

## **SAMENVATTEND VERSLAG VAN DE BIJeenKOMST VAN DE CLIËNTENRAAD VAN SILVER**

---

Datum bijeenkomst: 20 september 2017  
Aanwezig: Peter, Paul, Eline, Kimberly, Karin (leden Cliëntenraad, hierna: CR)  
Theo (LOC Zeggenschap in Zorg)  
Bas (Silver)  
Helma (voorzitter, Zorgbelang Brabant)  
Inge (verslaglegging)  
Afwezig: Anouk, Bernadette

---

### 1. Opening

Helma opent de bijeenkomst, heet iedereen welkom en geeft de afmeldingen door.

### 2. Verslag bijeenkomst 14 juni 2017

#### *Tekstueel*

De derde zin bij het eerste punt van de rondvraag kan worden geschrapt. Met deze aanpassing wordt het verslag vastgesteld.

#### *Naar aanleiding van / acties*

Karin maakt een e-mailadres aan voor de CR en mailt dit adres naar iedereen door. Over de beantwoording van e-mails zal worden afgestemd met de overige leden. Alle mails worden geregistreerd.

#### *Samenvatting verslag voor op de website*

In het openbare verslag zullen enkel de voornamen van de aanwezigen worden vermeld.

### 3. Ontwikkelingen bij Silver

In mei heeft een audit plaatsgevonden in het kader van HKZ met een erg goede uitkomst. Wel waren er 2 aandachtspunten:

- een meer formele beoordeling van psychiaters is gewenst
- de kwaliteit van de behandeling door therapeuten moeten beter getoetst worden.

In opvolging hierop heeft er intercollegiale toetsing plaatsgevonden. De rapportage hiervan zal worden toegestuurd aan de auditor zodat de certificering weer geborgd is. Aan de hand van de intercollegiale toetsingen worden verbeterplannen opgesteld die met de CR zullen worden gedeeld, gezien hun adviesrecht.

### 4. Binnengekomen klachten

Er is een aantal klachten ontvangen dat is terug te leiden naar 2 collega's die inmiddels niet meer bij Silver werken.

### 5. Samenwerkingsovereenkomst, vaststelling en ondertekening

De samenwerkingsovereenkomst wordt vastgesteld en - in tweevoud - door de aanwezige leden van de CR ondertekend.

### 6. Lijst deelnemers

Een bijgewerkte lijst van de leden van de CR is rondgemaild. Hierin is ook ieders telefoonnummer opgenomen.

In aansluiting hierop wordt er gesproken over de archivering van stukken. De afspraak wordt gemaakt dat Bas uit zal zoeken of het mogelijk is om een beveiligde cloud-omgeving te creëren voor de CR.

#### 7. Huishoudelijk reglement (HHR)

Er dient een HHR opgesteld te worden waarin afspraken worden vastgelegd en de wijze waarop zaken tot stand komen. Voorbeelden daarvan: verkiezingen, besluitvorming, lidmaatschap etc. Theo zal een concept-HHR opstellen en toezenden aan de CR. Vervolgens kan het concept besproken worden en vastgesteld.

#### 8. Cliënttevredenheidsonderzoek - klachtenprocedure

Bas licht het proces van het cliënttevredenheidsonderzoek toe. Sinds 1 januari 2017 wordt iedere cliënt na behandeling gevraagd om een respons over de behandeling te geven. Aan de hand van de beoordelingen worden verbeterplannen opgesteld, incidenteel en structureel.

Vanuit de CR wordt gevraagd om de procedure aan de CR voor te leggen die in deze adviesrecht heeft. Bas zal hiervoor zorgen en de procedure voorzien van een adviesaanvraag.

De CR wil graag een beeld willen hebben van het soort klachten dat wordt ingediend en wil de klachtenprocedure agenderen voor een volgende vergadering.

Afgesproken wordt dat dit onderwerp voor de volgende vergadering zal worden geagendeerd en dat daarbij tevens de klachtenfunctionaris zal worden uitgenodigd.

#### 9. Raadplegen achterban

De CR zit in een ambulante setting en heeft geen rechtstreeks contact met de 2000-2500 cliënten die Silver in zorg heeft. Hoe kan de CR met deze cliënten in contact komen? Een aantal mogelijkheden worden besproken en uiteindelijk worden de volgende afspraken gemaakt:

- Op korte termijn zal informatie over de CR op de website worden geplaatst met daarbij het e-mailadres van de CR.
- Paul levert tekst aan over de CR die op een folder kan worden gedrukt voor in de wachtruimtes.
- In de volgende vergadering komt dit punt terug op de agenda.

#### 10. Planning voor de volgende vergaderingen

De planning voor de volgende vergaderingen wordt aangepast en ziet er als volgt uit:

##### *Agenda 30 oktober*

- Kennismaking met de Raad van Commissarissen
- Kennismaking met Silke Bakker
- Strategisch meerjaren en jaarplan 2018 van Silver

##### *Agenda 27 november*

- Opstelling jaarplan 2018 CR
- Uitbreiden RvC met een lid namens de CR (zonder aanwezigheid Bas)
- Vaststellen en ondertekening van het Huishoudelijk Reglement

De agendapunten 'Aanbod diensten van Silver' en 'Kwaliteit van diensten HKZ' worden naar volgend jaar verplaatst. Ook zullen de nog op te stellen verbeterplannen in 2018 aan de orde komen.

#### 11. Rondvraag en sluiting

Bij de volgende vergadering zal Kimberley iets meenemen voor bij de koffie.

Helma sluit de vergadering om 22.00 uur, met dank voor ieders inbreng.