



VERSLAG VAN DE BIJEENKOMST VAN DE CLIËNTENRAAD VAN SILVER

Datum bijeenkomst: 17 juni 2019

Aanwezig: Peter, Kimberly, Paul, Bernadette (leden cliëntenraad, hierna: CR)
Bas, Aziz (Silver)
Helma (adviseur)
Inge (verslaglegging)

Afwezig: Karin (vakantie)

1. Opening en vaststelling agenda

Paul opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom. Aziz heeft zich afgemeld voor vanavond. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

2. Verslag bijeenkomst 13 mei 2019

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

Actielijst

De actielijst wordt geactualiseerd.

3. Ontwikkelingen bij Silver

Er zijn geen nieuwe ontwikkelingen te melden.

4. Binnengekomen klachten/meldingen

Door een misverstand is het klachtenoverzicht niet toegezonden aan de CR. Het overzicht zal alsnog worden nagestuurd.

In april jl. is kritisch gekeken naar de wijze waarop de telefoon wordt opgenomen. Dit naar aanleiding van opmerkingen van cliënten die geen gehoor kregen, lang moesten wachten of het verzoek kregen om op een ander moment terug te bellen. Met het secretariaat is inmiddels een andere werkwijze afgesproken: van alle medewerkers wordt verwacht dat zij de telefoon aannemen en cliënten te woord staan. Terugbelverzoeken worden niet aangenomen, het kost teveel tijd om mensen weer te bereiken. Per 1 juli a.s. komt er een nieuw hoofd secretariaat en zal alles naar verwachting wat soepeler en gedisciplineerder verlopen. Bereikbaarheid blijft een aandachtspunt.

5. Toelichting jaarverslag en jaarrekening 2018

Het jaarverslag en de jaarrekening 2018 zijn nog niet beschikbaar. Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering.

6. Toelichting verbeterregister

Door Bas wordt de werking van het verbeterregister toegelicht. Verbeterpunten ontstaan als iets niet goed is gegaan of als iemand een idee heeft hoe het beter kan. De lijst is geen doel maar een middel. Aziz houdt bij welke punten openstaan en welke punten zijn afgewerkt. Een melder krijgt altijd een terugkoppeling over de actie die wordt ingezet. Soms vindt actie pas later in de toekomst plaats.

Sinds de invoering van het verbeterregister zijn er circa 200 verbeteracties opgesteld.

7. Toelichting informatiesets nieuwe cliënten

Iedere nieuwe client krijgt een informatiepakketje toegezonden via e-mail of post. Daarin staat alles wat hij/zij moet weten voordat de eerste afspraak plaatsvindt en welke zaken de client mee moet brengen, zoals verwijsbrief, ID etc. Ook de folder van de CR wordt meegestuurd.

De CR wil graag de informatiebrieven goed bestuderen en hierover advies uitbrengen. Bas gaat daarmee akkoord. Dit onderwerp komt in een volgende vergadering terug op de agenda.

8. Agenda bepalen voor de vergadering van 13 mei

De agenda wordt samengesteld voor de CR-vergadering van 30 september 2019: toelichting jaarverslag en jaarrekening 2018 – voortgang werving CR-leden - folder CR - begroting CR 2019 en planning begroting 2020 - externe klachtencommissie.

9. Afscheid Helma

Bas en Paul bedanken Helma voor haar jarenlange inspanningen en ondersteuning van de CR en wensen haar alle goeds toe.

10. Rondvraag en sluiting

Bas wordt gevraagd om haast te maken met het versturen van de wervingsbrief voor nieuwe CR-leden.

De vergadering wordt om 22.15 uur gesloten met dank voor ieders inbreng.

*Tilburg, 17 juni 2019
De Notulant*