

Overleg vergadering– Verslag DEFINITIEF

Datum	23 april 2025
Tijd	10:00 uur – 12:30 uur
Locatie	PK, voorzaal
Uitgenodigd	Ineke Schout, Irene van Dobbenburgh, Hans de Groot, Jaap Tonnon (vz), Karin Boudewijns, Anna Udo (notulist, PV-lid)

1. Opening en vaststelling agenda

akkoord

2. Mededelingen

Ineke en Jaap hebben een gesprek gevoerd met Souad van JoU over hoe JoU vertegenwoordigd wordt in de VR. Souad coördineert de rolmodellen van JoU. JoU heeft verschillende vwers:

- Rolmodellen met een vrijwilligersovereenkomst (VOV) en vwersvergoeding.
- Vrijwilligers met VOV zonder vergoeding.
- Vwers zonder VOV en zonder vergoeding.

Er zal verder gepraat worden met Souad.

Souad gaat met Reijco in gesprek of zij misschien beter kan aansluiten bij de PV ipv Reijco.

Kijkje in de Keuken nu ook voor vwers, las Ineke op Sharepoint. Ze vroeg aan Annet: hoe gaan de vwers dit weten? Annet heeft direct een stukje voor het Trefpunt geschreven, die half/eind mei uitkomt. Op 5 juni is het Kijkje van 9-12 afsluitend met de lunch. RvT wordt ook uitgenodigd.

Het filmpje van VR wordt gedraaid; misschien dit keer al het nieuwe filmpje dat 22 april geschoten is.

Karin kan niet in de Teams takenlijst. Anna stuurt Karins takenlijstje over de mail met cc aan de VR; binnen een week net als de notulen.

3. Ingekomen stukken

- a. VR
geen

b. ORGANISATIE

Vooraf: dit keer waren alleen de laatste agenda van RvB en het laatste Bulletin van de RvB toegevoegd. In de volgende agenda's met bijlagen worden alle agenda's en Bulletins van de afgelopen 2 maanden toegevoegd.

Twee vragen van Ineke over agenda RvB:

1. Er stond iets in over de ondersteuning van de medezeggenschap. Rob van Asch is bestuurssecretaris geworden, dus hij kan de medezeggenschap niet meer ondersteunen. Dat zou kunnen gaan schuren met OR en PVT. Dat willen we voorkomen. Deze taak zal door iemand anders opgepakt worden. Nog onduidelijk wie het wordt. Rob blijft voor VR wel aanspreekpunt voor beleidsvragen.
2. Doc/mail: 'Mantelzorg Utrecht (MU) overstappen andere platforms.' Dit heeft te maken met de websites. Er zijn nu verschillende websites die er allemaal heel anders uit zien. De website van

MU komt in de stijl van U Centraal en die van de Jonge mantelzorgers in de stijl van JoU. Dus websites blijven 'los' maar wel in onze huisstijl. Daarnaast worden de toegangen tot websites slimmer georganiseerd.

Irene: Medezeggenschap altijd op de agenda van het overleg van RvB. Is er iets besproken wat voor VR van belang is?

Karin: Dit onderwerp is meer een reminder, maar wordt niet altijd besproken. Dit keer is er niets interessants voor de VR.

Bulletin RvB:

Ineke: Staat iets in over de klachtenprocedure voor medewerkers en vrijwilligers, maar niets over waar cliënten naartoe kunnen bij klachten.

Karin: De hele klachtenprocedure wordt nu geëvalueerd. Er komt een nieuw plan. Dat gaan daarna naar de medezeggenschap, dus wordt ook naar de VR gestuurd. Het gaat hier om instemmingsrecht. Op de website zijn dingen nu slecht vindbaar, zo ook klachtenreglement. Als het plan staat, gaan we het duidelijk communiceren op de website.

Ineke: er werd gesproken over de sollicitatieprocedure: hoe weten vwers dat de vacatures er zijn? Is daar al naar gekeken?

Karin: Nee, daar is nog geen aandacht aan besteed. P&O is bezig met een nieuw beleid bestaande uit 4 delen: functioneren en beoordelen; werving en selectie; inwerken; vakmanschap. Deze 4 punten worden aangepast en verbeterd. Eerst wordt er gefocust op functioneren en beoordelen, maar de werving en selectie wordt ook mee genomen. Daaronder valt dit onderwerp. Er zal nieuw beleid worden gemaakt op de sollicitatieprocedure icm vwers. Ook hierin heeft de VR instemmingsrecht.

Het is dus duidelijk in beeld, maar wat het beleid erop wordt is nog niet duidelijk. Daar wordt nog over gepraat. Karin vindt het ook nog de vraag of medewerkers en vrijwilligers dezelfde rechten hebben bij de sollicitatieprocedure. En ook of een FV gewoon mag solliciteren op een functie bij Mantelzorg.

