

VERSLAG RMR HOEKSCHE WAARD 20-06-2022

Locatie: Molenschaer Strijen

Aanwezig RMR: Iris (voorzitter), Ad, Adrie, Karin (notulist)

Aanwezig Gemiva: Inge, Lia, Siska, Anemone

afwezig: Ad, Jeanette, Jose (mkg)

RMR Leden:

Iris Bos (voorzitter) Hendrikshoeve & het Molenschaer
Ad Vos Hendrikshoeve & het Molenschaer
Karin Sirag (secretaris) de Bijenkorf
Adrie de Regt Julianastraat & de Vlier

Gemiva SVG:

Inge Taveirne
Susan Dane
Siska de Lange
Jeanette van Houwelingen
& **Lia Zoeteman**

José de Jong
Ad Versteeg
Anemone Schot

Regiodirecteur

Ambulante Dienstverlening HW
KDC Kleurrijk & Logeerhuis de Bijenkorf
AC het Molenschaer & AC Dorpsmolen
AC Buitenmaas, Gemivaria, Groen actief
AC Symfonie & AC de Vlier, Boezem & co
Woonlocatie Julianastraat
Woonlocatie Debussyring
Woonlocatie Hendrikshoeve

1. Openen vergadering en vaststellen van de agenda.

Voorzitter opent de vergadering om 20.00

2. Voorstellen

De aanwezige Locatiemanagers wonen, AC (Activiteiten Centrum), KDC (Kinder Dag Centrum) – logeren, regiodirecteur (regio10) en RMR (Regionale Medezeggenschap Raad Hoeksche Waard) leden stellen zich voor aan elkaar.

3. Uitslag enquête

Voorzitter spreekt kort de communicatie enquête uitslag door en licht deze toe.

De enquête met thema communicatie is in februari 2022 door RMR aan ouders / verwanten en contactpersonen voorgelegd. In totaal hebben hier 33 verwanten (rmr uitgezonderd) op gereageerd (zie bijlage uitslag enquête). Stipt op 1 is er vooral een grote informatiebehoefte over personeelwisselingen of wijzigingen op de locatie. Hoe brengen verschillende locaties dit over naar ouders / verwanten en hoe kunnen we dit verbeteren of verduidelijken en gelijktrekken per locatie.

De RMR heeft als doel, als vertegenwoordiger van ouders / vertegenwoordigers, een brug te slaan hoe de communicatie tussen ouders / vertegenwoordigers en de locatie verbeterd kan worden uit het oogpunt van de ouders / verwanten. Ook het gelijktrekken van verspreiding en frequentie van informatie bij alle locaties. (bijv. nieuwsbrief maandelijks of jaarlijks). Door (gevraagd en ongevraagd) advies te geven hopen we de locaties te kunnen helpen het perspectief van ouders / verwanten mee te geven.

4. Communicatie in de driehoek

a. Wel en wee kind *Gebeurtenissen, persoonlijk, medebewoners, AVG*

RMR vraagt of de locaties regelmatig een tevredenheidsonderzoek houden onder cliënten en ouders/verwanten. Locatiemanager wonen antwoord : ja d.m.v. ' wat vind ik ervan' vragenlijsten. Begeleiders vullen door het gehele jaar heen samen met de cliënten de lijsten van 'wat vind ik ervan 'in. Bij het OP (ondersteuningsplan) gesprek wordt hier ook naar gekeken. RMR antwoord dat waarschijnlijk niet alle ouders / vertegenwoordigers weten dat dit gebeurt. Volgens locatiemanager wonen wordt dit met ouders/vertegenwoordigers besproken met de pb-er (persoonlijk begeleider) tijdens gesprekken voor het OP. RMR merkt op dat wanneer client niet onder curatele staat ouders / verwanten ook minder weten over het wel en wee van hun kind. En andersom de lijsten niet altijd met ouders / vertegenwoordigers samen wordt ingevuld. Regiodirecteur antwoord dat het OP gesprek hier op in gaat.

