



## **CENTRALE MEDEZEGGENSCHAPSRAAD**

**Datum:** 21 mei 2019

**Aanvang:** 20.30 uur

**Aanwezig:** Van de CMR: mevrouw Lammé (ondersteuner LG) en de heren Aalbers (vz), Van Heemst, Lavrijsen en Rexwinkel

In de 'open stoel': mevrouw Punter

Voor agendapunt 2: mevrouw Mourik

Van de RvT: mevrouw Waling

Van de RvB: de heer Gerding

**Afwezig:** de heren Baptist, Hakkenberg, Hoogstad, Munters en De Rooij

**Verslag:** de heer Gerding

### **1. Opening**

De heer Aalbers opent de vergadering. Hij heet in het bijzonder mevrouw Helma Punter (Karveel, Maassluis), mevrouw Mourik (voor agendapunt 2) en mevrouw Waling (RvT) welkom en meldt de berichten van verhindering. De agenda wordt conform het voorstel vastgesteld.

### **2. Ontwikkelingen toegangsrechten PC2 en MijnDossier**

Mevrouw Mourik schetst kort de historie rond MijnDossier. In juni 2015 is een Plan van Eisen gemaakt voor een faciliteit voor digitale toegang. Daarmee is in 2016 een pilot binnen twee kinderdagcentra gedraaid. Die leidde tot de beslissing om deze faciliteit breed beschikbaar te stellen aan cliënten en (wettelijke) vertegenwoordigers. Door perikelen met de leverancier van de benodigde software liep de 'uitrol' vertraging op. Maar op dit moment kan in principe voor elke cliënt (Wlz, Wmo en Jeugdwet) digitale toegang tot delen van het dossier worden geregeld. Er zijn thans 2000 cliëntaccounts, die in totaal door 2200 unieke personen benut worden. Als de gebruiker gedurende 3 maanden niet inlogt, sluiten we de toegang voor hem of haar af. Vanuit de CMR wordt opgemerkt dat de kostenoverwegingen die daaraan ten grondslag liggen begrijpelijk zijn, maar dat deze beleidslijn niet erg klantvriendelijk overkomt. Mevrouw Mourik merkt op dat de gebruikers (voortaan) een mailbericht (zullen) ontvangen waarin hen gemeld wordt dat de toegang wordt gestopt, tenzij zij zelf richting Servicedesk actie ondernemen. Een notificatie per sms als er in het dossier is toegevoegd of gewijzigd is technisch (en kostentechnisch) niet mogelijk, maar onderzocht zal worden of dit bijvoorbeeld per mail zou kunnen. Voor wat betreft de toegang tot dossiers is per discipline en per locatie geregeld wie tot welk niveau en welke onderdelen het dossier kan inzien, c.q. data kan toevoegen of verwijderen. We loggen wie welke handelingen op welk moment verricht, zodat bij gereede vermoedens van ongewenst gebruik nader onderzoek mogelijk is. Vanuit de CMR wordt opgemerkt dat veel cliënten/vertegenwoordigers niet op de hoogte zijn van de optie om van MijnDossier gebruik te maken. De informatieverschaffing daarover loopt via de locaties en die zijn soms terughoudend omdat er een zekere angst heerst dat ouders 'verhaal komen halen' bij de medewerker die een onwelgevallige tekst in het dossier heeft geplaatst. Dat is natuurlijk niet de bedoeling, maar leeft bij een aantal medewerkers wel. Hier zou de in ontwikkeling zijnde centrale berichtenfaciliteit voor cliënten en vertegenwoordigers ook een oplossing kunnen bieden. Dan kan ondubbelzinnig en gelijktijdig aan alle betrokkenen worden uitgelegd wat de mogelijkheden en de procedures zijn. De heer Rexwinkel informeert naar de 'schriftjes' van de kinderdagcentra. Volgens mevrouw Mourik worden die nauwelijks meer gebruikt. Wat wel gemist wordt is een mogelijkheid om foto's ('sfeerbeelden') uit te wisselen. Dat staat op de verlanglijst voor de verdere ontwikkeling, evenals het 'updaten' van gegevens in het dossier via smartphone of tablet. De heer Van Heemst heeft de indruk dat niet alle relevante issues ook in het dossier van de cliënt worden gerapporteerd.

Daar bestaat helaas geen goed zicht op, maar het is inderdaad een uitdaging om binnen de Gemiva-SVG Groep over de hele linie de kwaliteit en de relevantie van de in dossiers vastgelegde informatie te verbeteren. Daarnaast stelt hij de vraag welke mogelijkheden er zijn om delen van het dossier op verzoek van de cliënt af te schermen voor de 'gebruikelijke' gebruikers binnen de Gemiva-SVG Groep. Die zijn er, maar het is steeds de verantwoordelijkheid van de dossierhoudende medewerker om af te wegen of hij vanuit de optiek van goed zorgverlenerschap zo'n verzoek kan honoreren. De voorzitter dankt mevrouw Mourik voor haar heldere uitleg, waarna zij de vergadering verlaat.

### **3. Verslag overlegvergadering 26 maart 2019**

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld. Naar aanleiding van het verslag wordt opgemerkt dat de reactie die de heer Fuijkschot op zijn vraag over de toegang tot cliëntdossiers heeft ontvangen niet is opgesteld door de voorzitter, maar door de heer Rexwinkel. Voorts meldt de voorzitter dat de tekst van de 'algemene folder' over medezeggenschap van cliënten en vertegenwoordigers – ook in relatie tot de rol van het bureau medezeggenschap – nog in bewerking is. De voorzitter neemt de actiepunten door. Deze blijven staan, met uitzondering van 18-10, 19-02 en 19-06 tot en met 19-010 omdat die reeds zijn uitgevoerd.

