

## **Notulen DeelnemersRaad Vergadering 22 maart 2018**

**[vastgesteld d.d. 19/4/2018]**

*Aanwezig: Livia (voorzitter), Bert (notulist), Deborah, Marck, Hans, Kheira*

*Ondersteuner: Els*

*Aanvang: 13.00 uur*

*Hans Wijnands en Marit Postma: 14.00 – 15.00 uur*

*Locatie: Droogbak*

---

### **14.00 uur: Marit en Hans Wijnands betreden de vergadering voor het overleggedeelte met ons**

1. *Welkom Marit en Hans*

2. *Vaststellen agenda*

geen wijzigingen

3. *Mededelingen directie / manager*

\* Aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld. Sinds een jaar is elke organisatie verplicht een dergelijke aandachtsfunctionaris in dienst te hebben. Ankie heeft een protocol opgezet. Alle nieuwe medewerkers van de informele zorg (dus niet alleen van de inloophuizen) krijgen een regulatietraining (training op maat) bij de Vrijwilligersacademie. Elke afdeling heeft een getrainde medewerker, die is aangesteld als aandachtsfunctionaris. Ook om de vrijwilligers te beschermen. Er is geen lijn naar Slachtofferhulp (misschien wel aan het einde van een casus).

De cursus 'Leerlijnen' is niet zo geschikt voor de DR.

\* Huis van de Wijk 'De Meeuw' in Noord wordt voortgezet na een succesvolle pilot. De Regenboog gaat ook in het centrum iets opzetten voor een dakloze groep die geen recht hebben op opvang. 't Claverhuys op de Elandsgracht wordt daarvoor ingezet. De financiering is rond. Het doel: de toegankelijkheid bij Huizen van de Wijk vergroten voor die groep, omdat door bezuinigingen daar minder begeleiding mogelijk is (zelfredzaamheid is nodig). DRG gaat dit uitvoeren in samenwerking met DOCK onder het motto 'plekken dicht bij de mensen' en 'geen schotten'.

\* Samen met ICT wordt het hard aan gewerkt het ECD (elektronisch registratiesysteem) van alle deelnemers en vrijwilligers op orde te krijgen.

\* *Agressie-regulatietraining*: Alle nieuwe medewerkers krijgen een training. Ook de medewerkers van de Informele Zorg. De training wordt na een jaar herhaald. Het gaat hierbij om verbale en non-verbale agressie, preventieve maatregelen. De training is op maat gemaakt voor iedereen en wordt ook in de Vrijwilligersacademie aangeboden.

\* Heeft Marit contact gehad met Brigitte Nieuwburg over het feit dat onze lid Hans bij Werk & Activering zit. Dit komt op de agenda van het Management Team en moet op de agenda van de Centrale Raad. Een vertegenwoordiging van Hulpverlening zit niet in een raad, dat moet ook bekeken worden.

\* Er zijn nog 2 plaatsen vrij in de DR. Misschien ook vanuit W&A een vertegenwoordiging voor de medezeggenschap. Er is in 2016 besloten

- 51 de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie in te zetten.  
52
- 53 4. *Toelichting op vragenlijst Klant Tevredenheids Onderzoek (Marit)*  
54 \* Wat vinden wij van de vragen?  
55 \* Een beloning voor het invullen door ons gewenst. Dit was eerder in  
56 het advies door de DR aangegeven, maar hier is geen gehoor aan  
57 gegeven (kleine vergoeding, lunch organiseren en ter plekke vragenlijst  
58 invullen, o.i.d.). Dit is met name bedoeld om mensen te betrekken en  
59 de bereidheid te vergroten om de vragenlijst in te vullen. Marit zal de  
60 “prikkel” voor een kleine attentie o.i.d. in overweging nemen.  
61 \* De vragenlijst is alleen bestemd voor de Informele Zorg en komt  
62 digitaal.  
63 \* Opm.: OV=Onder Voorbehoud  
64 \* Vragen 1 en 2 onder aan de vragenlijst.  
65 \* Bij zorgvuldig werken hoort luisteren naar feedback.  
66 \* Eén sterkere korte vragenlijst werkt beter dan een uitgebreide  
67 vragenlijst.  
68 Het is de bedoeling de tevredenheid vaker te meten en het aantal  
69 vragen per keer te verminderen.  
70 Het invullen van de vragenlijst is niet verplicht, maar het meten van  
71 tevredenheid is volgens de bestuurder heel belangrijk, zodat zo nodig  
72 ook wijzigingen aangebracht kunnen worden.  
73
- 74 Actie: DR stuurt nog een schriftelijke reactie. Kleine wijzigingen kunnen  
75 nog voor de zomer worden verwerkt. Na de zomer kan op een specifiek  
76 thema worden ingezoomd.  
77
- 78 5. *Coördinatorenlunch (Marit)*  
79 \* De Informele Zorg hanteert de *vraaggerichte benadering*.  
80 Waarom een nieuwe werkwijze?  
81 Het aanbod blijft hetzelfde maar is niet meer verdeeld over  
82 verschillende projecten. Het aanbod wordt afgestemd op de vraag van  
83 de deelnemer.  
84 \* Eind mei start het overleg tijdens de lunch om efficiënter te werken.  
85 \* Hoe kan de Informele Zorg zijn expertise inzetten. Hoe onderscheidt  
86 DRG zich van andere organisaties in de omgang van vrijwilligers met  
87 deelnemers.  
88 \* Er komt meer tijd voor het begeleiden van vrijwilligers.  
89 \* Er is geen contact vanuit DWI om te werken bij De Regenboog met  
90 behoud van een uitkering.  
91
- 92 6. *Nieuwe Europese Privacywetgeving met ingang van 25 mei 2018*  
93 *(Hans/Marit)*  
94 \* Vóór 25 mei is er een functionaris-gegevensbescherming opgeleid en  
95 ingesteld, en dat is Loes. Er is 1 jaar uitgetrokken voor een plan van  
96 aanpak over de risico's die er zijn en de gegevensstromen. In de loop  
97 van 2018 zullen er diverse adviesaanvragen richting  
98 medezeggenschap gaan.  
99

- 100           7.    *Meerjarenbeleidsplan – korte terugblik op beleidsdag en plannen*  
101                    *Informele Zorg voor de toekomst (Hans/Marit)*  
102                    \* Aanbod dicht bij mensen in de wijk. Vanuit Informele Zorg meer  
103                    zichtbaar zijn in de wijk.  
104                    \* Er komt meer tijd voor begeleiding van vrijwilligers door efficiënter te  
105                    werken.  
106                    \* De intervisie groepen voor vrijwilligers bestaan nog, maar niet  
107                    iedereen wil in een groep.  
108                    \* DRG moet flexibel in kunnen springen op vragen die er zijn.  
109  
110            8.    *Rondvraag*  
111                    \* Er is weinig verschil tussen buddy en maatje. Marit zegt het altijd over  
112                    “vrijwilligers” te hebben omdat het in beide gevallen gaat om een  
113                    vrijwilliger die gedurende een langere tijd contact onderhoudt met de  
114                    deelnemer.  
115                    \* Filmclub: vergoeding voor vrijwilliger?  
116                    Ceciel is daarvoor contactpersoon. Zij vindt dat er voor een vergoeding  
117                    geen budget is.  
118                    Actie: Ceciel over aanspreken. Marit is echter niet de manager van  
119                    Ceciel.  
120            9.    *Sluiting overleg met Marit en Hans*  
121                    \* om 15.30

122

123