

JAARVERSLAG 2024

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 2024.

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 zevende 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. Een goede samenwerking met de directie en de Raad van Commissarissen is daarbij van groot belang. De cliëntenraad heeft jaarlijks 7 bijeenkomsten en een gezamenlijk overleg op uitnodiging van de Raad van Commissarissen. 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 de resultaten van ROM en CQI vragenlijsten. 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 2024 bestond de cliëntenraad uit 5 leden. In het lopend jaar heeft de voorzitter zijn taken neergelegd en zijn die taken overgenomen door een ander zittend lid. Ook een ander lid heeft zijn lidmaatschap van de cliëntenraad beëindigd.

Eind 2024 bestond de CR uit de volgende leden: Bert (voorzitter), Herman, Stefanie en Betsie (notulist).

Door gebruik te maken van een ervaren 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.

Gedurende het jaar is door langdurige ziekte van één van de leden van de cliëntenraad een situatie ontstaan van een aanwezigheid van slechts twee leden van de cliëntenraad met administratieve ondersteuning.

Met name het inhoudelijk overleg heeft daar veel hinder van ondervonden, omdat van een gedegen gedachtewisseling met meer deelnemers meer variatie in standpunten verwacht mag worden, dan nu het geval is geweest.

Uitvoerig overleg met Silver heeft ertoe geleid dat therapeuten nadrukkelijk kijken naar geschikte kandidaten voor de cliëntenraad en hun bevindingen daarover melden bij Silver, waarbij de cliëntenraad de mogelijkheid geboden wordt om zelf contact op te nemen met mogelijk nieuwe kandidaten.

Daarnaast wordt in het afsluitende gesprek na een behandeling met cliënten ook gevraagd naar een eventuele belangstelling voor deelname aan de cliëntenraad.

Er is een nieuwe folder samengesteld, die ter inzage ligt op alle behandellocaties, waarin ook gevraagd wordt naar een mogelijke reactie, waarbij de cliëntenraad belangstellenden van informatie kan voorzien.

Een en ander heeft tot nu toe nog niet geleid tot nieuwe leden voor de cliëntenraad en vanuit de directie van Silver is besloten tot een aanscherping van de benadering vanuit de therapeuten naar de cliënten, die ertoe zou kunnen leiden dat de cliëntenraad over een volwaardige samenstelling kan beschikken.

Bijeenkomsten

De CR heeft in 2023 zeven keer vergaderd;

Vanuit Silver is Bas (directeur) een aantal malen bij de vergaderingen aanwezig geweest. Met een 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. Het overleg met de RVC heeft in het begin van 2024 plaatsgevonden

Terugblik 2024

In de overlegstructuur zijn wat veranderingen opgetreden. Voorafgaand aan elke vergadering vindt overleg plaats met een stafmederker over de agenda en ter zake doende onderwerpen. Bas krijgt vooraf vragen vanuit de CR waarop de CR graag antwoord ontvangt. Natuurlijk blijft er ruimte voor vrije invulling en toelichtingen van Bas over de ontwikkelingen binnen Silver. Paul (voorzitter) heeft aangekondigd dat hij in april 2024 zijn werkzaamheden als voorzitter van de cliëntenraad zal beëindigen. Hij heeft er dan 2 termijnen opzitten en vindt het goed wanneer anderen met een nieuwe visie het stokje overnemen.

Bert heeft vanaf dat moment zijn taken overgenomen.

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.

- *Ontwikkelingen bij Silver*

Silver is in oktober 2023 gestart met een eigen opleiding, die o.a. tot doel heeft het intern opleiden van eigen psychologen om ze mogelijk langer aan Silver te kunnen binden. Daarnaast zijn ook externe psychologen bij Silver in opleiding. Er is gestart met een groep van 20 personen, waarbij al snel gebleken is dat de opleiding voorziet in een grote behoefte. In mei 2024 is de tweede groep gestart, waarbij ook nadrukkelijk de samenwerking met andere praktijken gezocht is en er ook van daaruit psychologen aan konden sluiten.

In 2024 is veel tijd gaan zitten om de opleiding op de juiste wijze gelegaliseerd te krijgen. Verschillende instanties die betrokken waren bij het beoordelen van de gang van zaken hebben voor vertraging gezorgd bij de voortgang van het proces. Uiteindelijk heeft Silver voldoende vertrouwen gekregen dat ze op de ingeslagen weg door kan gaan.

Silver geeft aan bezig te zijn met de opzet en uitwerking van een geheel nieuwe website, die ook op de telefoon goed te hanteren moet kunnen zijn. In dit jaar is dit punt niet verder aan de orde gekomen en blijft dit een aandachtspunt voor de cliëntenraad.