### **4. Ingekomen post en mededelingen**

De 'groslijst' die door de heer Rexwinkel is opgesteld wordt doorgenomen. Medio 2020 komt de voortgang in MijnDossier opnieuw op de agenda. In juli zal de CMR zich buigen over het thema 'invloed van cliënten op de keuze van hun begeleider'. Dan zal ook worden gezien welke andere thema's uit de 'groslijst' op termijn bespreking verdienen.

### **5. Bestuurlijk Kwaliteitsverslag Gemiva-SVG Groep 2019**

De voorzitter merkt op dat het BKV 2018 een uitgebreid document is geworden, waarin door de veelheid van onderwerpen lastig een 'centrale lijn' valt te ontdekken. Daarnaast valt hem op dat veel op zichzelf positieve ontwikkelingen stelselmatig worden genuanceerd met opmerkingen als 'we zijn er nog niet' en 'er valt nog veel te doen'. De Gemiva-SVG Groep mag best wat meer trots uitstralen op zowel de gevolgde route als de bereikte resultaten. De heer Lavrijsen meent dat enige terughoudendheid past als het gaat om termen als 'eigen regie'. Dat is voor een groot deel van de cliënten geen betekenisvol perspectief en dan kan een verwijzing ernaar ook de indruk wekken van 'afschuiven van verantwoordelijkheid'. De heer Rexwinkel adviseert om nog eens naar de lay-out van de 'verhalen' te kijken. Deze teksten lopen nu over in de beschrijvende hoofdstukken en dat kan verwarring scheppen. Tenslotte komt ter sprake dat de CMR het verder 'proefdraaien' met alternatieve vormen van cliëntenmedezeggenschap, zoals beschreven in het BKV, van harte ondersteunt. De heren Aalbers, Rexwinkel en Gerding zorgen voor tijdige oplevering van het in het BKV te verwerken commentaar van de CMR.

### **6. Werkzaamheden functionaris voor de gegevensbescherming**

De CMR neemt in dank kennis van de rapportage over de werkzaamheden van de functionaris gegevensbescherming. Daaruit blijkt dat de Gemiva-SVG Groep deze opgave serieus maar ook pragmatisch oppakt. De heer Van Heemst informeert nog naar de binding van medewerkers (ook van externe partijen) aan vertrouwelijke behandeling van persoonlijke informatie over cliënten. Die binding krijgt vorm via de CAO en de met leveranciers gesloten overeenkomsten (bijv. schoonmaak).

### **7. Kwartaalverslag klachtenfunctionaris cliënten 2019-1**

Dit agendapunt wordt verdaagd naar de volgende vergadering.

### **8. Analyse kwartaalverslagen klachtenfunctionaris cliënten**

Dit agendapunt wordt verdaagd naar de volgende vergadering.

### **9. Ontwikkelingen in en tevredenheid over dagbesteding**

Dit agendapunt wordt verdaagd naar de volgende vergadering.

**10. Rondvraag en sluiting**

Mevrouw Waling meldt dat zij het overleg van deze avond als plezierig en constructief heeft ervaren en de dialoog tussen CMR en RvT over het toekomstige functionele contact tussen beide organen en de wijze waarop deze elkaar kunnen aanvullen en versterken graag voortzet.

Niets meer aan de orde zijnde, sluit de heer Aalbers de vergadering.

*Dit concept-verslag is vastgesteld in de CMR-vergadering van 17 september 2019.*

**Actiepunten CMR d.d. 21 mei 2019**

<b>Nr.</b>	<b>d.d.</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Actie</b>	<b>Wanneer</b>
13-05	22 januari	Zodra duidelijk is wat de Wet zorg en dwang betekent voor de werkbelasting en de vereiste kwalificaties voor cliënten-vertrouwenspersonen en CMR informeren	GG	PM
15-17	17 november	Uitnodigingen zorgkantoren aan CMR doorsturen per mail	GG	PM
16-04	19 januari	CMR betrekken bij beleidsbeslissingen rond toegang/autorisatie voor cliëntendossiers	Raad van Bestuur	PM
16-27	13 september	TA informeren bij voorgenomen bezoek aan infobijeenkomst zorgkantoor	CMR-leden	PM
16-32	15 november	Wijzigingen in eerder vastgestelde teksten markeren als deze aan CMR worden voorgelegd	GG	PM
16-34	15 november	Deelnemen aan 'Green Team'	TA, AM	PM
17-04	28 maart	Concept-verslagen CMR na akkoord voorzitter en secretaris op website	GG	PM
18-04	13 februari	Bespreken consequenties nieuwe Donorwet	GG	PM
18-05	13 februari	Discussie over 'werkbaarheid' regelingen medezeggenschap?	DB CMR	PM
19-04	22 januari	Aparte vergadering CMR over profielen	TA	PM
19-05	22 januari	Desgevraagd proeflezen communicatie over aanmelden digitale nieuwsbrieven	Leden CMR	PM
19-11	26 maart	Stempassen bewoners? Wat gebeurt er mee?	GG	ZSM
19-12	21 mei	Commentaar op BKV 2018 aanleveren	TA, PR	ZSM
19-13	21 mei	Thema 'invloed cliënt op keuze begeleider' agenderen	GG	CMR 2 juli 2019

**Vergaderschema 2019:**

CMR: dinsdag 2-7, dinsdag 17-9, dinsdag 19-11;