Max) die van belang zijn voor de cliënt kort worden toegelicht.

## 7. Kwaliteitsrapportage Q3 2023

Het rapport Q4 is vandaag ontvangen door de RvB. Ten aanzien van het rapport over Q3 heeft Max een aantal punten doorgenomen.

Hij vroeg zich bijvoorbeeld af of we medicijntekorten kunnen gaan verwachten bij/voor Adelante? Henri geeft aan dat de hoeveelheid medicijnen bij Adelante beperkt is. Botox valt hierin op. Adelante is echter aangesloten bij de ziekenhuisapotheek waardoor je continuïteit kunt verwachten. We hebben aangegeven een afspraak te maken met Jacky Wolfs.

Ingrid plant voor Max, Roel en zichzelf een afspraak in met Jacky Wolfs waarbij de volgende items worden besproken:

- Kwaliteitsrapportages
- Vragenlijsten
- Stand van zaken project grensoverschrijdend gedrag

We verzoeken alle leden eventuele vragen naar aanleiding van het rapport door te sturen zodat we die kunnen meenemen in het gesprek.

## 8. Terugkoppeling facilitair overleg

In het overleg met Ilse zijn weer enkele items de revue gepasseerd. Iedereen heeft het kunnen lezen in de actielijst die is meegestuurd met de vergaderstukken.

- Ilse heeft de klachten "Services" in de kwaliteitsrapportage uitgelegd. Het betroffen klachten die Services heeft gemeld over of namens andere onderdelen of huurders.
- De huisregels binnen Adelante Hoensbroek zijn aangepast en opgehangen in de verschillende wachtruimtes en op de verdiepingen van het beddenhuis. Dit ook als ondersteunende maatregel in het kader van grensoverschrijdend gedrag.
- Gerard verneemt eigenlijk geen negatieve reacties rondom het cash betalen. Het lijkt erop dat het een gewenningsperiode nodig had. We beschouwen dit vraagstuk als afgehandeld.
- Gerard geeft aan dat de ondertiteling op de tv in de Oase wederom uit was. Je kunt de uitzendingen dan niet goed volgen. We nemen het mee in het overleg met Ilse.

## 9. Jaarverslag 2023

Ingrid heeft een basisdocument gemaakt t.b.v. het jaarverslag 2023. Dit is meegestuurd met de vergaderstukken. Daan, Roger en Max vullen het document aan. Harm stuurt nog wat foto's door. In februari komt de opgemaakte versie terug op de agenda met als doelstelling het uiterlijk begin maart te kunnen verspreiden.

## 10. Rolverdeling

Bijlage 7 betreft een rolverdeling binnen Adelante van de Cliëntenraad. Gezien een aantal wisselingen in aansturing van bepaalde onderdelen en het wegvallen van Contigo Kerkrade en WTC Heerlen, moeten we iets schuiven. Ingrid past het document aan. Zo zal Daan aansluiten bij Max bij K&J locatie Valkenburg en zal Max de honneurs waarnemen bij K&J in Venlo. Roger en Max overwegen een gezamenlijk bezoek aan VieCuri Venlo. Ingrid zal contact opnemen met Monique Vloet en ook navragen wie de plaats van Ninon Hermans heeft ingenomen.

José lijkt het handig om een standaard vragenlijst op te stellen voor dit soort bezoeken. Iedereen stemt in en we nemen het mee voor de volgende vergadering.

## 11. Pauze

## 12. Digitale communicatie

Vanmiddag heeft weer een overleg plaatsgevonden. Harm heeft de notulen eind van de middag doorgestuurd. Ingrid zal ze aan iedereen ter informatie laten toekomen (*zie mail 2-2-2024*). Enkele aandachtspunten:

- In Venlo wordt er steeds meer gebruik gemaakt van digitale zorg. Er is een duidelijke stijging. Er zijn wel wat inlogproblemen. Die hebben te maken met de wijziging van de domeinnaam ([www.adelante-zorggroep.nl](http://www.adelante-zorggroep.nl) naar [www.adelantegroep.nl](http://www.adelantegroep.nl)).
- Berichten die betrekking hebben op telerevalidatie komen vaak in de spam terecht. Iets waar we niet veel aan kunnen doen maar moeten bewaken.
- Ouders met meerdere kinderen die gebruik moeten kunnen maken van digitale zorg moeten voor ieder kind een uniek mailadres inrichten. Dat is wel lastig.
- Het is van belang om de collega's in Houthem te enthousiasmeren. Het "servicecontact" kan beter.
- Therapeuten hebben aangegeven dat het "servicecontact" in Hoensbroek niet meer aan de orde is. Hierover spreekt de CR haar verbazing uit. Voordeel van zo'n intake is (naast alle info) dat je meteen een account kunt aanmaken voor het oefenportaal. Maastricht heeft zich indertijd juist laten inspireren om dit contactmoment ook in te richten. Harm geeft aan dat het een gemiste kans is. Iedereen is het hiermee eens. We spreken af dat we dit gaan polsen bij o.a. psb en team communicatie.
- Medewerkers gaan een "knoppentraining" volgen om meer digivaardig te worden.
- Holomoves wordt intensief gebruikt in de gamingruimte van Adelante Kind & Jeugd.

