



SAMENVATTEND -VERSLAG VAN DE BIJEENKOMST VAN DE CLIËNTENRAAD VAN SILVER

Datum bijeenkomst: 7 mei 2018
Aanwezig: Peter, Eline, Kimberly, Bernadette, Paul, Sylvia (leden cliëntenraad, hierna: CR)
Bas, Aziz (Silver)
Helma (voorzitter)
Inge (verslaglegging)
Afwezig: Karin (lid)

1. Opening en vaststelling agenda

Helma opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom. In het bijzonder Sylvia die voor het eerst aanwezig is als CR-lid. Er volgt een kennismakingsrondje.

- Peter, woont in Oosterhout. Is voorheen ambtenaar geweest, nu actief o.a. in de politiek en bij de Zonnebloem. Is getrouwd en heeft twee kinderen.
- Bas, samen met echtgenote Silke sinds 2010 directeur van Silver Psychologie. Heeft bedrijfseconomie als achtergrond en houdt zich bezig met alles behalve cliënten.
- Kimberly, woont met vriend in Haaren en verhuist binnenkort naar Udenhout. Werkt als projectondersteuner bij een technisch adviesbureau.
- Eline, woont in Tilburg, is getrouwd, heeft twee kinderen en is manager van twee districten bij het Rode Kruis.
- Paul, woont in Gilze, heeft een zoon en een vriendin. Heeft 25 jaar in de financiële dienstverlening gewerkt en werkt nu bij Bol.com.
- Bernadette, woont in Hilvarenbeek, is getrouwd en heeft twee kinderen. Tot voor kort werkzaam geweest bij een medisch-technisch bedrijf, maar na de geboorte van tweede kind nu fulltime moeder. Volgt een opleiding.
- Aziz, woont met echtgenote en dochter in Brussel, werkt sinds juni 2017 bij Silver als staf- en kwaliteitsmedewerker en ondersteunt de directie.
- Sylvia, woont in Udenhout, is tijdelijk casemanager verzuim bij Dienst Justitiële Inrichtingen.

Agendapunt 5 vervalt, punt 6 zal slechts gedeeltelijk besproken worden.

Met deze aanpassingen wordt de agenda vastgesteld.

2. Verslag bijeenkomst 26 maart 2018

Tekstueel en naar aanleiding van

- Blz. 1, punt 3: in tweede alinea, eerste zin toevoegen: '... en kinderen'.
- Blz. 2, agendapunt 5: een reactie inzake werving en selectie nieuwe directeur is aan Silver toegezonden, maar de CR heeft hierop geen reactie of bevestiging van ontvangst ontvangen. Bas zal hier alsnog naar kijken (**actie Bas 01**). Door Bas wordt gemeld dat de vacature nu vier weken openstaat en dat er sprake is van een mooie respons, zowel in aantal als inhoudelijk. Er zullen na zes weken zes kandidaten worden geselecteerd voor gesprekken. Ook de CR wordt bij de selectieprocedure betrokken. De bedoeling is om nog vóór de zomervakantie een nieuwe directeur aan te stellen.
- Blz. 3, agendapunt 7: ook na het uitbrengen van dít advies stelt de CR prijs op een reactie. Bas neemt dit mee (**actie Bas 02**). Opgemerkt wordt dat de klachtenprocedure moeilijk te vinden is op de site en toegankelijker zou moeten zijn. Aziz zal hier naar kijken en laten weten welke

verbeteringen er zijn getroffen. Dit punt komt weer terug in de CR-vergadering in september 2018 (**actie Aziz en Helma 03**).

- Blz. 4, agendapunt 9: alle actiepunten van Karin zijn afgewerkt. De CR is nu lid van de LOC en heeft allerlei brochures ontvangen. Peter neemt alle brochures mee om door te lezen, zal kijken wat hiervan voor de CR van belang is en hierover afstemmen met Karin (**actie Peter/Karin 04**).
- Blz. 5, punt 11, 5e bullit: de RvC zal nog worden uitgenodigd voor de CR-vergadering van 26 november 2018 zoals afgesproken.

Het verslag wordt vastgesteld.

Actielijst

De actielijst wordt aangepast.

Verkorte verslag voor op de website

Het verslag wordt vastgesteld en zal door Aziz op de website worden geplaatst.

