

## JAARVERSLAG 2022

### CLIËNTENRAAD SILVER

---

#### Historie

Sinds de oprichting in 2017 zet de cliëntenraad (hierna te noemen CR) van Silver Psychologie in Tilburg (hierna te noemen Silver) zich in voor de belangen van cliënten van alle vestigingen van Silver Psychologie. In dit jaarverslag legt de CR verantwoording af over de activiteiten in 2022.

De CR is voortgekomen uit een klankbordgroep welke in 2015 is gestart. Eind 2017 is de overgang naar de CR gerealiseerd. 2018 is daarmee het eerste volledige jaar van de CR. Dit verslag is het derde volledige verslag dat door de CR geschreven is.

---

#### Voorwoord

Elk jaar zetten de leden van de cliëntenraad zich in voor de belangen van de cliënten en die van Silver. De juiste samenwerking met de directie en de Raad van Commissarissen is daarbij van groot belang. De cliëntenraad heeft jaarlijks 7 bijeenkomsten met directie en 1 gezamenlijk overleg waarbij ook de Raad van Commissarissen aansluit. Daarnaast is er ieder jaar een training om op de hoogte te blijven van wetsveranderingen en of andere zaken die van belang kunnen zijn.

Voor de cliëntenraad is het monitoren en toetsen van goede zorg één van de basistaken. Echter de wet op de cliëntenraden is voornamelijk geschreven voor de langdurige zorg (Wlz). De zorg binnen de psychologenpraktijk is gericht op korte, ambulante en behandelzorg. Cliënten verblijven niet in de instelling maar komen voor behandelsessies naar een praktijk en gaan na behandeling weer weg. Dit betekent dat het spreken van cliënten en vragen naar hun bevindingen over zorg en omgeving hierdoor minder eenvoudig is. De cliëntenraad van Silver is daarom ook meer geconcentreerd op ROM en CQI lijsten. Dit zijn platforms waar de cliënt zijn/haar bevindingen over de praktijk en behandeling kan delen. Deze vormen de basis van de gesprekken over goede zorg en kwaliteit.

---

#### Samenstelling

In januari 2022 bestond de cliëntenraad uit 6 leden. In het lopend jaar heeft één lid door verhuizing haar deelname beëindigd en zijn er 2 nieuwe leden bijgekomen. Deze hebben al snel hun toegevoegde waarde getoond door zich positief kritisch te uiten binnen onze eigen CR maar ook met eenzelfde blik naar Silver te kijken en vragen te stellen. De basis van een goede CR begint immers bij kritisch zijn op jezelf en je eigen inbreng.

Eind 2022 bestond de CR uit de volgende leden: Paul (voorzitter), Karin, Peter, Bas, Bert, Herman, Stefanie en Ardien (notulist).

Sinds de komst van een notulist kunnen de CR leden zich ongehinderd focussen op het overleg met elkaar en met de directie. Dit bevordert de constructiviteit en kwaliteit van het overleg.

---

## Bijeenkomsten

De CR heeft in 2022 zeven keer vergaderd;

Vanuit Silver is Bas (directeur) bij de vergaderingen aanwezig geweest. Met Aziz (stafmedewerker directie/kwaliteitsfunctionaris) is steeds voorafgaand aan het overleg contact geweest en worden de binnengekomen klachten en meldingen van cliënten, evenals de genomen acties om deze op te lossen besproken.

Tijdens elke bijeenkomst worden een aantal onderwerpen ook zonder de directie besproken. Dit betreft voornamelijk onderwerpen die primair de CR aangaan vanwege het inhoudelijke aspect of de te volgen strategieën voor verder overleg of veranderingen binnen Silver. Na jaren van COVID19 was 2022 een jaar van omschakelen. Omschakelen in het weer oppakken van de “normale” wijze van zorgverlening en ook voor ons als CR voor het overleg dat weer fysiek plaats kon vinden. In 2021 (zie verslag) was afgesproken dat er eind dit jaar ook een overleg met de RvC plaats zou vinden. Doordat de agenda hiervoor niet in elkaar gepast kon worden is dit overleg uitgesteld naar februari 2023. Het ligt wel in de planning om eind 2023 opnieuw met de RvC bij elkaar te komen.

