



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

---

Datum bijeenkomst: 11 februari 2019

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

---

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

Helma opent de bijeenkomst en heet iedereen welkom.

Agendapunt 5 vervalt, de nieuwe directeur komt in de volgende vergadering kennis maken.

### **2. Verslag bijeenkomst 26 november 2018**

*Tekstueel en naar aanleiding van*

Blz. 1, punt 3, 2e bullit: Het eindverslag van bezoek van de Inspectie in oktober 2018 is ontvangen. Naar aanleiding hiervan wordt geïnformeerd of psychiaters bij Silver in dienst zijn. Dat is niet het geval. Als dat wel zo zou zijn zou Silver ook verantwoordelijk zijn voor het uitschrijven van medicatie en dat zou extra werk in het kader van de HKZ betekenen. Indien er medicatie nodig is schrijft de psychiater deze voor en neemt daarvoor de verantwoordelijkheid. Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met de psychiaters die door Silver worden ingehuurd. In Tilburg werkt de psychiater twee dagen in de week en schuift ook aan bij het MDO.

Peter informeert waarom de Inspectie slechts twee locaties van Silver heeft bezocht.

Bas licht toe dat het bezoek gezien moet worden in het licht van de perikelen met de vertrokken directeur. Het bezoek is preventief vanuit risicobeheersing en is bedoeld om een beeld van de organisatie te krijgen. De Inspectie heeft ook met enkele therapeuten gesproken en heeft willekeurige dossiers bekeken.

Geïnformeerd wordt of groei van de organisatie en personeelstekort niet strijdig met elkaar zijn. Bas legt uit dat Silver het liefst tweemaal zo snel zou groeien maar aangezien er meer (wachtende) cliënten zijn dan therapeuten is de groei vertraagd.

Op de vraag hoe men weet dat de behandeltime van Silver beter dan gemiddeld is, antwoordt Bas dat dit resultaat is gebleken uit de benchmark en gesprekken met de zorgverzekeraars. Silver is door het inspectiebezoek bevestigd in het idee dat er op een goede wijze wordt gewerkt en zal doorgaan met het houden van interne audits.

Blz. 4, gezamenlijk etentje: het etentje vindt plaats op dinsdag 26 februari 2019.

Blz. 4, laatste alinea: aanstaande zaterdag vindt er een selectiegesprek plaats met drie kandidaten voor de functie van lid van de RvC. Paul, Karin, Eline en Helma zijn bij dit gesprek aanwezig.

Het verslag wordt vervolgens ongewijzigd vastgesteld.

*Actielijst*

De actielijst wordt aangepast.

*Verkorte verslag voor op de website*

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

Aangezien de RvC bij de vorige vergadering aanwezig was, zal het verkorte verslag ook aan de RvC-leden worden toegezonden (**actie 01, Helma**).

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

Bas praat de CR bij over de ontwikkelingen bij Silver.

- In januari 2019 zijn 5 nieuwe collega's gestart. De verwachting is dat er in maart a.s. nog 4-5 nieuwe therapeuten bij komen. Werving geschiedt door de recruiter, via actief adverteren (o.a. bij Indeed) en via het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP). Silver zorgt ervoor om op zoveel mogelijk plaatsen zichtbaar te zijn en dit lijkt te werken.
- De werkwijze voor nieuwe therapeuten is enigszins aangepast. Bij aanvang behandelen de pas afgestudeerde psychologen een beperkt aantal cliënten, die zij wat vaker zien (tweemaal per week), gedurende circa 6 maanden. Na 6-8 weken vindt er een evaluatie van het functioneren plaats. Na afloop van de 6 maanden biedt Silver de nieuwe therapeut al dan niet een baan aan met de verplichting om een jaar te blijven. Vertrekken zij eerder, dan is de boeteclausule van kracht. Omdat een maatschapscontract voor jonge psychologen vaak een drempel is, ontvangen zij toch reeds 'salaris' ondanks het feit dat cliënten nog niet uitbehandeld zijn en er dus nog geen uitbetaling plaatsvindt door de zorgverzekeraar. Silver schiet deze bedragen voor.

- De externe klachtencommissie die Silver inschakelt voor de behandeling van klachten heeft aangegeven niet meer voor Silver te willen werken en is daarmee onmiddellijk gestopt, zonder in achtneming van de maand opzegtermijn. Aanleiding was de klacht van de moeder van een cliënt, waarbij Silver heeft geweigerd om inzage te geven in de persoonlijke en medische gegevens van betreffende cliënt. Door de onmiddellijke stopzetting had Silver per 1 januari 2019 geen klachtencommissie meer, wat een wettelijke verplichting is. In de afgelopen week heeft Silver zich aangesloten bij de Geschillencommissie GGZ. Hoewel de CR hierbij adviesrecht heeft was er geen tijd om de CR in te schakelen. Silver wilde niet het risico lopen om zonder klachtencommissie te opereren. De CR wordt gevraagd of er alsnog een adviesaanvraag aan de CR dient te worden voorgelegd.

