



Clëntenraad

JAARVERSLAG

2017

Clëntenraad

KENTER JEUGDHULP

Voorwoord

Alle betrokkenen en belangstellenden kunnen met dit jaarverslag zien waaraan de cliëntenraad in 2017 heeft gewerkt om binnen Kenter Jeugdhulp het algemeen cliëntbelang te behartigen.

Op 1 januari 2017 begon Rob van Dam als bestuurder bij Kenter. De cliëntenraad heeft bemerkt dat het lastiger was om haar achterban te bereiken en heeft Rob gevraagd om ondersteuning om dit te verbeteren. Op basis hiervan heeft de cliëntenraad op 30 november haar eerste thema-avond voor cliënten en ouders georganiseerd. Deze thema-avond was een groot succes en is, wat de cliëntenraad betreft, de eerste in een reeks van vele avonden waarop er direct contact is met cliënten en ouders.

Ook hebben de leden een training gevolgd, met als onderwerp communicatie. Leden werden hierdoor geïnspireerd om het geleerde tot uitvoering te brengen.

De cliëntenraad heeft in 2017 overleg gehad met een delegatie van de Ondernemingsraad en de Pleegouderraad. Deze contacten waren interessant en leerzaam. Daarnaast zijn er vergaderingen geweest met de Raad van Bestuur, Raad van Toezicht, Regiomanagers en andere medewerkers van de Kenter Jeugdhulp.

De cliëntenraad blijft zoeken naar verbetering en vernieuwing, zodat zij optimaal in staat is om de belangen van de cliënten goed te vertegenwoordigen.

Aan het eind van het jaar verliet één lid de cliëntenraad; het was lang geleden dat haar kind zorg ontving. De cliëntenraad is op zoek gegaan naar nieuwe leden, omdat het belangrijk is dat cliënten en ouders meepraten over de zorg die zij ontvangen. Dit heeft in 2017 nog niet tot een nieuw lid geleid, in 2018 wordt werving van nieuwe cliënten één van de speerpunten.

Wij wensen u veel leesplezier bij dit jaarverslag.

Namens de hele cliëntenraad,

Sandie van Beuningen, voorzitter

Samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2017

Sandie van Beuningen, voorzitter

Mira Zečević, penningmeester

Inge Bekker

Harold van Gennip

Tamara Huis in 't Veld

Corinne van Leersum (tot december)

Bo van Loenen

Sharda Ramlal

Floor van Wijk

Jolande Groenheide-Asin (Notuleren4you), secretariële ondersteuning

Inleiding

Bij aanvang van 2017 bestond de cliëntenraad uit negen personen. In december verliet één lid de raad omdat zij, na zes jaar lid te zijn, het tijd vond om het 'stokje' aan iemand anders over te dragen. Daarmee ontstond er een vacature binnen de raad. Ook dit jaar heeft de cliëntenraad met grote betrokkenheid het beleid van Kenter Jeugdhulp en de uitvoering daarvan op de voet gevolgd. Er vond regelmatig overleg plaats met de Raad van Bestuur, waar beleidsmatige, financiële en inhoudelijke zaken werden besproken.

Waarvoor staat de cliëntenraad?

- De cliëntenraad wil de inspraak en medezeggenschap van (ex)-cliënten van Kenter Jeugdhulp zo optimaal mogelijk maken;
- De cliëntenraad vindt dat cliënten een serieuze behandeling verdienen;
- De cliëntenraad komt op voor de belangen van cliënten en wettelijke vertegenwoordiger(s).

De doelstelling

De cliëntenraad stelt zich tot doel om, binnen het kader van de doelstellingen van Kenter Jeugdhulp, in het bijzonder de belangen van de cliënten te behartigen en wil dit doel bereiken door:

- Het kritisch volgen van het beleid van Kenter Jeugdhulp;
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan de Raad van Bestuur en het management;
- Het toetsen van de kwaliteitstrajecten binnen Kenter Jeugdhulp;
- Jaarlijkse speerpunten en doelen in het eigen beleid afspreken;
- Deskundigheidsbevordering;
- Informatie-uitwisseling en profilering naar de organisatie Kenter Jeugdhulp;
- Contact met de achterban;
- Netwerken.

Met als **doel**: tevreden cliënten.

