



VERSLAG VAN DE BIJENKOMST VAN DE CLIËNTENRAAD VAN SILVER

Datum bijeenkomst: 13 mei 2019

Aanwezig: Peter, Kimberly, Paul, Sylvia, Karin, Bernadette (leden cliëntenraad, hierna: CR)

Bas, Aziz (Silver)

Helma (adviseur)

Inge (verslaglegging)

Afwezig: Karin (met bericht)

1. Opening - mededelingen en vaststelling agenda

Paul opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom. Hij neemt vanaf vandaag het voorzitterschap over van Helma. Sylvia is vandaag voor het laatst aanwezig en zal aan het eind van deze vergadering afscheid nemen.

Karin is met vakantie en dus afwezig.

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Verslag bijeenkomst 25 maart 2019

Verkorte verslag voor op de website

Het verslag wordt vastgesteld en zal op de website worden geplaatst.

Tekstueel en naar aanleiding van

Naar aanleiding van pagina 2, tweede alinea meldt Aziz dat van de auditor is vernomen dat er pas in 2020 een audit zal plaatsvinden met de CR. Dat zal in ieder geval niet zijn middels het bijwonen van een CR-vergadering.

Het verslag wordt vervolgens vastgesteld.

Actielijst

De actielijst wordt geactualiseerd.

3. Bespreken jaarverslag en jaarrekening 2018

Aangezien de documenten nog niet gereed zijn vindt er geen (gezamenlijke) bespreking (met de RvC) van dit agendapunt plaats. Bas doet het volgende procesvoorstel: aangezien de accountant het jaarverslag en de jaarrekening 2018 gaat vaststellen heeft het weinig zin dat de CR advies voor de vaststelling uitbrengt. Bovendien dient het jaarverslag 2018 vóór 1 juni 2019 – met goedkeuring van de RvC - te worden vastgesteld en ingediend bij het ministerie. Daarom heeft het meer zin dat Bas de documenten toelicht in de CR-vergadering van 17 juni 2019 en dat bespreking plaatsvindt tegelijkertijd met het jaarplan en begroting 2020, in november 2019. Dan kunnen eventuele verbeterpunten in het jaarplan/begroting 2020 worden meegenomen. Aldus wordt afgesproken. Bas zal de documenten zo spoedig mogelijk aan de CR toesturen en als de CR nog tips heeft zullen deze zo spoedig mogelijk worden doorgegeven (**actie**).

4. Ontwikkelingen bij Silver

Bas meldt dat de Commissie Registratie en Toezicht (CRT) de erkenning van Silver als opleidingsorganisatie heeft ingetrokken, maar dat de rechter heeft bepaald dat de opleidingen hun opleiding bij Silver mogen afmaken. Momenteel zijn er zes opleidingen, waarvan er twee gaan vertrekken vanwege teveel 'stress en spanning', waarschijnlijk door druk vanuit RINO Zuid.

Silver is nog steeds druk bezig met het werven van nieuwe collega's. Inmiddels zijn 18 nieuwe therapeuten aangetrokken en is Silver met 14 kandidaten nog in gesprek die op het eerste oog geschikt lijken. De investering in een recruiter werpt nu vruchten af. De therapeuten die in de afgelopen periode zijn aangenomen blijven - met uitzondering van één therapeut - dus de groeiplannen kunnen weer ter hand worden genomen. Het streven is dat Silver in de komende 2-3 jaren doorgroeit naar 90-100 therapeuten.

In dit kader kan gemeld worden dat Silver in gesprek is met een investeerder om te bezien of het mogelijk is om de groei te versnellen. Een verkenning vindt plaats om erachter te komen of dit kwalitatief gezien wenselijk en haalbaar is. Als dit niet op problemen stuit kan de groei mogelijk in een stroomversnelling komen. In ieder geval is de investeerder een organisatie met veel ervaring in de zorgsector.

De formele rol van de CR hierin is niet helemaal duidelijk, daarom zal Bas vooraf met Paul hierover in gesprek gaan (**actie**).

Er is sprake van een goede ontwikkeling en versterking van de zelfsturende teams. Zaken worden steeds meer en beter aangescherpt en de therapeuten pakken hun taken steeds beter op. Als voorbeeld wordt de intercollegiale toetsing genoemd.

Op 1 maart jl. is de nieuwe locatie in Eindhoven geopend en deze loopt vanaf het begin heel goed. Silver is gevestigd in een Gezondheidscentrum en deelt de verdieping met de huisartsassistenten. Door een gat in de sociale kaart krijgt Silver veel verwijzingen. De locatie wordt bemand door een aantal basispsychologen en 2 BIG-ers.

