

Concept Notulen Cliëntenraad Ambulant

Datum van de vergadering: woensdag 13 december.

Aanwezig: Roy Evers, Gertton Nijman, Greet de Wit, Ger v/d Wal, Karin van Lohuizen.

Afwezig: -

Coach: Angela Steenbreker.

Gasten: Cindy van Hal, Werner Menkehorst.

1. Opening.

Welkom door de vice-voorzitter, Gertton. Hij neemt voor vanavond de taak van Roy over.

2. Ingebrachte agendapunten.

Geen.

3. Vaststellen conceptnotulen en actielijst d.d. 15-11-2023.

Over het telefoongebruik medewerkers:

Er is door studenten onderzoek naar gedaan. Op 16 januari geven deze studentes een eindpresentatie over hun onderzoek. Iemand van de CCR gaat daarheen.

Informereren door managers:

Kan van de actie lijst af, dit is afspraak die logisch is en altijd geldt.

De informatie map voor nieuw ambulante cliënten:

Door een ondersteuner is er een map samengesteld met folders met informatie. Deze map zit in een tas en is voor nieuwe cliënten die ambulante ondersteuning krijgen.

We spreken af dat alle leden deze map krijgen en gaan bekijken.

- Wat vind je van deze informatie map?
- Mis je iets in deze informatie map?

Afspraak: het komt op de agenda van de volgende keer.

De notulen zijn goedgekeurd.

4. Ingekomen post/mail.

Post: Nieuwspad. Gertton neemt deze mee en gaat thuis bekijken.

Mail:

- Mails van Werner: antwoorden op onze vragen over communicatie.

Afspraken:

- De antwoorden zijn de gewenste situatie, maar in de praktijk loopt het soms toch anders.
- Daarom hebben de managers besloten dat ze hierover in gesprek gaan met de teams. Dit gaan ze in januari doen. Ze willen de teams een kader meegeven.
- Er is een vast contactpersoon en een vast vervangend contactpersoon.
- Soms is er overmacht, dat moeten cliënten zich ook beseffen.
- Maar cliënten moeten altijd met Zozijn kunnen bellen.

- Mail van Cindy: over de vragenlijst Cliënt Ervarings Onderzoek. Er zijn ongeveer 20 klachten binnen gekomen bij de managers over de vragenlijst. Dat de lijst niet gericht is op cliënten ambulante en over de manier van aanspreken.

Opmerkingen door Karin (lid werkgroep vanuit de CCR):

- Er is rekening gehouden met de cliënten ambulante.
- Er zijn meerdere vragen gericht aan hen, 4 à 5 meer dan de vorige keer.
- Als de lijst digitaal wordt ingevuld, kom je automatisch bij de vragen die voor jouw doelgroep bedoeld zijn.

- Wat de manier van aanspreken betreft is dit persoonlijk en is het moeilijk het voor iedereen goed te doen. De herinneringsbrief voor de cliënten ambulant is inmiddels wel aangepast.

Afspraak:

- Karin wil graag de doelgroep Ambulant zichtbaar maken binnen Zozijn. Ze is daar actief mee bezig binnen de CCR. Eventueel wil zij 1 of 2 keer per jaar met de managers in gesprek over de zichtbaarheid van Ambulant.
 - Binnen Zozijn wordt er gekeken naar andere manieren om de tevredenheid van cliënten te toetsen. Manieren die meer passend zijn voor verschillende doelgroepen.
- Mail van de Zozijnschool: als wij stukje in onze nieuwsbrief schrijven willen ze deze nieuwsbrief wel ontvangen.

5. Mededelingen door de leden.

Geen mededelingen.

6. Mededelingen vanuit de CCR.

Karin heeft deze mededelingen:

- 2 leden van de CCR hebben meegedacht over de Herijking van de Strategische Visie van Zozijn. In een gesprek met een bureau dat deze visie gaat schrijven hebben zij de kernpunten van de CCR benoemd.
- Er zijn op 16 en 18 januari presentatie van onderzoeken die studenten hebben gedaan binnen Zozijn. Daar zit ook de presentatie bij over telefoongebruik door medewerkers.