2 EXTERN

Geen

4. Vaststelling verslag

Vaststelling verslag OV 19-2-2025: vastgesteld met een kleine verandering. En staat reeds op de juiste plaats in teams gezet (vastgestelde verslagen- OV)

DomstadPlusBus (DPB): de nieuwe club is bezig met een doorstart van de Plusbus Utrecht. Het lijkt de goede kant op te gaan. Er is een nieuwe vwer via Vrijwilligerscentrale gevonden die heel enthousiast is en doorpakt. Karin gaat de DPB-clieënten een brief sturen met de mogelijkheid om aan te geven dat ze op de hoogte gehouden worden. Er zit een antwoordkaart bij en er wordt een emailadres bij gegeven waar mensen naartoe kunnen mailen.

5. Taken

Vraag van Financiële Vrijwilligers (FV) over hoe ze om moeten gaan met de zorgverzekering; ze mochten geen advies geven. Irene had met een vwer gepraat die vertelde dat veel cliënten niet snappen dat de vwers geen advies mogen geven. Daarnaast snappen veel cliënten het hele proces niet van een nieuwe zorgverzekering uitzoeken en wat daar inhoudelijk bij komt kijken.

FV zouden willen weten wat ze wel en niet kunnen zeggen en doen en hoe ze cliënten het best kunnen begeleiden in het proces en op inhoud.

Karin: Buurteams nemen mensen minder snel in traject en sturen sneller door naar FV. Ze doen de brede intake ook niet meer. Er kan dus meer achter de 'simpele' financiële vraag zitten dan in eerste instantie lijkt. Dan krijg je de situatie dat er toch een complexe situaties bij een vwers terecht komen. En dan gaat

er soms iets mis. Zoals bij een betalingsregeling wat eigenlijk niet kon. Het is dus zo dat de casussen die FV krijgen ingewikkelder worden.

Waar ligt de grens van wat FV kunnen en wat het Buurtteam moet doen? Karin heeft daar ook gesprekken over met de gemeente.

Er gaat een document gemaakt worden in samenwerking met de gemeente. Hierin kan de volgende vraag worden meegenomen: welke scholing en begeleiding hebben FV nodig, ook omtrent de zorgverzekeringen?

De informatie die Karin heeft gemaaild eerder aan de VR kan gedeeld worden met de betreffende vrijwilligers met aanvullingen uit dit overleg.

Taak Irene maakt voor 30 april een conceptmail om door te sturen aan de FV die naar aanleiding van de nieuwjaarsborrel de suggesties deden over de zorgverzekeringskwesties.

De VR heeft nog geen antwoord gekregen op de vraag voor specifieke aantallen van vwers. Karin had deze mail nog niet geopend. Door drukte is de mail er bij in geschoten. Karin vindt het niet erg om mails tussendoor te krijgen. Als reminder kan je haar ook een appje of bericht via Teams sturen.

Taak Karin: uitsplitsing vwers doorgeven aan de VR.

6. Informatie vanuit de organisatie

Hans doet een procesvoorstel: Karin, wil je 2 weken voor de OV agendapunten / informatie aanleveren?

Doel: VR kan zich voorbereiden en we kunnen er dan beter over in gesprek.

Karin wil graag een berichtje met de vraag: heb je nog agendapunten. Dus antwoord is ja.

Taak ...?: 2 weken voor de OV een bericht aan Karin sturen met de vraag of zij nog agendapunten heeft.

Mogelijk idee: agenda samen met Karin maken. Wordt over nagedacht.

Vraag aan Karin: heb je genoeg tijd om ruimte om alle informatie over te brengen aan ons?

Karin: in combinatie met het VOT heeft ze genoeg ruimte om alle dingen te zeggen.

7. Casussen en observaties en gesprekken

Vraag om reactie van Karin.

a. Update en afronding Casus vrijwilliger computerondersteuning bij de Algemene Hulpdienst

Karin: dit soort casussen helpen mij qua informatie. Als organisatie kunnen we hiervan leren. Ik vind het een nette reactie van de medewerker. Maar ik pak zo'n casus bestuurlijk op, niet op casus niveau. Ik kijk ernaar: hoe gaan we werkwijze verbeteren en hiervan leren? Hierin zit wel een ontwikkelvraag: hoe gaan we om met onze vwers.

We zijn lerende organisatie. Alle casussen zijn in dit kader te interpreteren door Karin.

