

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



Datum bijeenkomst: 24 september 2018

Aanwezig: Peter, Karin, Kimberly, Bernadette, Paul, Eline, Sylvia (leden cliëntenraad,  
hierna: CR)  
Bas (Silver)  
Helma (voorzitter)  
Inge (verslaglegging)

Afwezig: Aziz (Silver)

### **1. Opening en vaststelling agenda**

Helma opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom. De agenda wordt vastgesteld.

### **2. Verslag bijeenkomst 25 juni 2018**

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld.

### **3. Ontwikkelingen bij Silver**

- Contracten zijn getekend voor nieuwe vestigingen van Silver in Eindhoven (Q1 2019) en Hoofddorp (Q1 2020). Er lopen nog onderhandelingen over vestigingen in Zeist, Oisterwijk en Bergen op Zoom.
- In de afgelopen 3 maanden zijn 12 nieuwe therapeuten gestart. Werving van therapeuten is een continue proces en hopelijk kunnen ook in 2019 15-20 nieuwe therapeuten worden aangetrokken.
- Met ingang van 1 december 2018 is een nieuwe directeur Dagelijkse Operaties aangesteld.
- In Tilburg is een Jeugdteam gevormd. 7 collega's maken (eventueel gedeeltelijk) de overstap naar dit nieuwe team.
- In het kader van de HKZ-certificering vindt een eerste externe audit plaats op 3 oktober 2018.

### **4. Binnengekomen klachten (meldingen)**

Het toegezonden overzicht van klachten, meldingen en incidenten wordt door Bas toegelicht. Er is één formele klacht ontvangen die aan de Geschillencommissie is voorgelegd.

### **5. Adviesaanvraag jaarverslag en jaarrekening 2017**

Dit agendapunt kan niet besproken worden omdat er geen stukken zijn aangeleverd. Bas licht toe dat het jaarverslag en de jaarrekening 2017 eerst door de RvC en de accountant vastgesteld dienen te worden. Advisering door de CR heeft weinig zin, want wijzigingen zijn dan niet meer mogelijk. Helma zal bij het LOC navragen wat de positie van de CR hierin is. De uitkomst zal zij communiceren naar de CR en Bas. Bas zal na vaststelling van de stukken deze doorsturen naar de CR. Helma zal via een Datumprikker een telefonische conferentie beleggen (rond 8 oktober 2018) om de jaarstukken te bespreken.

### **6. Adviesaanvraag Plan en begroting 2018**

Dit agendapunt kan niet besproken worden omdat er geen stukken zijn aangeleverd. Bas meldt dat in november het jaarplan en begroting 2019 besproken en vastgesteld worden in de RvC. Daarna kan dit onderwerp door de CR besproken worden. Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar de CR-vergadering van 26 november 2018.

## **7. Adviesaanvraag Cliënttevredenheidsonderzoek 2017**

De CR constateert dat de meetresultaten van het Cliënttevredenheidsonderzoek zijn toegezonden, maar niet de verbeterplannen die in gang zijn gezet. Wel worden er op pagina 3 mogelijke oplossingen geboden voor knelpunten. Waarop zijn die gebaseerd? Welke analyses zijn er gemaakt? Bas licht toe dat er na elke melding/klacht een verbeteractie plaatsvindt. Er is dus sprake van een continue proces, waarbij steeds kleine aanpassingen worden gedaan. Het is ondoenlijk om voor iedere verbetering een advies te vragen aan de CR. Daarom wordt afgesproken dat bij het agendapunt Binnengekomen klachten/meldingen ook de verbeteringen zullen worden gecommuniceerd, zodat de CR daarover desgewenst tips/een mening kan geven.

## **8. Klachtenprocedure op de website van Silver**

De website van Silver is aangepast zodat cliënten nu makkelijker kunnen achterhalen op welke wijze en op welke plek zij een klacht kunnen indienen. Ook de informatie over de CR zelf is makkelijker te vinden.

## **9. Lid Raad van Toezicht vanuit de CR**

Van de RvC is nog steeds geen antwoord ontvangen op het standpunt van de CR inzake de voordracht van een lid RvC vanuit de CR. De CR betreurt de gang van zaken en gaat actie ondernemen richting de RvC.

## **10. Overige bespreekpunten**

- Een kennismaking met de nieuwe directeur wordt gepland in de eerste vergadering van 2019.
- Bas gaat akkoord met een scholingsverzoek van de CR door de LOC. Karin vraagt bij het LOC een offerte aan voor een scholing van 4 uur (een dagdeel) over de onderwerpen: 'communicatie CR met de achterban' en 'invulling geven aan rechten en plichten middels een praktische insteek'. Als een trainer en data bekend zijn zal een datum voor de scholing worden gepland.

## **11. Rondvraag en sluiting**

12. De volgende bijeenkomst van de CR vindt plaats op 26 november 2018. Bernadette meldt zich hiervoor af.

- De agenda voor de volgende vergadering wordt doorgenomen. Geagendeerd worden:
  - Plan en begroting 2019
  - Overleg met de RvC
  - Deelnemerslijst, taakverdeling CR enz.
  - Planning CR 2019
- De agendapunten 'Uitleg HKZ' en 'Intercollegiale toetsing' worden doorgeschoven naar een vergadering in 2019.
- De informatie over de CR op de website van Silver moet worden geactualiseerd (aantal leden). Helma stuurt hierover een mail aan Aziz.
- Besloten wordt om na de volgende vergadering (de laatste van het jaar) gezamenlijk nog wat na te praten met een drankje en een hapje.

Helma sluit de vergadering met dank voor ieders inbreng.

Tilburg, 24 september 2018

De Notulant