

Notulen Cliëntenraad vergadering 03-12-2024

Aanwezig: Max van Luik (voorzitter), Gerard van der Gaag, Harm Straus, Roger Frankort, Chris ten Berge, Roel Conjour, Daan van der Zanden en Ageeth Bijl (van 19.00 tot 20.00 uur)

Afwezig: José Bus (afgemeld)

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 05-11-2024 worden vastgesteld zonder verdere aanpassingen.

3. Mededelingen

- Rondetafelgesprek bij Basalt op maandag 10 februari (Roger)

Basalt heeft drie centra gevraagd naar ervaringsdeskundigheid. Ook Adelante is benaderd om hieraan deel te nemen. Roger heeft naar aanleiding hiervan contact opgenomen met Simone Sep, Joke van der Linden en Jos Leemans (betrokken bij 10 ervaringsdeskundigen voor NAH). De pilot rondom ervaringsdeskundigheid die in Venlo is opgestart verloopt erg goed. Dit is eventueel een mooi voorbeeld voor het rondetafelgesprek bij Basalt. Roger heeft nog contact met Basalt om af te stemmen wat er precies wordt gevraagd.

- RARR bijeenkomst (Roger/Max)

Er is nog discussie gaande over de invulling. Ageeth Bijl sluit zo meteen aan en kan wellicht nog wat vragen beantwoorden. Zie ook punt 5.

4. Ontvangst RvB

Henri en Ageeth willen de CR een uurtje meenemen over alle ontwikkelingen in de CR-vergadering van 28 januari 2025. De CR krijgt van tevoren de stukken. Dit zijn diverse samenvattingen en dat is aardig wat leeswerk. Het komt vanaf 19.00 uur op de agenda.

5. RARR

Het haalbaarheidsonderzoek is nu afgerond en het uiteindelijke rapport gereed. Een maand geleden heeft Reade besloten om uit de verkenning te stappen. Dit verandert niets aan de intentieverklaring en het haalbaarheidsonderzoek. Er volgen, zoals gebruikelijk in dit soort processen, nog een boekhoudkundig en juridisch onderzoek. Een bestuurlijke fusie lijkt de meest voor hand liggende keuze.

Het voorgenomen besluit zal in maart/april volgen waarna met een gebruikelijke periode van 6 weken voor advies wordt rekening gehouden.

6. Voortgang concernjaarplan

- Ten aanzien van het jaarplan vraagt Max zich af of de inzet van een medewerker voor het binnenhalen van subsidies wordt meegenomen in de samenwerking? Ageeth beaamt dat dit inderdaad een goed voorbeeld is om binnen de RARR samenwerking te bekijken. Zo'n functie is wellicht voor alle partners van toepassing.
- Hoe ver is Adelante met het AFAS project? Adelante is vanaf 1 januari 2024 gestart met het gebruik van AFAS. Het is een eenvoudig en heel gebruiksvriendelijk systeem. Met de komst van AFAS zijn processen geharmoniseerd (meer geüniformeerd en gestroomlijnd).
- Max wijst op de aanwezigheid van aardig wat taalfouten.

- Ten aanzien van de bedrijfsvoering blijven volwassenen- en kinderrevalidatie achter op omzet. Voor deel wordt dit goedge maakt door vastgoed, DAC en onderwijs. Dit is voor lange termijn echter niet houdbaar want dat geld zou je moeten kunnen sparen voor investeringen. De oktobercijfers zagen er al een stukje beter uit geeft Ageeth aan.
- Adelante wil een verbetering in managementinformatie in de teams bewerkstelligen. A&C is in het delen van deze informatie verder in. Ze gaan nu bijvoorbeeld ook beginnen met een project waarbij mensen zelf hun afspraken kunnen inplannen. Dit om het 'no-show' gedrag tegen te gaan. Er wordt geredeneerd dat als mensen een keuze kunnen maken voor een tijdstip ze hun afspraak ook daadwerkelijk zullen nakomen. Misschien is het een goed idee om Tom Niesten in de loop van volgend jaar nog eens uit te nodigen om e.e.a. toe te lichten.