7. Mededelingen van de managers.

De financiën:

- Er moest iets gebeuren binnen Ambulant, er lag en ligt een opdracht om de financiën op peil te brengen.
- Daar zijn de managers mee aan de slag gegaan. Om beschikbare uren voor de cliënten goed in te zetten.
- Hier is nu een stijgende lijn te zien sinds het begin van dit jaar. De beschikbare tijd is gestegen van 62% naar 70%. Dat is zoals het zou moeten zijn.

- Er is minder kantoortijd en de reistijd is afgenomen.
- Contract gemeentes Achterhoek: er zijn nieuwe tarieven afgesproken en die zijn goed uitpakkt.
- Er zijn op dit moment geen rode cijfers, we draaien voorzichtig positiever ook qua financiën. Het is niet zo dat we overal positieve cijfers draaien.
- We moeten blijven opletten, zo gaan de lonen (volgens CAO) stijgen en moeten er nieuwe (hogere) energie contracten worden afgesloten (Ambulant betaalt mee aan de algemene kosten van Zozijn en daar vallen de energiekosten onder).

Blended werken:

- Er is een project leider opgezet (co-er ambulant ondersteuner) en er wordt samen gewerkt met het Zorglab.
- Er is gevraagd of iemand van de cliëntenraad mee wil denken over wat dit betekent voor de client.
- Er is veel uit te zoeken: Wat is er nu al? Wat kan er allemaal? Hoe vaak zou een ondersteuner bij de cliënt moeten komen? Wat gebruik je, de app of videobellen?
- In april of mei zal er meer bekend zijn en kan het uitgeteerd gaan worden.
Met die ervaringen wordt er verder mee gegaan.
- In corona tijd is er ervaring opgedaan met op afstand ondersteunen, maar die ervaring was niet altijd positief. Er moet dus goed gekeken worden naar de juiste vorm. Dat moet worden afgestemd tussen de cliënt en de ondersteuner.

Afspraak: Roy en Gertton willen meedenken vanuit de cliëntenraad. Hun namen worden doorgegeven aan Marjolein Loot. Zij is de projectleider.

Medewerkers onderzoek:

- In het algemeen zijn de scores goed. De medewerkers zijn tevreden.
- Medewerkers zijn betrokken en voelen zich gehoord. Dat is een belangrijke taak van de manager. Zij moeten er voor zorgen dat de medewerkers hun werk kunnen doen naar tevredenheid. Dit werkt vervolgens door naar de cliënt.
- Ondersteuners gaven aan dat zij elkaar weinig zien, ze werken zelfstandig, dat zit in hun functie. Ondersteuners missen het samen kunnen bespreken van zaken.

Een aantal teams heeft daarom afgesproken om elkaar te zien via Teams en elkaar bij te praten. Dit is een mooie actie.

- In Zuid zijn er 7 teams. Er spelen daar zaken die in het verleden niet goed gingen en opgelost moeten worden. Bij 3 teams gaat er gewerkt worden aan de onderlinge samenwerking.
- In Noord zijn er 8 teams. Daar zijn er hoge scores, de medewerkers zijn trots en blij om bij Zozijn te werken. Vooral omdat ze eigen regie hebben, zelf besluiten mogen nemen.

Ziekteverzuim:

- Op dit moment is het ziekteverzuim in de regio Liemers hoog. Er zijn een paar medewerkers met grote contracten die langdurig ziek zijn.
- Er is gekeken of er medewerkers vanuit Noord of via Zoprof (uitzendbureau van Zozijn zelf) ingezet konden worden, maar dat kon niet.
- De ondersteuners hebben aangegeven aan hun taks te zitten.
- Werner is voornemens een brief te sturen naar de cliënten en de gemeentes over deze situatie.
Met daarin de informatie dat er met cliënten in gesprek zal worden gegaan hoe dit opgelost kan worden.
Bijvoorbeeld met minder uren ondersteuning, een keer bellen, een keer overslaan.

Advies cliëntenraad: ga in gesprek met de client over wat hij/zij wil.

8. Volgende vergadering

De volgende vergadering is:

Woensdag 17 januari van 18.00 uur – 20:00 uur

9. Rondvraag

Geen rondvraag

10. Afsluiting

Gertton sluit de vergadering af en wenst iedereen Fijne Feestdagen toe.