## Terugblik 2022

Zoals al aangegeven een jaar van veranderingen. Veranderingen doordat er weer fysiek vergaderd kon worden maar ook veranderingen door het vertrek en de komst van nieuwe CR leden. Daarnaast is ook de overlegstructuur veranderd. Aziz sluit niet meer fysiek aan bij de overleggen. En Bas krijgt vooraf vragen vanuit de CR waarop zij graag antwoord ontvangt. Natuurlijk blijft er ruimte voor vrije invulling en toelichtingen van Bas over de ontwikkelingen binnen Silver. Paul (voorzitter) heeft aangekondigd dat 2023 zijn laatste jaar zal zijn. Hij heeft er dan 2 termijnen opzitten en vindt het goed wanneer anderen met een nieuwe visie het stokje overnemen.

---

## Onderwerpen

Ieder jaar zijn er vaste onderwerpen die besproken worden. Hieronder wordt daar uitgebreider op ingegaan. Daarnaast zijn er talloze andere onderwerpen de revue gepasseerd. Verslaglegging over deze onderwerpen vind je verderop in dit verslag.

### **Vaste terugkerende onderwerpen:**

- *Ontwikkelingen bij Silver*  
De inzetbaarheid van enkele kantoren is in 2022 ingeperkt. Enerzijds vanwege onderbezetting en anderzijds vanwege efficiëntie. In 2021 in Silver gestart met het implementeren van een nieuw behandelstelsel. Dit stelsel “dwingt” de behandelaar om tussentijds verslaglegging te doen alvorens verder te kunnen met de behandeling. De verslaggeving blijft op deze manier up-to-date, zodat het proces van de behandeling goed te volgend is.
- *Auditing Silver*  
Elk jaar vindt een audit plaats waarbij een systematisch en onafhankelijk onderzoek van gegevens, documenten, verklaringen, activiteiten en prestaties van een organisatie voor een specifiek doel centraal staat. Terugkoppeling van de resultaten vindt plaats in één van de CR-vergaderingen. Evenals voorgaande jaren waren er ook dit jaar geen bijzonderheden en kunnen we gezamenlijk de audit als geslaagd beschouwen.

- *Intercollegiale toetsingen*

Driemaal per jaar vindt er een intercollegiale toetsing plaats. Doel van deze toetsing is dat collega's elkaar toetsen op criteria zoals kwaliteit, omgang, kennis en meer. Dit, om elkaar scherp te houden en van/met elkaar te leren. Tijdens het CR-overleg worden de leden bijgepraat over de resultaten en genomen acties van Silver met als doel tot verdere ontwikkeling van de teams te komen. Hierover wordt een dialoog met de CR gevoerd waarbij de CR een adviserende rol heeft. Het eerste jaar (2021) moesten de psychologen erg wennen aan deze manier van werken. Het open naar elkaar feedback geven bleek echter al snel een prettige wijze van open met elkaar omgaan en kwam de samenwerking en kwaliteit ten goede. Een mooie ontwikkeling waar we ook als CR tevreden over zijn.

- *Klachten van cliënten*

Zoals aangegeven praat Aziz de CR voorafgaand aan ieder overleg bij over de binnengekomen klachten en hoe hiermee omgegaan is. Afgesproken is dat Silver de CR informeert over de verbeteracties die continu worden ingezet naar aanleiding van klachten en incidenten. De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies hierover en vraagt om verdere toelichting indien zij dit nodig acht. Dit is een vast agendapunt, waarbij de CR de vinger aan de pols houdt over het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de organisatie met deze klachten omgaat. De klachten worden anoniem en algemeen besproken.

- *HKZ-certificering*

Na de eerste toelatingsaudit volgen er 2 controle audits in het 1<sup>ste</sup> en 2<sup>e</sup> jaar.

De HKZ-controle audit bestaat uit meerdere interne audits en een externe controle audit.

In het derde jaar volgt de HKZ-her-certificering. Dit kwaliteitsmanagementsysteemproces wordt elke 3 jaar opnieuw doorlopen. De HKZ-audit komt jaarlijks op de agenda van de CR. De gegeven adviezen worden door Silver opgevolgd welke door de CR worden gemonitord. De CR ontvangt de stukken met daarin de opgenomen aanbevelingen.

Bas (notulen 31-10) meldt dat de HKZ-audit erop zit en dat ze voor de twee keer met vlag en wimpel zijn geslaagd.

Uit de audit van 2022 kwamen drie verbetermogelijkheden die inmiddels zijn opgepakt.