Contact met achterban

De cliëntenraad probeert haar doelgroep (de cliënten) zo goed mogelijk te vertegenwoordigen. Dit wordt allereerst gedaan door de doelgroep (of hun ouders/ verzorgers) in de gelegenheid te stellen om zelf lid van de cliëntenraad te worden. Daarnaast kunnen cliënten of ouders/verzorgers reageren via de 'Stelling van de Maand' of hun mening geven via de Jeugdthermometer of een vraag of opmerking via de brievenbus doorgeven. De cliëntenraad is verder bereikbaar via de website (<https://kenterjeugdhulp.nl/medezeggenschap-clienten/clientenraad/>) en via het e-mailadres (clientenraad@kenterjeugdhulp.nl).

Informatieavond cliëntenraad over trauma

Op 30 november organiseerde de cliëntenraad haar eerste informatieavond. Speciaal voor cliënten en ouders/wettelijk vertegenwoordigers werd Margreet Visser van het Kinder- Jeugd en Trauma Centrum (KJTC) uitgenodigd om te vertellen over trauma. In totaal kwamen er 43 mensen naar de avond. Zij werden ontvangen door de leden van de cliëntenraad met koffie, thee en tompouces. De voorzitter vertelde in haar welkomstwoord dat de cliëntenraad graag in contact wil komen met cliënten en ouders om te horen hoe zij de zorg van Kenter Jeugdhulp ervaren, waar men tevreden over is en wat beter kan. De cliëntenraad adviseert op basis van eigen ervaringen en geeft signalen door aan de bestuurder. Hier wordt heel serieus naar geluisterd. De voorzitter gaf ook aan dat de cliëntenraad nieuwe leden zoekt en nodigde geïnteresseerden uit om te reageren. Daarna kreeg Margreet Visser het woord en zij vertelde uitgebreid over welke soorten trauma er zijn en welke therapie-mogelijkheden er zijn. De bezoekers kregen ook de gelegenheid om vragen te stellen en om te reageren vanuit eigen ervaringen. De presentatie werd bijzonder goed gewaardeerd. Na de presentatie was er nog gelegenheid om met elkaar na te praten. Na deze geslaagde avond wil de cliëntenraad in het voorjaar van 2018 opnieuw een informatieavond organiseren.

Werving nieuwe leden

Ook in 2017 hield de cliëntenraad zich bezig met het werven van nieuwe leden en wel op de volgende wijze.

- Door de Nieuwskrant. Bij het verzenden van informatie van Kenter Jeugdhulp aan nieuwe cliënten wordt ook een exemplaar van de Nieuwskrant van de cliëntenraad gevoegd.
- Daarnaast verwijst de link op de website van Kenter Jeugdhulp naar de cliëntenraad met de tekst: “De cliëntenraad zoekt nieuwe leden”.
- In de vragenlijst van de Jeugdthermometer wordt aangegeven dat, als cliënten en/of ouders verdere informatie over de cliëntenraad willen ontvangen, of geïnteresseerd zijn om zelf lid te worden, zij hun adresgegevens kunnen mailen. De cliëntenraad neemt dan contact met hen op en geeft verdere informatie.

Nieuwskrant

In de Nieuwskrant informeert de cliëntenraad de cliënten en of de ouders over de onderwerpen waarbij zij actief is. Er werden in 2017 twee Nieuwskranten uitgebracht. In het exemplaar van december werd met name aandacht aan de Informatieavond en het werven van nieuwe leden besteed.

Informatiemeubel in de wachtkamer

De meeste Jeugd-GGZ locaties van Kenter Jeugdhulp zijn voorzien van een informatiemeubel; ontworpen en geplaatst op initiatief van de cliëntenraad. Op de kleinere locaties hangt een aangepast meubel. Voor een aantal nieuwe locaties (zowel Jeugd-GGZ als gespecialiseerde opvoedhulp) werd de wachtkamer uitgebreid, zodat de cliëntenraad daar de Nieuwskranten kan neerleggen en de Stelling van de maand kan ophangen. Er is ook een brievenbus worden geplaatst, waarin de reacties van cliënten kunnen worden gedeponed.