Hans: deze casus haalt het vertrouwen onderuit van de manier van werken van de AHD, maar ik hoef er nu niet iets mee.

b. Verslag van een gesprek met vier vrijwilligers

Algemeen oordeel: dit verslag geeft een genuanceerd beeld. Belangrijk om vwers mee te geven: Fijn dat je het doet en ook fijn wat je doet. De intrinsieke waarde van vwers-werk komt duidelijk naar voren, daar moet waardering op zitten. Als client niet kan waarderen, kan er een gat ontstaan. Dus organisatie kan daar meer waarderen, zoals in aandacht en interview etc.

c. Interview

Uit de interviews van een tijd geleden kwam naar voren dat er bij de interview te veel gezelligheid was en minder diepgaande interview; sommige vwers zijn daarop afgehaakt. We moeten kijken naar de vraag: is

intervisie vrijblijvend of geven we een zwaarwegend advies om eraan mee te doen. En ook de vraag: voldoet het inhoudelijk?

Bij de implementatie van het vwersbeleid komt het terug in de plannen per dienstverlening en per team. Wanneer is dat?

Karin gaat er met Rob voor zitten om de tijdplanning helder te krijgen (taak). Ze denkt aan de zomer om er aan te werken, dus in najaar zal de implementatie hopelijk in werking treden.

Irene: als VR willen we graag meer dan informeren en als antwoord te krijgen: we doen er iets mee in beleid. Casuïstiek lijkt dan toch te kunnen verzanden.

Karin is ook een beetje gefrustreerd waarom vwersbeleid zo lang duurt. Want als het beleid er is, kunnen we een concreet plan maken. En daar kunnen we de casussen tegenaan houden. Er is nu nog geen toetsingskader.

8. Rondvraag

Irene: De VR heeft de notulen niet gekregen van het overleg van RvT + medezeggenschap overleg waar Irene bij was. Karin: Notulen zijn er zeker. Taak: Karin vraagt het aan Rob om door te sturen.

Irene: Veranderende behoeften van vwers: meer flexibel etc. Is daar al meer over nagedacht?

Karin: ligt nog niets in de week.

Irene: Misschien kan VR erin meedenken.

Karin: hoogover komt er een meer strategische visie samen met RvT. De 'flexibele vwers' worden hier ook in opgenomen. Fijn om daar met de VR ook over in gesprek te gaan.

Worden de klachten die er zijn geweest mee genomen in de nieuwe klachtenregeling?

Karin: Ja, wordt zeker mee genomen. Ik neem het met Rob op over wanneer er een stuk ligt die we kunnen bespreken. Taak Karin.

Als we contact opnemen met vwers, doen we dat via consultants of mogen we het zelf?

Karin: we hebben te maken met de AVG en privacy. Maar als je een doel hebt, dan kan het. Het is belangrijk om daarna een goed plan te hebben hoe we dat gaan aanpakken. Dat doen we door met elkaar het gesprek te voeren. Wat zou een goede manier zijn om dit te doen? We bekijken het per situatie. Als het gaat over contact met alle vwers, begint het gesprek en het plan maken samen met de PV. En als het 1 team betreft, dan kan het ook met iemand van dat team. (zoals nu Irene en Anna over een klankboordgroep voor vwers van team Vrijwillige Inzet.)

Hans uit de zorgen dat samen een plan maken niet verwordt tot toestemming vragen van PV of consultants.

Hoe ver staat het met de adviesvraag over de personele regelingen?

Karin: Deze moet er nog uitgaan. Als deze naar OR en PVT gaat, gaat deze ook naar VR.

Wat zijn vorderingen met opzetten gemeenschappelijke cliëntenraad?

Karin: Er komt geen gemeenschappelijke cliëntenraad. We zijn in gesprek met Meetellen om te kijken wat we kunnen regelen voor de cliënten in de sociale basis.

In hoeverre zijn de mensen in organisatie op de hoogte van het feit dat er geen Cliëntenraad meer is?

Karin: dit is wel gecommuniceerd. Taak Karin: regelen dat het niet meer fout op de website staat.

9. Sluiting

Taken van dit overleg op een rijtje:

Karin:

1. Uitsplitsing aantallen vrijwilligers per project/dienstverlening doorgeven aan de VR.
2. Vragen aan Rob om de notulen van het overleg van RvT + medezeggenschap door te sturen aan VR.

3. Vragen aan Rob wanneer het stuk over de klachtenregeling er ligt (daarna kan het worden besproken).
4. Met Rob om de tafel om het tijdspad voor het vrijwilligersbeleid te maken en dit doorgeven aan de VR.
5. Vragen aan Annet dat de Cliëntenraad van de website gehaald wordt.

Irene: concepttekst maken inzake de kwestie FV en zorgverzekering.

Anna/Hans/Jaap?: 2 weken voor de volgende OV een berichtje sturen naar Karin met de vraag: heb jij nog agendapunten voor het volgend OV? Voor de volgende keer is dat 4-6-2025