- *Auditing Silver*

Elk jaar vindt een audit plaats waarbij een systematisch en onafhankelijk onderzoek van gegevens, De HKZ-controle audit bestaat uit meerdere interne audits en een externe controle audit, waarbij documenten, verklaringen, activiteiten en prestaties van een organisatie voor een specifiek doel centraal staan.

In het derde jaar volgt de HKZ-her-certificering. Dit kwaliteitsmanagementsysteemproces wordt elke 3 jaar opnieuw doorlopen. Terugkoppeling van de resultaten vindt plaats in één van de CR vergaderingen. Er zijn dit jaar geen cruciale verbeterpunten aangevoerd en de te verbeteren actiepunten zijn conform regelgeving bij de auditor HKZ aangeleverd.

- *Klachten/meldingen van cliënten:*

De wijze van overleg van de CR met Silver aangaande de klachten en meldingen is dit jaar veranderd. Voorafgaand aan de vergaderingen van de CR was er telefonisch contact tussen CR en Silver, nu is er voorafgaand aan de vergaderingen van de CR fysiek contact op de hoofdlocatie van Silver.

De CR is over het algemeen tevreden over de wijze waarop Silver omgaat met deze klachten en meldingen en merkt op dat een aantal zaken regelmatig uit coulance in het voordeel van de cliënten uitvallen.

- *Nieuwe leden CR:*

De aanwas van nieuwe leden voor de CR zou eigenlijk plaats moeten vinden in een continu-proces. Zoals al eerder is omschreven willen we voorkomen dat er steeds gezocht moet worden naar nieuwe leden. Bij het vertrek van een CR-lid wordt nu afgesproken dat alle cliënten na het beëindigen van hun behandeling gevraagd worden of ze belangstelling hebben om in de toekomst mogelijk deel uit te maken van de CR van Silver. Er is een voorkeur vanuit Silver zelf dat nieuwe leden voor de cliëntenraad een behandelrelatie met Silver gehad hebben. We hebben samen besproken dat we ook van dat standpunt af kunnen en mogen wijken.

De aanwezigheid van de CR wordt ook duidelijk gemaakt bij de intake en er ligt een informatiefolder van de CR op alle vestigingen van Silver ter inzage.

De CR van Silver heeft daarnaast de mogelijkheid om voor expertise op een bepaald terrein deskundigheid in te huren.

Vragenlijsten:

Voor wat betreft kennis over zaken die de cliënten van Silver betreffen is de CR afhankelijk van de bespreking van de resultaten van de vragenlijsten die de cliënten invullen na hun behandeling. We hebben dit jaar veel en lang gesproken met elkaar hoe we de uitslagen van de cliënttevredenheidsonderzoeken onder ogen kunnen krijgen en hoe we de verschillende scores dienen te interpreteren. Afgesproken is om meteen in 2025 een goede start te maken met dit proces.

We hebben een uitvoerige uitleg gekregen aan de hand van een presentatie van een stafmedewerker van Silver, waarbij we ook de gelegenheid kregen om allerlei vragen te stellen. Het gaat in dit proces om de CQI vragenlijsten voor volwassenen, de jeugd vragenlijsten en de ROM vragenlijsten. Deze laatste vragenlijst geeft antwoorden op de inzichten in de klachten voorafgaand aan de behandeling en bij het afsluiten van de behandeling, de eerste twee vragenlijsten geven antwoorden over de tevredenheid en verloop van het proces na een behandeling.

Jaarlijks worden in elk kwartaal de uitslagen van de vragenlijsten met de cliëntenraad besproken, waarbij op twee momenten een presentatie gegeven wordt door een stafmedewerker van Silver. De cliëntenraad zal enige tijd nodig hebben om zich deze materie eigen te maken en daardoor de juiste vragen te kunnen stellen.

Bezoeken:

Silke, de eigenaar van de organisatie Silver, heeft de ontwikkelingen en bijzonderheden over Silver met de cliëntenraad besproken, zoals we dat vorig jaar ook hebben afgesproken. We hebben inhoudelijk gesproken over de rol van de cliëntenraad binnen de organisatie en Silke heeft ook aangegeven om nog eens nadrukkelijk te kijken naar de mogelijkheden om intern het proces van ledenwerving voor de cliëntenraad voor het voetlicht te brengen.

Afrondend:

2024 is een enerverend jaar geworden. Een paar ervaren leden van de cliëntenraad die afscheid genomen hebben, functiewisselingen bij zittende leden en langdurige afwezigheid van een lid door ziekte. Er is veel energie gaan zitten in het samenstellen van een goed jaarprogramma, zodat we de vergaderingen in 2025 betekenisvol kunnen laten verlopen.

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.

Voorlopige versie
December 2024
Opgemaakt door de CR-voorzitter van Silver Psychologie