1. Bij de diagnose staat aangegeven 'cliënt voldoet aan de criteria'. Het valt te overwegen, in het kader van destigmatisering, hier te schrijven 'de klachten van de cliënt voldoen aan de criteria'
2. De regiebehandelaar heeft via mail veel contact met behandelaars en behandelaars in werkbegeleiding. Het is vastgelegd in het document 'werkantekeningen (niet voor de cliënt)' dat betreffende mails en verslagen van mondelinge overleggen worden vastgelegd in 'notities' als 'werkdocument'. Met de komst van CIS is deze instructie echter vervallen. Het valt te overwegen deze instructie opnieuw onder de aandacht te brengen.
3. Niet van elk teamoverleg worden verslagen gemaakt. Het valt te overwegen om te gaan werken met actie- en besluitenlijsten.

- *Jaarverslag en jaarrekening 2022*

Deze zijn besproken en goed bevonden. Wel willen we volgend jaar meer toelichting hierop. Het is niet aan de CR om de cijfers te beoordelen maar deze worden ter inzage en ter info gedeeld. Om ze ook meer inzichtelijk te krijgen is gevraagd om meer uitleg.

- *Plan en begroting 2023*

Deze zijn niet besproken in de CR-vergaderingen. De informatie is wel terug te vinden op [STACK](#)  
Dit wordt bijgehouden door de voorzitter.

- *Verhaal van een medewerker*  
Door de drukke agenda van de CR is er geen kennismaking met een medewerker van Silver geweest. Afgesproken is om dit in 2023 weer op te pakken. **Wisselende onderwerpen:**
- *Covid19*  
Na jaren van Covid19 prikkelingen kunnen we nu terug naar het “nieuwe” normaal. Zeker zijn de gevolgen van corona nog merkbaar, maar langzaam maar zeker gaan we terug naar de oude situatie. Therapeuten kunnen weer fysiek met cliënten afspreken en dat komt de behandeling zeker ook ten goede, al waren er geen aantoonbare aanwijzingen dat de behandelingen door de corona negatief werden beïnvloed.
- *Ontwikkelingen binnen Silver*  
Silver is gaan werken met een nieuwe patiënten portal. Deze portal biedt enkele voordelen ten opzichte van het systeem dat men tot voor kort gebruikte. De overstap naar een nieuwe portal heeft meerdere redenen. Enerzijds het nieuwe declaratiesysteem dat de verzekeraars hanteren en anderzijds het beter kunnen monitoren van het cliëntendossier. Dit omdat, de therapeuten de dossiers tussentijds up-to-date moeten houden om met de behandeling verder te kunnen.
- *Groei*  
Buiten de investeringen in en ontwikkeling van systemen en therapeuten is Silver ook als praktijk in ontwikkeling. In 2022 is een kantoor overgenomen en zijn er nieuwe kantoren geopend. Dit om de groeiende vraag naar zorg en kwaliteit nu en in de toekomst te kunnen blijven borgen.
- *Wijzigingen CR*  
Ook in 2022 hebben zich enkele wijzigingen voorgedaan. Een uiteenzetting hiervan is terug te lezen onder het thema samenstelling hierboven.
- *Overleg Raad van Commissarissen (RvC)*  
In 2022 heeft geen overleg met de RvC plaatsgevonden. Dit overleg was verplaatst naar februari 2023. In het verslag van 2023 kunt u de verslaglegging lezen die betrekking heeft op de jaren 2022 en 2023.
- *Afspraken*  
Er is veel veranderd de afgelopen jaren. Enerzijds door corona maar ook door veranderingen in het zorgstelsel en de samenleving. De vraag naar ambulante zorg groeit met de dag en daarmee ook de vraag naar meer toezicht. Toezicht op de ontwikkelingen en toezicht op de juiste zorg. De CR heeft daarover met Silver en de RvC afspraken over gemaakt. Dit betekent niet zozeer een andere manier van werken maar meer het uitspreken van wederzijdse verwachtingen. Zo waarborgen we, binnen de kaders en mogelijkheden, de kwaliteit van de zorg binnen Silver.

---

## Verspreiding jaarverslag

Dit jaarverslag wordt opgenomen in het jaarverslag van Silver. Tevens wordt het op de site van Silver geplaatst. Vanuit de AVG en privacy wet is besloten de achternamen van leden en andere betrokkenen achterwege te laten.