De CR is van mening dat deze situatie in een eerder stadium gedeeld had moeten worden met de CR. Dit wordt erkend en hiervoor worden excuses aangeboden. Aziz licht toe dat plotseling bleek dat de klachtencommissie zich niet aan de opzegtermijn wilde houden waardoor er een acuut probleem ontstond. Afsproken wordt vervolgens dat Silver de keuze voor de Geschillencommissie GGZ met onderbouwing voor zal leggen aan de CR (**actie 02, Silver**), die daarover vervolgens een standpunt zal innemen. De CR heeft in dit geval niet alleen adviesrecht maar ook instemmingsrecht. Besloten wordt om dit punt te agenderen voor de volgende vergadering (**actie 02, Helma**).

Paul informeert vervolgens naar de uitkomst van de klacht. Bas heeft de indruk dat de moeder de klacht alsnog heeft ingetrokken. Zij heeft vervolgens de klacht op internet geplaatst. Deze zaak kent alleen maar verliezers.

- Vanuit de CR wordt aan Silver verzocht om een organogram te maken van alle locaties en medewerkers, zowel in FTE's als in personen. Bas zal hiervoor zorgen (**actie 03, Bas**).

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

Het klachten- en meldingenoverzicht is ontvangen en wordt - waar nodig - toegelicht.

Klachten/meldingen over facturen staan bovenaan. Dit speelt met name in de maand augustus omdat de facturen in juli worden verzonden en mensen hun eigen risico dan vaak nog niet op hebben gemaakt.

Uit het overzicht blijkt niet binnen welke termijn klachten/meldingen worden afgehandeld. Geantwoord wordt dat een melding meteen wordt behandeld en dat een klacht binnen 6 weken moet worden afgewerkt. Lukt dit niet dan dient de cliënt hierover geïnformeerd te worden. Bij formele klachten vermeldt Silver zelf de termijn van afhandeling, de te volgen stappen en de procedure.

#### **5. Kennismaking nieuwe directeur**

Vanuit de CR wordt geïnformeerd waarom de nieuwe directeur niet aanwezig is. Toegelicht wordt dat hij wel is uitgenodigd, maar vanavond niet aanwezig kon zijn. Dit agendapunt wordt doorgeschoven naar de volgende vergadering (**actie 04, Helma**).

Bas geeft aan dat de nieuwe directeur leiding geeft aan het secretariaat en de financiële administratie. Hij houdt procedures tegen het licht en bekijkt of er conform de afspraken wordt gewerkt. Vragen komen niet meer binnen bij Bas maar bij de nieuwe directeur.

#### **6. HKZ-certificering**

De CR heeft vooruitlopend op dit agendapunt informatie op sheets ontvangen. De informatie is duidelijk.

De laatste externe audit heeft plaatsgevonden in oktober 2018. Daarbij kwam één aandachtspunt naar voren: een bepaald onderdeel van de Meldcode Kindermishandeling moest uitgebreider worden toegelicht. Door Silver is hieraan gevolg gegeven en het resultaat is goedgekeurd.

In september 2019 zal de CR ge-audit worden. Aziz zal navragen wat precies de bedoeling is en of de voltallige CR daarbij aanwezig moet zijn (**actie 05, Aziz**). Gewezen wordt op de mogelijkheid om bij een CR-vergadering aan te schuiven. Geadviseerd wordt om tijdig een datum voor de audit af te stemmen met de CR.

De CR geeft aan geïnteresseerd te zijn in de rapportage van de externe audit en de verbetervoorstellen daarin. Tussentijdse informatievoorziening leidt immers tot meer inzicht in de organisatie en het is goed om te constateren wat er aan kwaliteitsverbetering plaatsvindt. De CR wil graag meegenomen worden in dit proces.

Door Bas wordt aangegeven dat het jaarverslag een samenvatting hierover bevat. De kern van het kwaliteitssysteem is dat er continue verbeteracties plaatsvinden. Het is onmogelijk om deze steeds te delen met de CR, maar het is wel mogelijk om een keer gezamenlijk het verbeterregister door te nemen en de risico-categorieën te bekijken. Het verbeterregister wordt geagendeerd voor de CR-vergadering op 17 juni 2019 (**actie 06, Helma**). Na de bespreking kan gezien worden wat de CR eventueel voor vervolgacties in gedachten heeft. Door Eline wordt aangegeven dat zij toch graag een verslag van een externe audit wil ontvangen om op die manier over meer informatie over de organisatie te kunnen beschikken. Bas zal het verslag van de externe audit van oktober 2018 aan de CR toesturen en Helma zal het verslag agenderen voor de volgende vergadering (**actie 07, Bas/Helma**).

HKZ-certificering geldt voor een periode van 3 jaar. In die periode dienen alle onderdelen getoetst te worden. Jaarlijks wordt daarvoor een controlebezoek afgelegd aan de organisatie en als blijkt dat niet aan de eisen wordt voldaan verliest de organisatie de certificering. Vervolgens wordt vanuit de CR gevraagd om een soort van strategische agenda voor 2019, een rapportage voor de CR met daarin de speerpunten van de organisatie. De CR wil graag kritisch meedenken/adviseren en heeft behoefte aan diepgang.