7. Jaarplan en begroting

Vandaag is het jaarplan afgerond. Het gaat volgende week naar de RvT. Ageeth geeft aan dat het de volgende keer op de agenda komt met de CR. Ten aanzien van de begroting vult ze aan dat deze is opgesteld zonder dat er contracten zijn afgesloten met verzekeraars. Er is een aanname gedaan v.w.b. het geboden tarief door de zorgverzekeraars. Deze ligt zo'n 7% lager dan het NZA-tarief en dat is onacceptabel, daarom wordt er nog door onderhandeld. Vraag vanuit de raad is of dit financieel wel te doen is? De begroting voor 2025 is nu net kostendekkend. Ageeth verduidelijkt dat het ontbreken van contracten per 1 januari voor de cliënten geen consequenties heeft. Adelante gaat gewoon door omdat de cliënt immers moet worden geholpen. De voorgestelde tarieven zijn echter niet kostendekkend. Mocht er uiteindelijk toch extra geld komen, wordt onze resultaatsdoelstelling verhoogd en wordt geld in een strategische projectenpot gestopt. Dit wordt dan besteed aan een (vooraf opgestelde) lijst zoals inzet van vrijwilligers.

Dit onderwerp komt ook de volgende keer op de agenda.

8. Kwaliteitsrapportage

In het nieuwe jaar wil Adelante van het huidige uitgebreide kwaliteitsdocument van 66 pagina's af. Wens is om er een document van te maken met een terugblik en focus op verbeteringen. Er ligt nu een conceptvoorstel vanuit de afdeling kwaliteit. Dat komt nog langs in de CR en wordt besproken in de RvT.

Het stuk is inderdaad moeilijk leesbaar geeft Max nogmaals aan. Er is weinig toelichting op toch ingewikkelde tabellen. Ageeth benadrukt dat er jarenlang hard gewerkt is om tot dit overzicht te komen, maar dat de verwachtingen voor de toekomst wat anders zijn.

Inhoudelijke opmerkingen:

- Chris heeft deelgenomen aan de veiligheidsrondes. Zijn ervaring is dat medewerkers het ook wel lastig vinden. Het heeft echter wel echt zijn nut. Het zorgt voor bewustwording om bijvoorbeeld persoonlijke gegevens af te schermen.
- Max is blij met de samenvatting die met het document wordt meegestuurd. Kort en bondig. Hij vraagt zich af of m.b.t. klachten van cliënten informatiesystemen beter op elkaar moeten aansluiten? Ageeth geeft aan dat het ook wel te maken heeft met attitude en gedrag. Er is geen eenduidig antwoord op te geven.
- De lage respons m.b.t. de vragenlijsten zoals bij kinderen komt overal in het land voor.
- De term in bewaringstelling wordt genoemd? Dat doet Adelante niet geeft Ageeth aan. In bewaringstelling betekent dat men in een gesloten setting komt/zit. Daar heeft Adelante geen erkenning voor en ook geen afdeling voor.
- Door de "Sydney"-studie werd er extra behandelings tijd gegeven en was het aantal behandelingen tijdelijk hoger.
- Toegangstijd = hetzelfde als wachttijd.

Conclusie: Adelante moet veel beter monitoren wat eruit komt maar vooral wat er mee wordt gedaan.

Er wordt geen gebruik meer gemaakt van de rondvraag. Ageeth neemt afscheid en wenst iedereen prettige feestdagen.

9. Pauze

10. CR en digitalisering

We heten Sebastien Naulais, projectleider eHealth/digitale zorg van harte welkom. We maken een voorstelrondje langs alle leden.

Sebastien geeft aan dat hij eind juli is gestart bij Adelante en van oorsprong fysiotherapeut is. Hij heeft veel ervaring opgedaan met cliënten dwarslaesie en NAH. Uiteindelijk is hij projectmanagement gaan doen en na enkele uitstapjes weer teruggekeerd in de zorg. Hij vertelt het altijd al belangrijk te hebben gevonden om processen te digitaliseren. Hij is nu voor Adelante de nieuwe projectleider digitale zorg (SET project). Opdracht is om de processen hybride te maken zodat ze deel uitmaken van het werk bij Adelante. Het project loopt tot april 2026.

