

VERSLAG VAN DE BIJENKOMST VAN DE CLIËNTENRAAD VAN SILVER

Datum bijeenkomst: 18 januari 2021

Aanwezig: leden cliëntenraad (CR): Paul (voorzitter), Karin (secretaris) Peter, Bernadette, Bianca (secretaris), Bas, Bert en Ardien (notulist)

Silver: Bas en Aziz

Afwezig: Bas (CR)– sluit later aan

1. Opening en vaststelling agenda

De coronacrisis houdt iedereen aan huis gekluisterd en daarom is deze vergadering weer online. Na wat opstartperikelen met links en inloggen, is het dan toch gelukt om rond kwart voor acht digitaal aanwezig te zijn. De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

Bas V heeft laten weten later aan te sluiten.

Namens Silver is bij alle leden een mooie fles Pere Ventura (Piet Geluk) bezorgd. Paul proost als eerste om iedereen een goed en gezond jaar toe te wensen. Daarna krijgt Ardien het woord. Als nieuwe notulist stelt ze zich voor en begint aan de taak van het notuleren.

2. Vaststellen notulen

De notulen van de vorige vergadering zijn vastgesteld. Voor de eerste keer is iedereen gevraagd vooraf de vragen over de notulen in te dienen. De antwoorden zijn helaas niet aan de leden teruggestuurd. Dit is alsnog gedaan.

Aanvullende vragen naar aanleiding van de notulen:

- Is het mogelijk de antwoorden eerder terug te sturen?
- Kunnen de namen in de antwoorden gemarkeerd worden?

Karin en Bianca hebben deze taak op zich genomen en geven aan dit op te pakken.

Zij verzorgen samen met Ardien de agenda en zoeken de antwoorden op vragen die tijdens het overleg oppoppen.

3. Ontwikkelingen binnen Silver

Bas S blikt terug op het jaar 2020 en hij praat iedereen bij over de ontwikkelingen in 2021.

Bij de eerste lockdown was het voor de therapeuten schakelen maar nu is het online behandelen niet meer weg te denken. Als de cliënt geen digitale mogelijkheden heeft of het is noodzakelijk voor de behandeling, dan zijn natuurlijk de mensen van harte welkom op de praktijk. Bas merkt dat mensen met lichtere klachten zich minder melden. Ze lossen het op via de POH GGZ of wachten totdat de crisis voorbij is.

In het begin van de eerste lockdown was iedereen nog zoekende naar een goede manier van werken, dat zorgde voor een kleine wachtlijst. Inmiddels zijn de agenda's van de therapeuten gevuld en is de wachtlijst weggewerkt.

Bas ziet grofweg drie stromen:

- a. Mensen die al zorgbehoevend zijn, kunnen doorslaan in problematische klachten.
- b. Mensen die deze tijden als prettig ervaren. Geen of weinig sociale contacten, lekker overzichtelijke agenda waardoor minder prikkels worden ervaren.
- c. Mensen die voor zichzelf een punt op de horizon kunnen zetten en daar naar leven.

Al met al heeft Silver als dienstverlener een goed jaar achter de rug. Dat blijkt ook uit de cliënttevredenheid.

Voor 2021 staat genoeg op de planning:

De bekostiging van de ggz gaat veranderen. Nu is het zo dat Silver aan het einde van een traject wordt betaald door de zorgverzekeraar. Dit wordt anders. Silver gaat per maand declareren voor gewerkte uren. Zo wil de ggz beter zicht houden op de zorg. Voor cliënten maakt dit niet veel uit, maar het kan zijn dat mensen twee keer het eigen risico kort na elkaar moeten betalen. Dit kan gebeuren als iemand bijvoorbeeld in november start. Hij of zij kan dan een rekening krijgen vanwege het eigen risico. Als de behandeling in het jaar daarop verdergaat, komt weer het eigen risico in beeld.

Voor Silver brengt deze wijziging een verandering in de administratieve processen met zich mee. Zo moet de budgettering anders. Volgens Bas is dit goed te doen. Wel is het wel zaak kostprijs per client versus budget goed in de gaten te houden.

Bianca: kan CR hier een rol inspelen? Bas zou graag hulp in de communicatie richting de cliënten willen hebben. Karin geeft als tip om dit op de voorpagina van de website te melden. Dan weten mensen waar ze aan toe zijn.

Bas vertelt dat het gros van de mensen de rekening netjes betaald. Mensen houden er rekening mee, is zijn idee. Hij verwacht tegen het einde van 2021 eventuele problemen, vanwege het eerdergenoemde eigen risico. Bas stelt voor een communicatieplan te maken en legt dat voor aan de CR.

Een ander aspect dat is veranderd is het feit dat bij iedere behandeling voortaan drie behandelaren zijn betrokken: 1^e therapeut verzorgt de intake en diagnose, daarna neemt de 2^e behandeltherapeut het over en de 3^e therapeut houdt als regiebehandelaar het proces in de gaten. Op deze manier wordt tunnelvisie voorkomen en blijft iedereen scherp op de behandeling. Deze manier van werken is vastgelegd volgens het landelijk kwaliteitsstatuut. Het lastige van deze manier van werken is dat de 2^e therapeut ook een BIG-registratie nodig heeft. Om dit proces intern goed te begeleiden heeft Silver voor deze functie een vacature geplaatst op Indeed. Bas geeft aan dat ze zoeken naar een SBV'er. Deze komt overigens voor een uitdagende taak te staan. Hij of zij moet zich als leidinggevende profileren ten opzichte van de psychologen. Karin tipt de vacature ook op LinkedIn te plaatsen.