Stelling van de maand

De cliëntenraad wil weten wat er onder cliënten van Kenter leeft. Op een aantal locaties is een informatiemeubel geplaatst. Hier wordt maandelijks de zogenaamde Stelling van de maand opgehangen. Cliënten kunnen reageren door het invullen van een antwoordformulier met het geven van een rapportcijfer. Ook kunnen cliënten op het formulier aanvullende opmerkingen of een suggestie voor een stelling vermelden. Maandelijks worden de reacties verzameld en in een overzicht vastgelegd. De regiomanagers ontvangen jaarlijks een overzicht, zodat zij kunnen zien hoe cliënten hebben gereageerd. Ook in het jaarlijkse gesprek met de regiomanagers wordt dit besproken, daarbij wordt gevraagd om de bevindingen te bespreken met het team op de locaties en de cliëntenraad te informeren over eventuele genomen maatregelen om zaken te verbeteren.

Gezien het geringe aantal reacties heeft de cliëntenraad besloten om begin 2018 te stoppen met de papieren versie van de ‘stelling van de maand’. Het is de bedoeling om in 2018 de stelling via de website van Kenter aan de cliënten aan te bieden.

Klachten

In 2017 heeft de cliëntenraad zelf geen formele klachten ontvangen. Wel wordt er af en toe een opmerking van kritiek of onvrede vermeld op het invulformulier van de Stelling van de maand. Aangezien veel van deze reacties anoniem zijn, kan de cliëntenraad niet bij de desbetreffende persoon erop terugkomen, maar bespreekt ze wel in de vergadering. Zo nodig meldt de cliëntenraad deze anoniem bij de Raad van Bestuur. De Klachtenfunctionaris heeft in 2017 een jaarverslag over 2016 opgesteld. In 2016 heeft de Klachtenfunctionaris 28 klachten afgehandeld; drie klachten zijn naar de Klachtencommissie doorverwezen. De Klachtenfunctionaris bezoekt jaarlijks de cliëntenraad en geeft verslag van de klachten, die bij haar zijn gemeld en die uiteindelijk bij de Klachtencommissie zijn ingediend. Daarnaast houdt de Klachtenfunctionaris de raad op de hoogte van de afwikkeling van de klachten.

Jaarlijks ontvangt de CR ook het jaarverslag van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). De aandachtspunten en opmerkingen vanuit de raad worden met de bestuurder besproken.

Stagiair van de cliëntenraad

In januari bood een hbo-student (maatschappelijk werk en dienstverlening) aan om, via een afstudeerstage, de mogelijkheden om met de achterban in contact te komen, te onderzoeken. Hij heeft een onderzoeksplan geschreven waarbij de context van het vraagstuk wordt beschreven. In samenwerking met de cliëntenraad en de bestuurder van Kenter, Rob van Dam, is ervoor gekozen om in (delen van) het theoretisch kader de beeldvorming (rondom participeren aan zorgverbetering) toe te lichten én onderscheidbaar te maken.

- a. Bij zijn *afstudeerplan* ligt de focus op de (schijnbaar afwezige) motivatie van de respondenten om te participeren aan zorgverbetering.
- b. Bij zijn *afstudeeronderzoek* onderzoek ligt de focus op de beeldvorming van de respondenten over de CR en hoe respondenten benaderd willen worden.
- c. Bij zijn *afstudeerrapport* ligt de focus op de beeldvorming van de respondenten over de CR en hoe respondenten benaderd willen worden om uitspraken te doen over de (de)motivatie van de achterban om de cliëntenraad te helpen.

Dit wordt onderzocht bij cliënten, ouders/verzorgers én professionals.

In 2017 heeft de stagiair het voorbereidende werk gedaan. Begin 2018 zal de stagiair toekomen aan het uitvoerende deel van zijn onderzoek. Hierover schrijft hij een rapport met daarin conclusies over de uitkomsten en geeft hij adviezen aan de cliëntenraad.

De leden van de cliëntenraad hebben aan de volgende bijeenkomsten deelgenomen:

- Een aantal leerwerkgroepen van de Academische Werkplaats Transformatie Jeugd;
- De externe audit (HKZ-keurmerk) van Kenter;
- De voorbereiding van een masterclass participatie van ZonMW (als jongerenvertegenwoordiger).
- De cursus "Werken met eigen ervaring"
- Een workshop georganiseerd op een symposium van de Opvoedpoli (als ervaringsdeskundige);
- De bijeenkomsten van Blended Care;
- Bezoek van een delegatie aan Spaarnezicht, gesprek met teamleider;
- De thema-ochtend Passend Onderwijs voor kinderen met autisme georganiseerd. Samen met collega's van het AIC (Autisme Informatie Centrum) Haarlem.
- De informatiebijeenkomst bijgewoond over angst en dwang bij autisme, georganiseerd door het Regionaal Autisme Centrum Zuid-Kennemerland
- De thema-ochtend Autisme en politie/justitie georganiseerd. Samen met collega's van het AIC (Autisme Informatie Centrum) Haarlem.
- De informatieavonden van de PleegOuderRaad (POR) bijgewoond;
- Overleg met het Provinciaal Cliëntenplatform Jeugdzorg Noord-Holland
- De thema-avond Autisme bij meisjes/vrouwen georganiseerd. Samen met collega's van het AIC (Autisme Informatie Centrum) Haarlem.
- Bijeenkomsten van het Platform Kwaliteit;
- Overleg met Provinciaal Cliëntenplatform Jeugdzorg Noord-Holland
- Het Congres NVA (Nederlandse vereniging voor autisme) in Utrecht bijgewoond
- Het overleg "Van Transitie naar Transformatie Jeugdhulp" bijgewoond;
- Een netwerkbijeenkomst van het CJG.
- De selectiegesprekken voor de nieuwe voorzitter van de Raad van Toezicht.

Evaluatie speerpunten 2017 en nieuwe speerpunten 2018

De uitgangsgedachte:

“Dat de cliënten, medewerkers van de Kenter Jeugdhulp en ook Kenter zelf allen gebaat zijn bij een adequate, efficiënte en effectieve zorgverlening in een prettige omgeving”

bleef ook voor 2017 staan en deze gedachte kan tevens worden doorgetrokken naar Kenter Jeugdhulp. Waarborging van goede zorg en verbetering van zorg daar waar nodig en mogelijk is, blijft een punt van aandacht.

Evaluatie speerpunten cliëntenraad 2017

- *De cliëntenraad zal een training volgen met het oog op deskundigheidsbevordering*
Op 13 mei heeft de raad een trainingsdag gevolgd onder leiding van een trainer van NCZ. Onderwerp van deze training was communicatie. Zowel interne communicatie (binnen de raad, met de achterban, de medewerkers van Kenter, de bestuurder en de raad van toezicht) als externe communicatie (met gemeenten, andere externe partijen). Tijdens de training werden de volgende aandachtspunten geformuleerd en in de junivergadering met de bestuurder besproken.
 - De CR heeft het gevoel dat de afstand tussen de CR en organisatie steeds groter wordt. De CR is weer op zoek naar de verbinding met Kenter en een manier om in contact te komen en blijven en wil graag samen met de bestuurder kijken naar de mogelijkheden om deze communicatie weer op gang te krijgen en te houden.
 - De CR heeft aangegeven dat zij betrokken wil worden bij en deel wil nemen aan de diverse kenniscirkels. Deze betrokkenheid heeft erin geresulteerd dat twee leden 1 à 2 keer zijn uitgenodigd voor een kenniscirkel. Daarna hebben de leden niets meer vernomen.
 - Zowel de CR als Kenter dienen een gezamenlijk belang, namelijk een tevreden cliënt. De manier waarop CR-leden binnen de organisatie worden aangesproken of benaderd, door onder andere de mensen achter de receptie over een wachtkamer die niet op orde zou zijn, geeft de CR het gevoel dat zij niet serieus wordt genomen.

Naar aanleiding van dit gesprek heeft de cliëntenraad een prioriteitenlijst samengesteld:

1. Vervolg geven aan de CR / werving van nieuwe leden:
De CR wil graag op de hoogte blijven van wat er bij de gebruikers leeft. Hoe ervaren zij de zorg van Kenter? Op dit moment is 1 CR lid in hulpverlening en hiermee echt ervaringsdeskundige. De rest van de leden is zelf geen cliënt meer van Kenter of heeft geen kinderen meer in behandeling bij Kenter.
 2. Organiseren van een inhoudelijke thema-avond;
 3. Het verbeteren van het contact met de werkvloer (teamleiders en hulpverleners) door:
 1. met hen, door middel van een aantal vragen of op basis van een bepaald thema, in gesprek te gaan.
 2. Door contact te leggen met de OR en aan hen te vragen waar zij tegenaan lopen.
 4. Het verbeteren van de contacten met de hulpverleners en het management. Uitgangspunt daarbij is dat de CR samen met hen het beste voor de cliënten eruit wil halen en zij de CR niet zien als noodzakelijk kwaad maar als sparring partner. Mogelijk dat de CR, mede door het intensiveren van de contacten met de POR en OR, beter zicht op de uitvoeringsorganisatie krijgt en die kennis samen met de feedback van de cliënten kan gebruiken om met het management stappen voorwaarts te zetten.
 5. Voortgang bespreken op welke wijze de expertise van de CR kan worden ingezet in de projecten van Kenter; ook naar aanleiding van het jaarplantraject van Kenter.
 6. Op 15 februari vond het eerste bezoek aan Spaarnezicht plaats. Daarbij waren vier leden van de raad aanwezig. Zij kregen een rondleiding. Vervolgafpraak: bezoek plannen met jongeren in Spaarnezicht en afspraken maken voor het bezoeken van de diverse locaties van Kenter.
- *De cliëntenraad zal de telefonische bereikbaarheid monitoren, wanneer er in de organisatie overgeschakeld wordt op mobiel bellen*
Kenter is gestart met het inrichten van het ‘Voordeur project’ om de bereikbaarheid te verbeteren. Dit zal in 2018 verder uitgewerkt worden. Actie CR: het tussentijds evalueren van het ‘Voordeur project’.

- *De cliëntenraad zal de Transformatie Jeugdzorg kritisch blijven volgen. Wordt opvoedondersteuning en Jeugd GGZ goed ingezet? Blijft toegang naar duurdere tweedelijnszorg mogelijk en wordt deze zorg op tijd ingeschakeld?*

Het blijft lastig om dit proces te volgen, omdat de CR afhankelijk is van de signalen die zij ontvangt. Wel blijft het mogelijk voor de raad om ongevraagd advies te geven of om een bepaalde druk op de gemeenten uit te oefenen. Een voorbeeld hiervan is de zaak rond de gemeente Alkmaar, die in het afgelopen jaar heeft gespeeld. Daar heeft de cliëntenraad zich solidair getoond met andere aanbieders, met als doel dat de gemeente kostendekkende tarieven vergoedt.

Speerpunten 2018:

1. Werven van 1 tot 3 nieuwe cliëntenraadsleden.
2. Afstand verkleinen tussen Cliëntenraad en Kenter: optimaliseren van inzet leden cliëntenraad en opvolging van initiatieven bewerkstelligen.
3. Organiseren van 1 of 2 informatieavonden voor cliënten en/of ouders/begeleiders.
4. Adviesraden: contact leggen met als doel: het bevorderen overdracht van kennis en inzichten en inzicht krijgen in elkaars behoeften:
 - Overleg met OR en POR structureel organiseren teneinde een betere samenwerking te verkrijgen en om daar waar kan samen op te trekken.
 - Twee keer per jaar contact tussen OR/POR/CR.

Aandachtspunten 2018:

- Stellingen op website i.p.v. papieren versies in wachtruimtes.
- Afspraken buiten school- kantooruren in combinatie met project Servicepunt.
- Wachttijden.
- Klantvriendelijkheid recepties, benadering van personeel en verzorgde wachtruimtes.
- Vervanging medewerkers + opvolging afzeggen van afspraken.
- Werkdruk medewerkers Kenter (OR).
- Overzicht per lid in welke raden/platformen/netwerken/werkgroepen men zit; in welke rol.

Vergaderingen van de cliëntenraad van Kenter Jeugdhulp

Reguliere vergaderingen van de cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2017 elf keer in vergadering bijeen geweest. Naast een aantal vaste thema's werd de "adviesaanvraag werving voorzitter Raad van Toezicht Kenter Jeugdhulp" besproken. Eén lid van de cliëntenraad was betrokken bij de selectieprocedure en heeft deelgenomen aan de gesprekken namens de cliëntenraad en had een stem bij de beslissing hierover.

Overleg van de cliëntenraad met de Raad van Bestuur Kenter Jeugdhulp

In januari nam Kenter afscheid van Hendrik Beelen als bestuurder. In de januari-vergadering heeft de raad kennisgemaakt met de nieuwe bestuurder, Rob van Dam. Rob van Dam was samen met Debbie Bolle (bestuurssecretaris /beleidsmedewerker) in de vergaderingen van januari, april, juni, oktober en december aanwezig. Naast de gebruikelijke onderwerpen, zoals de verslagen van de diverse vergaderingen, de stand van zaken rond ontwikkelingen van Kenter, het jaarverslag cliëntenraad Kenter Jeugdhulp, werd ook de Top 3 van de raad naar aanleiding van de trainingsdag en de terugblik op de eerste Informatieavond van de cliëntenraad besproken.