Door Bas wordt gesteld dat sturing en controle een taak is van de RvC.

De CR kan wel meekijken en richting wijzen, in het belang van de cliënten. Vandaar de toezending van het verslag van de externe audit en de agendering van het verbeterregister in juni 2019.

*Bas en Aziz verlaten de vergadering.*

*Bas sluit weer aan.*

**7. Rondvraag en sluiting**

- Voorgesteld wordt om de nieuwe directeur uit te nodigen voor het etentje op 26 februari a.s. Bas zal hem vragen (**actie 12, Bas**)
- De planning van vergaderingen en agendapunten wordt doorgenomen. Voor de volgende vergadering wordt geagendeerd: verhaal van een medewerker - externe audit - klachten - kennismaking nieuwe directeur - begroting 2019 - taakverdeling voorzitter/vice-voorzitter/secretaris. Besloten wordt om het agendapunt intercollegiale toetsing door te schuiven naar een volgende vergadering (**actie 13, Helma**).

Helma sluit de vergadering met dank voor ieders inbreng om 22.10 uur.

*Tilburg, 11 februari 2019*

*De Notulant*

### Actielijst

Datum en nr. actie	Inhoud	Door	Voortgang
070518/07	Het onderwerp 'communicatie met cliënten' opnieuw agenderen in 2019.	Helma	2019
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. <i>N.B. agendapunt wordt doorgeschoven naar 2019.</i>	Aziz Helma	2019
240918/06	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basisset met informatie voor nieuwe cliënten toesturen aan de CR.</li> <li>▪ Dit onderwerp agenderen voor vergadering in 2019.</li> </ul>	Bas Helma	
110219/01	Verkorte verslag van de CR-vergadering van 26-11-2018 toesturen aan de RvC.	Helma	
110219/02	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aan de CR zal schriftelijk worden toegelicht waarom Silver heeft gekozen voor de Geschillencommissie GGZ als klachtencommissie.</li> <li>▪ De CR gaat zich hierover buigen en heeft voor de instelling van een klachtencommissie niet alleen advies- maar ook instemmingsrecht.</li> <li>▪ Dit onderwerp wordt geagendeerd voor de volgende vergadering.</li> </ul>	Bas/Aziz  CR  Helma	
110219/03	Opstellen en toezending van een organogram van de organisatie Silver, met vermelding van de locaties, de FTE's en aantal medewerkers.	Bas/Aziz	
110219/04	Nieuwe directeur opnieuw uitnodigen voor de CR-vergadering van 25 maart a.s.	Helma	
110219/05	Navragen wat de HKZ-audit van de CR precies inhoudt en of de voltallige CR hierbij aanwezig dient te zijn. Voorstellen dat wordt aangeschoven bij een CR-vergadering. Tijdig afstemmen over de datum.	Aziz	
110219/06	Het verbeterregister wordt geagendeerd voor de CR-vergadering op 17 juni 2019. Na de bespreking zal bekeken worden of en zo ja, hoe hieraan vervolg wordt gegeven.	Helma	
110219/07	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verslag van de externe audit van oktober 2018 aan de CR toesturen.</li> <li>▪ Het verslag agenderen voor de volgende vergadering.</li> </ul>	Bas Helma	
110219/08	Jaarverslag CR naar Bas sturen zodat het in het integrale jaarverslag 2018 van Silver kan worden opgenomen.	Helma	
110219/09	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voorstel opstellen in het kader van meer bekendheid geven aan de CR.</li> <li>▪ Dit punt agenderen voor de volgende vergadering.</li> </ul>	Eline/Sylvia Helma	
110219/10	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bespreken overdracht voorzitter, vice-voorzitter/secretaris en vergoeding. Opstellen voorstel</li> <li>▪ Agenderen voor volgende vergadering.</li> </ul>	Helma, Paul, Kimberly	
110219/11	Aanpassen overzicht kosten	Karin	
110219/12	Nieuwe directeur uitnodigen voor het etentje op 26 februari 2019.	Bas	
110219/13	Agendapunt 'intercollegiale toetsing' doorschuiven naar een volgende vergadering.	Helma	

## 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 afwezig; 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 adhv 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.
250618/A	In verslagen worden alleen voornamen gebruikt.
250618/B	Verbeteracties zullen worden toegevoegd aan het overzicht van klachten en meldingen dat iedere vergadering aan de CR wordt voorgelegd.
261118/A	Plan en begroting 2019 worden goedgekeurd.
261118/B	In 2019 zullen RvC en CR tweemaal overleggen: in mei en in november.
261118/C	De RvC sluit aan bij het jaarlijks etentje van de CR.
110219/A	Paul zal t.z.t. het voorzitterschap van Helma overnemen.
110219/B	Kimberly neemt het vice-voorzitterschap/de secretarisrol over; Peter is achterwacht.