Qua groeiplannen voor Silver blijft het bij het openen van een dependance in Leiden zodat het kantoor Hoofddorp meer doorstroming van cliënten krijgt.

Verder uit Bas zijn zorgen over hoe het nu gaat met schoolgaande kinderen. Hij krijgt signalen dat er kinderen uit beeld zijn geraakt. Maar hij spreekt ook ouders die via de huisarts om een verwijzing vragen omdat ze juist in deze tijd tegen bepaalde zaken aanlopen. Bovenal ervaart hij grote zorgen nu kinderen niet naar school gaan.



Als laatste: Bas heeft de webbouwer opdracht gegeven aan de slag te gaan met een opfrissing van de look and feel voor de website. CR wordt op de hoogte gehouden en feedback is altijd welkom. Paul vraagt ook vanuit Silver om tijdens dit proces de leden die eerder al met advies over de website zijn gekomen hierin mee te nemen. Bas neemt dit verzoek mee.

5. Binnengekomen klachten

In 2020 zijn twee klachten over nota's binnengekomen. Zie vorige notulen. Het betrof rekeningen met betrekking tot niet op komen dagen.

Klacht 1: iemand wilde niet naar de praktijk komen omdat hij niemand in gevaar wil brengen met eventuele corona-verschijnselen. De client heeft zich tijdig afgemeld, en Aziz heeft niet kunnen achterhalen dat de client een alternatief heeft gekregen. Dus de nota is kwijtgescholden.

Klacht 2: Bij deze client was een afspraak gepland met een regietherapeut, terwijl de behandeltherapeut was gestopt. Dit is gecommuniceerd naar de client, maar is niet goed verwerkt in het systeem. Client kreeg een nota, onterecht naar nu blijkt, en dus kwijtgescholden. Hiermee is dit agendapunt opgelost.

6. Intercollegiale toetsing

Er is onlangs, voor de her-certificering, een uitgebreide HKZ-toetsing geweest. Normaal gesproken vindt deze drie keer per jaar plaats. De eerste is wegens omstandigheden geannuleerd, de twee andere datums zijn wel doorgegaan. Er is ingegaan op behandeldoelen, deze aanpak is wettelijk, maar wordt gezien als een goede verbetering.

Aziz en Bas gaan richting einde van de vergadering. Maar niet voordat ze navraag hebben gedaan over het jaarverslag van de CR 2019 en 2020, of kan CR een gecombineerd verslag maken? Antwoord: Jaarverslag 2019 is zo goed als klaar. Hier moet nog een klap op worden gegeven. Paul en Bianca pakken dit op. Uiterlijk half februari ligt het verslag bij Silver. Jaarverslag 2020 komt uit in mei 2021. Mogelijk krijgt dit een verslag een creatief tintje.

Ook het huishoudelijke reglement komt aan de orde: Bernadette heeft dit opgeschoond, Bas V heeft de opmaak verzorgd en wordt in de volgende vergadering van 9 maart voorgelegd aan de CR en Silver. Na dit punt verlaten Aziz en Bas de online-vergadering.

7. Werkgroep welkomstpakket

Bernadette heeft een vorige keer ingebracht dat er een welkomstpakket zou moeten komen voor nieuwe leden van de CR. Bas V en Karin pakken dit verder op. Bernadette houdt zich bezig met het compleet maken van het huishoudelijk reglement, het instellingenbesluit en samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast komt er een lijst met daarop aandachtspunten en worden de laatste notulen erin opgenomen. Op deze manier krijgen nieuwe leden een goed beeld van het wel en wee van de CR.

Als aanvulling hierop geeft Paul aan dat hij vindt dat de nieuwe leden op cursus moeten gaan. Met name het praktische gedeelte zal Bianca, Bert en Bas V veel brengen. Voor komend jaar zal een degelijke cursus (desnoods online) invulling krijgen. Karin zal dit verder uitwerken en met Paul delen.

8. Bepalen agenda 9 maart

Bianca en Karin gaan op tijd punten uitvragen die op de agenda komen. Gevraagd wordt tijdig te reageren. Uiteindelijk komt deze taak bij de notulist te liggen.

Bernadette geeft aan de jaarplanning m.b.t. tot 2021 en 2022 een update te geven. Karin pakt dit op en Bianca zal dit in een mail delen

Bert komt nog even terug op het jaarverslag van 2019: blijkbaar zijn er zaken gewijzigd en hij heeft aanvullingen gedeeld maar hij vraagt waar die zijn gebleven. Paul pakt dit op.

Het jaarverslag van 2020 wordt zoals eerder gezegd in een creatief jasje gestoken. Bianca denkt aan een leuk filmpje.

9. Rondvraag

Bianca geeft aan dat ze nog even zoekende is om een goede manier van communiceren te vinden. Mea culpa als ze daarin een foutje maakt.

Bert: Bas V is net aangesloten maar hij wil zich hard maken of Bas al een vergoeding kan krijgen voor het feit dat hij de opmaak van het huishoudelijk reglement heeft verzorgd. Paul houdt vast aan de afspraak: per volgemaakt jaar krijgt iemand een vergoeding.

Bernadette: -

Karin: komt nog even terug op de vorige vergadering: ze had de notulen niet helemaal goed gelezen. Dus sorry voor de verwarring.

Peter: is blij met de secretaris. Digitaal vergaderen is niet zijn hobby.

Bas V: fijn te ervaren dat zijn werk is gewaardeerd.

Paul: maakt iedereen een compliment voor het vele werk dat afgelopen jaar ondanks het rommelige jaar dat we hebben gehad is verzet.

Paul sluit de vergadering en wenst iedereen nog een fijne avond. De vergadering sluit om kwart voor tien.