Vanuit de CR wordt geïnformeerd of een snelle groei van Silver te behappen is door de directie. Hierop wordt bevestigend geantwoord en verwezen wordt naar de overdracht van taken naar de nieuwe directeur en naar de recruiter die samen met andere collega's de screening van nieuwe therapeuten verzorgt. Silke heeft wel een andere rol gekregen en heeft minder directe cliëntcontacten. Wel is zij enkele dagen in de week op de locaties Leiden en Rotterdam als BIG-er werkzaam. Aan andere BIG-ers is gevraagd om Silke hierin te ontlasten en één therapeut heeft hierop al positief gereageerd.

5. Binnengekomen klachten (meldingen)

Het klachten- en meldingenoverzicht is ontvangen en wordt - waar nodig - toegelicht. Eén incident/melding heeft betrekking op een suïcidepoging van een ex-cliënt die inmiddels op de psychiatrie-afdeling is opgenomen van het ETZ. Omdat de huisarts hierover een melding heeft gedaan is deze toch in het register opgenomen. Er is geen actie vereist.

Een klacht over de organisatie heeft betrekking op een cliënt die boos was omdat zijn therapeut vertrokken is en er niet meteen een vervanger beschikbaar was. Met betreffende cliënt heeft een gesprek plaatsgevonden en is uitleg gegeven. Cliënt is nu tevreden. Bas legt uit dat Silver voor BGGZ 10-12 weken vooruit plant en voor SGGZ 6 maanden, teneinde de werkdruk van therapeuten te beperken. Dit betekent wel dat er een gat valt als een therapeut plotseling vertrekt. Afhankelijk van de ernst van de situatie en de klachten wordt een nieuwe therapeut gezocht, maar dit kan in het ergste geval enkele maanden duren.

6. Intercollegiale toetsing

Vanuit Silver wordt uitgelegd hoe intercollegiale toetsing verloopt.

Therapeuten toetsen elkaar onderling middels een vragenlijst die geformaliseerd is aan de hand van een vooraf vastgesteld kader. Hiermee wordt veel (vergelijkbare) informatie verzameld. De toetsing vindt driemaal per jaar plaats: in april, augustus en december en daardoor wordt de mogelijkheid gecreëerd om trends waar te nemen. De afzonderlijke teams bepalen zelf de manier waarop zij toetsen. Sommigen doen dit in het team, anderen in paren. De wijze van toetsing is minder belangrijk. Op het formulier wordt niet de naam van de beoordeelde therapeut vermeld, maar wel de naam van de beoordelaar. Het formulier wordt tot slot ondertekend en daarmee geformaliseerd.

Vanuit de CR wordt opgemerkt dat het wellicht goed is om de verschillende wijzen van toetsing te vergelijken. In ieder geval dient ervoor gezorgd te worden dat er beweging/verbetering zit in de gesignaleerde aandachtspunten.

Bas stelt dat er anoniem aan de directie wordt gerapporteerd en dat aandachtspunten worden doorgegeven. Het betreffende team moet daarvoor zelf een verbeterplan maken. De directie ontvangt ook de volledig ingevulde lijsten maar grijpt pas in als dit echt noodzakelijk is. In principe zijn de teams zelf verantwoordelijk voor verbeteracties.

Eén van de vragen is of een therapeut in staat is tot het aangaan van een therapeutische relatie. Hoe kan dit beoordeeld worden?

Volgens Bas is dit inderdaad een lastige vraag. Het is nodig om hiervoor door te vragen en dat lukt pas bij voldoende vertrouwen. Teamleden leren echter van elkaar en elk team beschikt over een 'coördinator intercollegiale toetsing'. Coördinatoren kunnen desgewenst met elkaar in contact komen. In totaal zijn er 7 teams.

De CR informeert of er sprake is van intervisie. Geantwoord wordt dat er wel supervisie plaatsvindt maar dat dit niet verplicht is vanuit Silver. Het is wel verplicht om in het team cliënten te bespreken (MDO) en dat kan worden aangemerkt als een vorm van intervisie. Het MDO bestaat uit een vaste groep behandelaars (4-6) die hun eigen caseload bespreken. Hierbij is altijd een hoofdbehandelaar aanwezig. Het MDO vindt wekelijks plaats en dat betekent dat een cliënt van SGGZ driemaal in het behandeltraject wordt besproken in het MDO.