3. Ontwikkelingen bij Silver

De nieuwe AVG-(privacy)wetgeving wordt deze maand van kracht en vergt veel tijd van Aziz en Bas. Er moet gezorgd worden voor een goede verwerking van cliëntengegevens. Deze gegevens zijn versleuteld en procedures moeten daaraan worden aangepast. Straks is er nog maar één plek waar cliëntengegevens staan: de cliëntenadministratie. Deze is alleen toegankelijk voor therapeuten, met een dubbele beveiliging. Vanaf 25 mei 2018 mag er geen informatie over cliënten elders staan. Alle cliënten krijgen een nummer en deze nummers worden in de praktijk gebruikt omdat alle gegevens buiten de cliëntenadministratie geanonimiseerd moeten zijn. Op deze wijze wordt de privacy van de cliënten gewaarborgd.

Met elke therapeut wordt een verwerkingsovereenkomst afgesloten. Zij hebben weliswaar een eigen laptop, maar cliëntgegevens kunnen niet naar hun laptop gekopieerd worden. Er kan alleen worden ingelogd in de gegevens, er kan niets naar buiten worden gebracht.

Geïnformeerd wordt hoe de therapeuten hierover zijn geïnformeerd.

Bas licht toe dat hierover in een vroeg stadium al is gecommuniceerd. Er is aangegeven dat er getoetst zal worden en dat het niet houden aan de regels consequenties zal hebben. Silver draagt als organisatie immers verantwoordelijkheid voor het goed naleven van de nieuwe wetgeving en de sancties zijn fors. Op dit moment vergt de AVG-wet veel van een organisatie, maar eigenlijk is het goed dat deze wet er komt. Alles zal er uiteindelijk eenvoudiger door worden.

Silver is verwickeld in een langlopende discussie met Rino Zuid. Rino heeft de erkenning van Silver als opleidingsinstituut ingetrokken, met als motivering de behandelmethodiek en de ervaren werkdruk bij opleidingen. Silver zal niet accepteren dat de erkenning is ingetrokken en overweegt nu om een rechtszaak aan te spannen tegen Rino. Bas houdt de CR op de hoogte.

4. Binnengekomen klachten (meldingen)

Het toegezonden overzicht van klachten, meldingen en incidenten wordt door Aziz toegelicht.

In april is een nieuwe melding ontvangen: een cliënt was niet tevreden over de factuur en was van mening dat er sprake was van een OVP (onvolledig product). In totaal zijn er in 2018 tot nu toe vijf meldingen ontvangen.

Uit voorgaande jaren liep er nog een zaak bij het Klachtenportaal Zorg. Deze is inmiddels naar tevredenheid afgesloten.

Bas en Aziz verlaten de vergadering.

Bas en Aziz keren terug in de vergadering.

Aan Bas en Aziz wordt enkele informatieve vragen gesteld:

- Vinden er informatiebijeenkomsten met cliënten plaats?

Deze worden niet gehouden. Wel is een therapeut van Silver betrokken bij het opzetten van een Eerste-Hulpcafé in samenwerking met het Elisabeth-ziekenhuis. Dat 'café' is bedoeld voor mensen die eerste hulp hebben gehad in het ziekenhuis en na het verlaten van het ziekenhuis nog ondersteuning nodig hebben.

- Wat is de gemiddelde duur van een behandeling?
Bij BGGZ 10 sessies (3-4 maanden) en bij SGGZ 30 sessies (ca. 10 maanden). Dit zijn gemiddelden. 30% van de cliënten is langer in behandeling.
- Is het mogelijk dat therapeuten de folder van de CR uitreiken aan cliënten en hen wijzen op de website? Bas geeft aan dat dit mogelijk is en dit wordt afgesproken (**actie 08 Bas**).
- Hoe schat Silver de behoefte in van cliënten aan een informatiebijeenkomst van de CR?
Bas vertelt dat er ooit een informatiebijeenkomst georganiseerd is voor cliënten van een gezondheidscentrum in Goirle. Daarvoor waren in totaal 10.000 cliënten uitgenodigd, maar de opkomst bleek minimaal te zijn. De meeste cliënten zijn slechts kortdurend in zorg en hebben weinig behoefte aan bijeenkomsten.