Wat zijn nu eigenlijk de concrete doelstellingen van eHealth? Volgens Harm is het gevoelsmatig nog steeds een ondergeschoven kindje. Harm zal navraag doen.

## 13. Betalen in de Oase

Dit is afgestemd onder punt 8.

## 14. Terugkoppelingen en berichten

### • Online netwerkbijeenkomst LSR (Roger)

Algemene insteek van de bijeenkomst: brainstorm over de toekomst van de revalidatiezorg en de regionale samenwerking. Hoe staat de revalidatie ervoor en welke wijze van samenwerking past hierbij? Roger stuurt de bijbehorende informatie aan iedereen door (*zie mail Roger d.d. 31-01-2024*).

- **Audit NEN 7510 (Daan)**

Een heel informeel gesprek en heel anders verlopen dan verwacht. Het ging over de rol en samenwerking van de CR binnen Adelante. Denk aan bevoegdheden, contacten met de cliënten en het eventueel rouleren van de leden.

Ingrid informeert bij Nancy Thoen over de verslaglegging van deze audit.

- **Afscheid Yvette**

Iedereen die namens de raad aanwezig was heeft het een leuke bijeenkomst gevonden. Gerard heeft namens de CR het woord gevoerd. Yvette heeft zichtbaar genoten.

- **Berichten intranet**

Harm mist de vermelding van de schenking van de CR bij Holomoves. Ingrid geeft aan dat dit beter als een apart bericht vermeld kan worden en zal een opzette maken.

## 15. Rondvraag

- Gerard: nogmaals bij Henri aangegeven dat Adelante ontbrak bij het congres over de beademing in Maastricht. Gerard heeft dit in Maastricht aangegeven bij het hoofd thuisbeademing dhr. Cobben die dit heeft meegenomen in een intern overleg. Adelante wordt de volgende keer benaderd. Afgesproken is dat de revalidatieartsen dwarslaesie hierover worden geïnformeerd (Janneke Hermans en Erik de Klerk). Ingrid stuurt een mail.
- Harm: Hoe verloopt nu het servicecontact met de cliënten? We spreken af dat we hier allemaal naar informeren als we aanwezig zijn in Hoensbroek. Ingrid zal de vraag ook meenemen naar haar collega van team communicatie.
  - *Zie mail 6-2-2024: RE: informatie aan patiënten-de cliëntenraad. Op dit moment is de werkgroep: "Patiënteninformatie" bezig met een inventarisatie van de informatie die Adelante aan de nieuwe cliënten verstrekt. Daarna gaan ze kijken wat Adelante volgens de richtlijnen en het beleid van Adelante zou moeten verstrekken. Begin juni is meer bekend over de resultaten en uitkomsten.*
  - *Deze week starten ze weer met de ontvangstgesprekken voor nieuwe klinische cliënten. Een medewerker van het PSB gaat dan naar de afdeling toe. Ook krijgen deze cliënten bij hun overstap naar de revalidatiedagbehandeling (RDB) een gesprek. Hiervoor worden de cliënten ingeroosterd voor een afspraak met het PSB in een aparte kamer. De RDB-client krijgt nu nog een kort gesprek aan de balie zodra hij of zij zich op de eerste dag meldt. Dit willen ze binnenkort dus ook in een andere vorm gieten.*
- Ingrid heeft gesproken met Karin Lindeboom over collega's Claudia Loyens en Sjanie van Holten, beide clustermanagers die betrokken zijn bij diverse interessante projecten. Projecten waarvan het interessant is om de Cliëntenraad over te informeren. Gedacht is aan: sport en bewegen, handbike battle, c-pad (onderzoek op sportgebied), ontwikkelingen t.a.v. het "leefstijloket" en terug van weggeweest: de spreekstok. Ingrid neemt contact op (*afspraak gemaakt op 27-2-2024*).