Het toetsingsformulier is vrij uitgebreid en is in overleg met de therapeuten opgesteld. De toetsing verloopt steeds beter, scores worden ingevuld en verzameld en vervolgens met elkaar vergeleken. Op die manier kunnen trends eruit worden gefilterd. Aan de hand van grafieken wordt uitleg gegeven over de scores en de verschillende kleuren die gebruikt zijn. De CR geeft aan dat de kleuren op het formulier en in de legenda duidelijker verklaard mogen worden. Ook is een toelichting wenselijk omdat blijkt dat er in bijv. team Waalwijk veel personeelwisselingen hebben plaatsgevonden en er dus geen sprake is van een stabiel team. Ook kan een team op een bepaald onderdeel laag scoren omdat dat onderdeel op de vragenlijst niet ingevuld is. Het team Eindhoven scoort een 0 op 'resultaat van behandeling' omdat dit team pas net gestart is. De ervaring leert tevens dat een team beter kan functioneren als een team wat groter is.

De CR vraagt tevens om bij het onderdeel Functioneren wat meer verduidelijking te geven zodat er een beter beeld ontstaat.

Tot slot informeert de CR of de directie akkoord is met de aangeleverde verbeterplannen en wat de directie aan feedback heeft gegeven.

Bas licht toe dat de laatste toetsing in april heeft plaatsgevonden en nog bestudeerd moet worden. De focus zal met name liggen op het vergelijken van de resultaten met de eigen

waarneming. Omdat aandachtspunten door een team worden omgezet in verbeteracties zal bij de volgende toetsing moeten blijken of er daadwerkelijk actie is ondernomen. Afgesproken wordt dat de uitkomsten van de intercollegiale toetsing ter informatie aan de CR worden toegezonden. Aanvankelijk zal de CR de verslagen per team + een algemeen verslag van Aziz ontvangen; in de toekomst alleen het algemene verslag (**actie**).

Bas en Aziz verlaten de vergadering.

Bas keert in de vergadering terug.

7. Agenda bepalen voor de vergadering van 17 juni

De agenda wordt samengesteld voor de CR-vergadering van 17 juni 2019: toelichting jaarverslag en jaarrekening 2018 – contact met de achterban – informatieset voor nieuwe cliënten - voortgang werving CR-leden - begroting CR 2019 en planning begroting 2020 - verbeterregister. Gezien de volle agenda wordt het punt 'adviesaanvraag externe klachtencommissie ' (tot op heden geen klachten) doorgeschoven naar de CR-vergadering op 30 september 2019.

8. Afscheid Sylvia

Paul bedankt Sylvia voor haar bijdrage aan de CR in het afgelopen jaar en overhandigt haar als dank een boeket bloemen. Ook Bas bedankt haar namens Silver voor alle input en wenst haar alle goeds toe voor de toekomst.

9. Rondvraag en sluiting

Ook de overige CR-leden wensen Sylvia veel succes toe voor de toekomst. Paul wordt gecompimenteerd voor het leiden van de vergadering.

De vergadering wordt om 21.30 uur gesloten met dank voor ieders inbreng.

Tilburg, 13 mei 2019

De Notulant

Actielijst

Datum en nr. actie	Inhoud	Door	Voortgang
240918/06	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Basisset met informatie voor nieuwe cliënten toesturen aan de CR. ▪ Dit onderwerp agenderen voor vergadering in 2019. 	Bas Paul	
110219/02	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aan de CR zal schriftelijk worden toegelicht waarom Silver heeft gekozen voor de Geschillencommissie GGZ als klachtencommissie. ▪ De CR gaat zich hierover buigen en heeft voor de instelling van een klachtencommissie niet alleen advies- maar ook instemmingsrecht. ▪ Dit onderwerp wordt geagendeerd voor de vergadering van 30 september. 	Bas/Aziz CR Paul	
110219/06	Het verbeterregister wordt geagendeerd voor de CR-vergadering op 17 juni 2019. Na de bespreking zal bekeken worden of en zo ja, hoe hieraan vervolg wordt gegeven.	Paul	
110219/09	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voorstel opstellen in het kader van meer bekendheid geven aan de CR . ▪ Dit punt agenderen voor de volgende vergadering. 	Sylvia/Karin/ Paul Paul	
250319/02	Concept-advies opstellen inzake externe klachtenfunctionaris en voorleggen aan CR in een volgende vergadering. (Juni-vergadering).	Bernadette/ Peter	
250319/03	De begroting 2019 van de CR wordt aangepast en zal in de vergadering van 17 juni 2019 besproken en vastgesteld worden.	Karin	
130519/01	Jaarverslag en jaarrekening 2018 toesturen aan CR en toelichten in vergadering van 17 juni 2019. Documenten t.z.t. betrekken bij jaarplan/begroting 2020.	Bas CR	
130519/02	In overleg gaan over het aantrekken van een externe investeerder en de rol van de CR daarin.	Bas/Paul	
130519/03	Uitkomsten van intercollegiale toetsing toesturen aan CR. Aanvankelijk verslagen van alle teams + algemeen verslag, later alleen algemeen verslag.	Aziz	
130519/04	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagje van overleg over benaderen achterban toesturen aan CR-leden. • Folder van CR nogmaals kritisch doorlezen. • Bij LOC soortgelijke organisaties als Silver opvragen om daar bij CR na te vragen hoe zij omgaan met hun achterban. 	Paul Kimberly/Karin Kimberly	
130519/05	Overleg met voorzitter RvC over afwijzing van voorgedragen lid RvC door CR.	Paul	
130519/06	Mail sturen naar Bas met wijzigingen in wervingsbrief (telefoonnummers) naar ex-clënten van Silver.	Kimberly	