Bas meldt dat binnenkort weer een CQI-vragenlijst wordt toegezonden aan cliënten. Misschien kunnen daar conclusies uit getrokken worden.

De CR blijft bij de afspraak om dit jaar reacties op folder en digitale verslagen af te wachten en in 2019 opnieuw het onderwerp 'communicatie met cliënten' op de agenda te zetten.

De CR heeft een aantal opmerkingen/vragen aan Silver omtrent de intercollegiale toetsing:

- De CR wordt gevraagd naar een mening hoe om te gaan met de uitkomsten van de intercollegiale toetsing, maar heeft geen idee wat deze uitkomsten kunnen zijn. Het is aan Silver om aan te geven hoe de organisatie hiermee wil omgaan en daarover advies aan te vragen bij de CR. Door Bas wordt geantwoord dat de vraag eigenlijk is hoe de CR denkt over de toetsing, wat de mening van de CR daarover is. De tweede ronde van de intercollegiale toetsing is nu binnen.
- Hoe worden de uitkomsten van de toetsing verkregen?
Aziz legt uit dat het proces hiervan niet schriftelijk is vastgelegd. De scores en de opmerkingen van elk team worden bekeken en daarvan wordt een algemeen stuk geschreven. De uitkomsten van de teams worden met elkaar vergeleken en daaruit worden trends gefilterd. Silver is nog maar pas met deze wijze van toetsing gestart en de bedoeling is dat de uitkomsten worden terug gekoppeld naar de teams en dat eventuele verbeteracties door de teams worden geïmplementeerd.
- Aanvankelijk was er veel aversie om elkaar te beoordelen, maar nu is er sprake van een heel uitgebreide vragenlijst.
Een intercollegiale toetsing is verplicht vanuit de HKZ. Normaliter vindt er een beoordelings-gesprek plaats, maar aangezien therapeuten niet in dienst zijn is voor deze wijze van toetsing gekozen. De uitkomsten zijn anoniem maar wel gedetailleerd. Hieruit kunnen trends worden gefilterd en wordt het duidelijk als een therapeut steken laat vallen. Psychologen zijn verplicht om een melding te doen wanneer een college geen goede behandeling geeft. Er zullen ook audits gaan plaatsvinden op de dossiers. Intercollegiale toetsing is één van de vele wijzen van toetsing.

De procedure rondom de intercollegiale toetsing en het implementeren van de verbeteracties wordt opnieuw als adviesaanvraag aan de CR voorgelegd. De CR agendeert dit punt voor de vergadering van 17 september 2018 (**actie 09 Helma**).

5. Rondvraag en sluiting

- Vanavond was er voldoende tijd om met elkaar in discussie te gaan. Dat is als erg fijn ervaren.
- Sylvia is positief over haar eerste ervaring met de CR. Zij geeft door dat zij op 17 september a.s. verhinderd is.
- Vinden betalingen per kwartaal of per jaar plaats? Deze vinden jaarlijks plaats.
- Sylvia zal toegevoegd worden als deelnemer van de CR op de website en zal daarvoor een quote aanleveren (**actie 10 Aziz/Sylvia**).

Agenda vergadering 25 juni 2018

- Peter en Karin zullen het aanbod LOC voorbereiden en voorleggen aan de CR zodat het slechts kort besproken hoeft te worden in de vergadering. **(actie Peter/Karin 04)**
- Toevoegen: adviesaanvraag jaarverslag en jaarrekening 2017.
- Plan en begroting 2019 - eerste oriëntatie, half uur toelichting door Bas/Aziz.
- Adviesaanvraag Cliënttevredenheidsonderzoek verslag 2016 en 2017
- Beraden over de procedure en het reglement van de RvC. Dit onderwerp wordt zoveel mogelijk via e-mail voorbereid.

De volgende bijeenkomst van de CR vindt plaats op 25 juni 2018. Bas neemt iets lekkers mee.
Helma sluit de vergadering met dank voor ieders inbreng.