AVG / medebewoners / persoonlijk: Ouders / verwanten horen soms dingen van cliënten zelf maar kunnen er vervolgens niks mee. Iedereen is het met elkaar eens dat de wet AVG soms erg belemmerd werkt in de informatievoorziening en zijn functie soms overstijgt. Per moment en per gebeurtenis zal hier naar gekeken worden wat mogelijk is.

b. Gebeurtenissen op de locatie *Uitjes, agressie, voorvallen, nieuwe regels afspraken*
Ouders horen vaak achteraf pas over **uitjes** en vinden dat jammer. De locatiemanager wonen wijst op het verschil tussen spontane uitjes en planbare uitjes. De spontane uitjes worden niet met ouders overlegd en zijn vaak afhankelijk van het weer en bezetting op het moment. De planbare uitjes zullen in de toekomst gedeeld gaan worden met ouders / verwanten. Zo worden zij betrokken en kunnen zij ook meehelpen bij voorbereidingen om personeel te ontlasten. Er wordt afgesproken dat wanneer er een kalender gemaakt is voor de planbare uitjes (bij woningen) dat deze gecommuniceerd wordt naar ouders en verwanten door bijv. mail.

Nieuwe regels / afspraken: RMR: Breng ouders / verwanten / bezoekers op de hoogte van nieuwe regels en afspraken wanneer deze ingaan. Advies regiodirecteur en RMR is zorg op elke locatie voor een up to date huisreglement en verstuur dit ook per mail naar ouders / verwanten of publiceer deze op de locatie pagina.

Voorvallen / agressie; door de wet AVG en de privacy van de client is het voor ouders soms heel onduidelijk wat er gebeurt met een andere groepsclient in een groep. Dit kan zijn bij ziekte, agressie, andere begeleiding stijl van een client. RMR legt uit dat dit erg verwarrend en soms ook beangstigend kan zijn als men weet dat er iets gebeurt waar niet over gesproken wordt. Of er komen berichten vanuit derden waar ouders / verwanten hun eigen perceptie van maken die niet altijd strookt met hetgeen er werkelijk aan de hand is. RMR noemt een aantal persoonlijke voorbeelden uit de praktijk. Advies RMR leg als begeleider / pb-er of Locatiemanagers de situatie direct kort uit zonder de privacy van de client verder te schaden. Bijv. er vond vandaag agressie plaats bij uw kind op de groep, uw kind heeft hier, ondanks dat wij dit hebben proberen te voorkomen, misschien iets van meegekregen.

c. Personeel *Nieuw / vertrekkend, ziekte, vakantie*

Voorstellen van nieuwe medewerkers RMR hoort, uit de enquête en van contactpersonen, veel terug over onbekende gezichten met name op de woonlocaties. Wat is het voor of nadeel van een 'smoelenboek' of naam en foto op een bord. Hoe kunnen we dit oplossen? Advies RMR 'smoelenboek' of naam, foto of een mailtje met voorstellen wie ben ik en wat doe ik en waar en wanneer. Regiodirecteur gaat contact opnemen met de afdeling communicatie, creatieteam, om na te vragen of er een mogelijkheid is tot het creëren van een digitaal "smoelenboek". Deze applicatie zou dan voor elke locatie te gebruiken zijn.

RMR vraagt aandacht en begrip dat ouders / vertegenwoordigers zich erg ongemakkelijk kunnen voelen wanneer er een voor hun totaal onbekende hun kind verzorgt of wanneer zij een naam niet weten van de medewerker die op dat moment aanwezig is. Ook wanneer medewerkers vertrekken is het soms heel jammer dat er geen gedag gezegd kan worden omdat ouders / verwanten niet op de hoogte waren gesteld van het vertrek.

d. Informatie locatie *Manier van werken, taakomschrijving begeleider /pb'er /locatie manager, laagdrempelig*

RMR vraagt hoe de **communicatielijnen** en informatiemanagement van een locatie lopen. Is het voor ouders / verwanten duidelijk wie heeft welke taak. Regiodirecteur en Locatiemanagers AC & KDC zeggen dat ouders vooral bij de pb-er terecht kunnen en zo verder door verwezen worden indien nodig.

RMR vraagt zich af of een **locatiemanager** gezien wordt en contact laagdrempelig is. Locatiemanager wonen wil graag zichtbaar en zeer laagdrempelig zijn voor de bewoners maar ook voor hun ouders/verwanten. Voorzitter beaamt dat dit ook zeker het geval is en dat zowel cliënten als ouders/verwanten dit als erg prettig ervaren. Voorzitter hoopt dat dit op de andere woonlocaties ook het geval is. Locatiemanager logeren vindt dit voor deze locaties juist niet zo noodzakelijk omdat het contact met ouders vooral via de pb-ers verloopt. Locatiemanager AC zegt dat de meeste AC cliënten ook wonen en deze contacten vaak juist via de woningen verloopt.