Sebastien heeft gemerkt dat er niet echt een stem was van cliënten. Harm zat weliswaar in de gebruikersgroep maar die ging met name over technische aspecten. De groep is nu dan ook iets anders ingericht. De rol van Harm viel daardoor een beetje weg maar Sebastien wil graag samen bekijken hoe we de cliënten meer kunnen betrekken bij digitale zorg. Het project heeft een einddatum, digitale zorg echter niet.

Max vraagt hoe het zit met die ambassadeurs per divisie? De digitale zorg bij Adelante is ontstaan/ingericht door een aantal enthousiastelingen die ambassadeur zijn geworden. Bedoeling is om bij ieder team een ambassadeur/vertegenwoordiging in te richten. Zij moeten gaan bekijken hoe de processen hybride gemaakt kunnen worden. Het zijn de kartrekkers. Zij voeren het bedachte stappenplan uit. Het moet er eveneens toe leiden dat collega's digivaardig zijn/worden.

Vraag is: Hoe kunnen we de CR of de cliënten een rol geven in dit proces? Er wordt nagedacht aan open bijeenkomsten over digitale zorg waar iedereen (cliënten) zou kunnen komen. Het zou mooi zijn als de CR dit idee mee zou willen uitdragen. Daar wordt mee ingestemd.

Harm merkt terecht op dat het houden van open bijeenkomsten 2x per jaar voor de cliënten wellicht te weinig is. De client is vaak niet zo lang bij Adelante.

Sebastien geeft aan dat er inmiddels veel meer sturing is van het management en RvB ten aanzien van digitale zorg. Het wordt standaard doorgezet in de zorgprocessen. Je kunt er dan ook niet meer omheen als medewerker. Bedoeling is eenduidig beleid in te richten zodat er uniformiteit ontstaat in het aanbieden van digitale zorg.

Max vraagt of het inzichtelijk te maken is hoe en hoeveel er gebruik wordt gemaakt van digitale zorg door cliënten? Dat is volgens Sebastien zichtbaar, zowel ten aanzien van het oefenportaal als het beeldbellen. De inzet van digitale zorg is en blijft afhankelijk van de behandelaars.

Maar wat zijn de behoeften van de cliënten ten aanzien van digitale zorg? Denk aan gebruikersgemak en content maar ook de processen zelf. Het kenniscentrum doet onderzoek naar de meerwaarde en gebruik ervan. Er worden ook regelmatig gesprekken met collega-instellingen gevoerd.

Sebastien benoemt het belang van het bekijken van de behandelreis. Op welk moment en hoe kun je het digitale proces beter inrichten voor de client?

Gerard vult aan dat de klinische patiënten een therapielijst ontvangen. Is dat misschien een optie om het onder de aandacht te brengen?

In algemene zin wordt digitale zorg niet echt gepromoot. Eens nakijken hoe die promotie ervan verloopt? Intake gesprekken? QR-code verspreiden? Ingrid neemt het ook mee naar team Communicatie.

Verder vertelt Sebastien ons dat er een nieuw project wordt gestart binnen het RARR-verband: spraak gestuurd rapporteren. Deze applicatie wordt uiteindelijk gekoppeld aan HIX. Het neemt een gesprek op en zet dit in het portaal. Hier wordt kleinschalig mee gestart medio juni/juli.

Max merkt op dat eHealth/digitale zorg toch nog niet hoog genoeg op de agenda staat. Daar kan de CR eventueel wel in ondersteunen. Sebastien nodigt ons in ieder geval op deze wijze uit om mee te denken. Wordt vervolgd.

11. Digitale communicatie

Harm heeft niets meer aan te vullen.

12. Terugkoppelingen en berichten

Geen aanvullende opmerkingen.

13. Rondvraag en afsluiting

Chris ten Berge en Max van Luik sluiten eventueel aan bij de gesprekken met een kandidaat directeur DRV op vrijdag 20 december.

We sluiten de vergadering om 21.15 uur af.