Advies

Datum en nr. advies	Inhoud	Voortgang
310316/B	Advies om organogram - inclusief RvT/RvC - toe te voegen aan de website.	Zodra gereed.
310316/C	Advies om HKZ-certificering en WTZI-erkenning toe te voegen aan de website.	Zodra gereed.
050218	Advies aangaande de Directeur Dagelijkse Operatie.	
260318	Advies aangaande de aangepaste klachtenprocedure.	

Besluitenlijst

140617/A	Aan het begin van elke vergadering zal Bas de ontvangen klachten melden en eventuele nieuwe ontwikkelingen toelichten.
140617/B	Er vinden 6 overlegvergaderingen per jaar plaats, en één vergadering zonder Bas. Na een jaar wordt deze werkwijze geëvalueerd.
140617/C	Gelijktijdig met het verslag wordt ook een samenvatting daarvan toegezonden die - na vaststelling - op de website van Silver wordt geplaatst.
140617/D	Zaken worden in een volgende vergadering niet herhaald voor de afwezigen; zij kunnen bij Helma met vragen terecht.
140617/E	Besluiten van de CR worden genomen door de aanwezige CR-leden.
140617/F	In de opstartfase zullen de vergaderingen van de CR met een half uur worden verlengd.
200917/A	In het verslag dat op de website wordt geplaatst zullen enkel voornamen worden gebruikt.
301017/A	De vrijwilligersvergoeding wordt na één jaar geëvalueerd.
271117/A	Documenten ter bespreking in de CR dienen 2 weken vóór de vergadering beschikbaar te zijn bij de leden.
271117/B	In iedere vergadering wordt een half uur tijd gereserveerd voor onvoorziene zaken.
271117/C	In iedere vergadering wordt aan het eind van de vergadering 5 minuten tijd genomen om de aan te leveren documenten vast te stellen.
271117/D	De ledenlijst wordt jaarlijks (aan het eind van het jaar) doorgenomen.
271117/E	Helma Martens blijft betrokken bij de CR als ambtelijk secretaris.
271117/F	Inge Brokken blijft de verslaglegging verzorgen.
271117/G	Adviezen worden opgesteld door de notulist aan de hand van teksten uit het verslag.
271117/H	In 2018 komt de CR 6x bij elkaar met Bas en 1x zonder Bas.
271117/I	Vergaderingen van de CR vinden plaats op maandagavond.
050218/A	Helma Martens wordt benoemd tot onafhankelijk voorzitter van de CR.
050218/B	Paul Houtepen wordt benoemd tot vicevoorzitter van de CR.
050218/C	Karin houdt de realisatie van de begroting bij.
050218/D	Discussies worden zoveel mogelijk in de vergaderingen gevoerd.
260318/A	Verbeterregister structureel agenderen.
260318/B	De begroting 2018 CR wordt vastgesteld.

260318/C	Een lidmaatschap LOC met pakket 1 wordt afgesloten.
260318/D	Jaarverslag 2017 CR wordt vastgesteld.
260318/E	Agenda en bijlagen voor CR-vergaderingen worden opgeslagen in de cloud maar ook via e-mail aan de leden toegezonden.
260318/F	Vergaderstukken worden uitgeprint voor Karin en Peter.
250618/A	In verslagen worden alleen voornamen gebruikt.
250618/B	Verbeteracties zullen worden toegevoegd aan het overzicht van klachten en meldingen dat iedere vergadering aan de CR wordt voorgelegd.
261118/A	Plan en begroting 2019 worden goedgekeurd.
261118/B	In 2019 zullen RvC en CR tweemaal overleggen: in mei en in november.
261118/C	De RvC sluit aan bij het jaarlijks etentje van de CR.
110219/A	Paul zal t.z.t. het voorzitterschap van Helma overnemen.
110219/B	Kimberly zal t.z.t. het vice-voorzitterschap/de secretarisrol overnemen, met Peter als achterwacht.