RMR vraagt: Weten ouders ook wat **oplossing gericht werken** is? Regio directeur antwoord dat de methode nog niet volledig geïmplementeerd is en voor vele medewerkers daarom nog niet eigen is gemaakt. Het overbrengen naar ouders/verwanten zou pas mogelijk zijn wanneer begeleiders eigen zijn met de methode. Advies RMR Betrek de ouder/ verwant sneller bij deze methode vanwege het samen kunnen leren en werken in de driehoek.

Advies RMR stuur locatie gerichte mail met nieuws, nieuwe wijzigingen etc. Regio directeur antwoord dat niet alle mensen mail willen ontvangen van de locatie. RMR is van mening beter te veel informatie geven voor mensen die het wel wensen en die het niet wensen melden zich of af of verwijderen de mail.

Visie Gemiva: Uit het gesprek wordt ook duidelijk dat de visie van Gemiva niet erg bekend is bij ouders / verwanten. Daarentegen de slogan 'samen maken we het verschil' wel. Regiodirecteur gaat bedenken hoe locaties dit meer onder de aandacht kunnen brengen bij ouders / verwanten omdat zij dit wel heel belangrijk vinden om uit te dragen.

e. Communicatiemogelijkheden *mail, telefoon, gesprek, nieuwsbrief, ouderavond, CAREN*

Een OP **gesprek** kan jaarlijks, halfjaarlijks of eens per 3 maanden plaats vinden met client / ouders / verwanten. Ouders / verwanten kunnen altijd contact opnemen per telefoon of mail met de pb-er.

Nieuwsbrieven: Locatie managers zijn het er allen over eens dat een nieuwsbrief vaak lastig is om in elkaar te zetten door medewerkers die hier verder geen ervaring of eigenlijk tijd voor hebben. Regiodirecteur gaat navraag doen of er een basis nieuwsbrief lay-out kan worden gemaakt zodat alle locaties deze enkel hoeven in te vullen en te verzenden. RMR adviseert nieuwsbrieven altijd in pdf te versturen omdat iedereen dit gratis en goed zichtbaar kan openen daarentegen komt wordt / docx soms onleesbaar binnen en dat is zonde van het werk.

Vraag van secretaris of alle locaties de RMR met het mailadres standaard kunnen benoemen in hun nieuwsbrieven. Een aantal locaties gebruiken elke nieuwsbrief het basis stukje van de RMR. RMR hoopt dat alle locaties dit gaan doen. We spreken af dat het basis stukje in de nieuwsbrieven komt mits er ander nieuws is dan stuurt RMR dit zelf naar de locatiemanager.

Ouderavond RMR vraagt waarom ouder/ informatieavonden zo weinig bezocht worden en hoe we ouders / verwanten meer kunnen motiveren omdat er wel behoefte is aan communicatie. Regiodirecteur geeft aan dat ondanks de opkomst van een ouderavond vaak laag is zij dit toch met regelmaat willen blijven doen. Waarom de opkomst vaak laag is niet duidelijk, dit zou helpend zijn bij een oplossing zoeken. RMR stelt voor bij thuiswonende kinderen zoals bij het KDC en logeerhuis vaker onder "schooltijd" een samenkomst te organiseren voor ouders i.p.v. in de avond i.v.m. oppas. Locatiemanager KDC en Logeren geeft aan dat dit bij het KDC al gebeurt bijv. een speeltuin uitje met ouders/ verwanten. Door Corona was er de afgelopen tijd ook weinig mogelijk op alle locaties.

CAREN De functie en het gebruik van Caren (rapportage informatiesysteem) is nog niet bij alle ouders/verwanten bekend of in gebruik. RMR vraagt zich af hoe ouders / verwanten aan informatie komen wanneer client niet wil dat men de CAREN in ziet. Regiodirecteur antwoord dat de client dit mag beslissen. RMR vraagt hoe dit zit als er sprake is van bewindvoering / mentorschap en onder curatele staan. Locatiemanager logeren antwoord dat er maar weinig cliënten hieronder vallen. RMR spreekt dit in hun persoonlijke beleving tegen maar weten niet hoe dit regiowijd is. RMR adviseert: een herhaling in de promotie en functionaliteit voor CAREN aan ouders/vertegenwoordigers.

5. Rondvraag en sluiting.

Voorzitter start de rondvraag en bedankt alle aanwezigen voor het prettige en open gesprek van deze geslaagde avond en sluit de vergadering om 21.30

De volgende RMR vergaderingen in 2022 vinden plaats op:

31 augustus 19.30 -21.00 Molenschaer Strijen

21 november tijd nog onbekend Koetshuis Hendrikshoeve Numansdorp