*Tilburg, 7 mei 2018
De Notulant*

Actielijst

Datum en nr. actie	Inhoud	Door	Voortgang
200917/04	Adviesaanvraag aangaande de verbeterplannen in vervolg op de intercollegiale toetsing voorleggen aan CR.	Bas	
260318/09	RvC uitnodigen in CR-vergadering van 26 november 2018.	Helma	
070518/01	Reageren op advies CR werving en selectie nieuwe directeur.	Bas	
070518/02	Reageren op advies CR klachtenprocedure.	Bas	
070518/03	Toegankelijkheid klachtenprocedure op de Silver-website verbeteren. Klachtenprocedure opnieuw agenderen voor 17-09-2018.	Aziz Helma	
070518/04	Aanbod LOC in diverse brochures bekijken en samen met Karin voorbereiden voor volgende vergadering.	Peter/Karin	
070518/05			
070518/06			
070518/07			
070518/08	Therapeuten verzoeken om folder van CR aan cliënten uit te reiken en hen te verwijzen naar de website.	Bas	
070518/09	De procedure rondom de intercollegiale toetsing en het implementeren van de verbeteracties wordt opnieuw als adviesaanvraag aan de CR voorgelegd. De CR agendeert dit punt voor de vergadering van 17 september 2018.	Aziz Helma	
070518/10	Sylvia zal toegevoegd worden als deelnemer van de CR op de website en zal daarvoor een quote aanleveren.	Sylvia/ Aziz	

Advies

Datum en nr. advies	Inhoud	Voortgang
310316/B	Advies om organogram - inclusief RvT/RvC - toe te voegen aan de website.	Zodra gereed.
310316/C	Advies om HKZ-certificering en WTZI-erkenning toe te voegen aan de website.	Zodra gereed.
050218	Advies aangaande de Directeur Dagelijkse Operatie.	
260318	Advies aangaande de aangepaste klachtenprocedure.	

Besluitenlijst

140617/A	Aan het begin van elke vergadering zal Bas de ontvangen klachten melden en eventuele nieuwe ontwikkelingen toelichten.
140617/B	Er vinden 6 overlegvergaderingen per jaar plaats, en één vergadering zonder Bas. Na een jaar wordt deze werkwijze geëvalueerd.
140617/C	Gelijktijdig met het verslag wordt ook een samenvatting daarvan toegezonden die - na vaststelling - op de website van Silver wordt geplaatst.
140617/D	Zaken worden in een volgende vergadering niet herhaald voor de afwezigen; zij kunnen bij Helma met vragen terecht.
140617/E	Besluiten van de CR worden genomen door de aanwezige CR-leden.

140617/F	In de opstartfase zullen de vergaderingen van de CR met een half uur worden verlengd.
200917/A	In het verslag dat op de website wordt geplaatst zullen enkel voornamen worden gebruikt.
301017/A	De vrijwilligersvergoeding wordt na één jaar geëvalueerd.
271117/A	Documenten ter bespreking in de CR dienen 2 weken vóór de vergadering beschikbaar te zijn bij de leden.
271117/B	In iedere vergadering wordt een half uur tijd gereserveerd voor onvoorziene zaken.
271117/C	In iedere vergadering wordt aan het eind van de vergadering 5 minuten tijd genomen om de aan te leveren documenten vast te stellen.
271117/D	De ledenlijst wordt jaarlijks (aan het eind van het jaar) doorgenomen.
271117/E	Helma Martens blijft betrokken bij de CR als ambtelijk secretaris.
271117/F	Inge Brokken blijft de verslaglegging verzorgen.
271117/G	Adviezen worden opgesteld door de notulist aan de hand van teksten uit het verslag.
271117/H	In 2018 komt de CR 6x bij elkaar met Bas en 1x zonder Bas.
271117/I	Vergaderingen van de CR vinden plaats op maandagavond.
050218/A	Helma Martens wordt benoemd tot onafhankelijk voorzitter van de CR.
050218/B	Paul Houtepen wordt benoemd tot vicevoorzitter van de CR.
050218/C	Karin houdt de realisatie van de begroting bij.
050218/D	Discussies worden zoveel mogelijk in de vergaderingen gevoerd.
260318/A	Verbeterregister structureel agenderen.
260318/B	De begroting 2018 CR wordt vastgesteld.
260318/C	Een lidmaatschap LOC met pakket 1 wordt afgesloten.
260318/D	Jaarverslag 2017 CR wordt vastgesteld.
260318/E	Agenda en bijlagen voor CR-vergaderingen worden opgeslagen in de cloud maar ook via e-mail aan de leden toegezonden.
260318/F	Vergaderstukken worden uitgeprint voor Karin en Peter.