Overleg cliëntenraad en Raad van Toezicht

Op 3 april vond het jaarlijks overleg met Raad van Toezicht plaats. In dit overleg waren Fadime Örgü, afgevaardigde van de Raad van Toezicht, en Rob van Dam, bestuurder, aanwezig.

Onderwerpen van gesprek:

- Begroting Kenter 2017 en Jaarverslag Kenter 2017;
- Jaarverslag cliëntenraad 2016;
- Afspraken maken met bestuurder: meer betrokkenheid cliëntenraad bij werkgroepen van Kenter en het uitwisselen van informatie over en weer;
- Vragen en/of suggesties vanuit de RvT richting de cliëntenraad;
- Samenwerking cliëntenraad met Raad van Bestuur.

Gasten in de cliëntenraadsvergaderingen

Dit jaar bezochten de volgende gasten de cliëntenraad:

1. Op *13 maart bezocht Merijn Snoek*, wethouder Jeugd, Onderwijs & Sport bij de gemeente Haarlem, de raad. De volgende onderwerpen werden besproken:
 1. Evalueren 2015/2016. Wederzijdse ervaring met Transitie/ Transformatie Jeugdzorg. Alles is nu meer geland, maar werkt de Transformatie goed?
 2. Spiegelgesprek. In 2016 is er in De Pletterij een spiegelgesprek georganiseerd door de gemeente. De CR wil hier graag een vervolg op zien, of een andere manier om de ervaringen van de burgers met Jeugdzorg te peilen.
 3. Spaarnezicht. Een aantal leden van de CR heeft deze locatie bezocht. Er is zorg over de grote druk die vanuit gemeente wordt opgelegd om jongeren kort in zorg te houden. Terwijl deze kwetsbare groep vaak langere tijd zorg bij Spaarnezicht nodig heeft.
 4. Verhoogde werkdruk onder hulpverleners vanwege toename cliënten/dossiers.
2. Op *28 maart* waren *drie contractmanagers* in de vergadering aanwezig. Dat waren Joram van Leeuwen, Chantal van Liefland en Claudia van der Veen van de *afdeling Jeugdhulp & Contractmanagement van de gemeente Haarlem*. De medewerkers van deze afdeling houden zich bezig met de nieuwe inkoop in 2018 en daarna. Medewerkers van deze afdeling bezoeken de cliëntenraden in Haarlem om de contacten met de cliëntenraden te intensiveren, om informatie te delen en om informatie op te halen.
4. *Els de Winter, klachtenfunctionaris*, was op *8 mei* in de vergadering aanwezig. Besproken werd het Jaarverslag Klachtenafhandeling Kenter Jeugdhulp 2016.
5. Voor de vergadering van *4 juli* waren drie leden van de *Pleegouderraad*, Karin Heidelberg, Tonny Kortekaas (voorzitter) en Ilse Wessels uitgenodigd. Het doel van deze uitnodiging was om kennis met elkaar te maken en om informatie met elkaar te delen.
6. Op *4 september* nodigde de raad *Hella v.d. Beek, Pauline Ritsema, Margo v.d. Wart en Walter Smits, regiomanagers*, uit om onder andere de diverse projecten van Kenter en het betrekken van de cliëntenraadsleden bij de diverse projecten te bespreken.
7. Namens de *Ondernemingsraad* van Kenter waren op *6 november José Jonker en Anja Prop* aanwezig. Er werd afgesproken om de contacten tussen OR, de CR en de POR structureel te organiseren teneinde een betere samenwerking te verkrijgen en om daar waar kan samen op te trekken. Als eerste werd afgesproken dat een delegatie van de OR, CR en POR binnenkort een afspraak maakt om elkaar te informeren.
8. In de *december*-vergadering heeft *Hella v.d. Beek* de stand van zaken van het Project Servicepunt toegelicht. Er is afgesproken dat Hella in maart/april weer in de vergadering aanwezig is om de voortgang van het project te melden.