

#### 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 2025.

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 achtste 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 van Silver. Een goede samenwerking met de directie en de Raad van Commissarissen is daarbij van groot belang. De cliëntenraad heeft jaarlijks 7 of 8 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 niet eenvoudig is. De cliëntenraad van Silver is daarom ook meer gericht 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 bevindingen vormen de basis van de gesprekken van de cliëntenraad met Silver over goede zorg en kwaliteit.

---

#### Samenstelling

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.

Ook is er intensiever gebruik gemaakt van de mogelijkheden om de vacatures op de daarvoor geschikte kanalen onder de aandacht te brengen.

Bovendien is het principe losgelaten dat nieuwe deelnemers aan de cliëntenraad een behandelachtergrond bij Silver Psychologie dienen te hebben.

Aan de minimale bezetting van twee leden in het begin van het jaar is na verloop van tijd een einde gekomen. Enerzijds door de terugkeer van een lid na een langdurige ziekteperiode en later in het jaar door de toetreding van twee nieuwe leden. De vacature blijft open staan, om uiteindelijk op een bezetting van 6 leden uit te komen. We verwachten dat het inhoudelijk overleg meer variatie in standpunten zal opleveren en daardoor ook levendiger gevoerd kan worden.

Eind 2025 bestond de CR uit de volgende leden: Bert (voorzitter), Herman, Stefanie, Joost, Priscilla 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 kwaliteit van het overleg.

---

## Terugblik 2025

De cliëntenraad heeft in 2025 acht keer vergaderd. Voorafgaand aan elke vergadering heeft de voorzitter overleg met een stafmedewerker van Silver over de agenda en de ter zake doende onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de ontwikkelingen die zich voordoen binnen Silver Psychologie.

De directie, of een vertegenwoordiging daarvan, is aan het begin van elke vergadering aanwezig om toelichting te geven op de gekozen onderwerpen.

---

## Gespreksonderwerpen

Steeds terugkerende onderwerpen zijn:

- Audit HKZ
- Jaarplan Silver en evaluaties
- Klachten/meldingen
- Cliënttevredenheidsonderzoeken

### 1. Info cliënten:

De verschillende informatiebronnen, die aan de cliënten beschikbaar gesteld worden zijn door ons ingezien en besproken. Aanleiding was de mogelijk grote hoeveelheid aan informatie die gegeven wordt, die wellicht minder of samengevoegd zou kunnen worden. Na bespreking heeft het niet geleid tot een verandering van deze informatiebronnen.

### 2. Klachten/meldingen:

De klachten en/of meldingen hebben geen aanleiding gegeven tot een aanpassing van de werkwijze van Silver. Over het algemeen is de cliëntenraad tevreden over de mate van coulanace die Silver hanteert bij de behandeling van met name de klachten over de facturering. Incidenteel wordt een klacht gemeld bij een externe klachtenfunctionaris of geschillencommissie, als Silver en cliënt niet samen tot een oplossing komen.

**3. Behandelingen:**

Vanuit de overheid en druk van de zorgverzekeraars wordt meer aandacht gevraagd voor digitale zorgverlening, waarbij ook groepsbehandelingen een grotere rol moeten gaan spelen.

Silver denkt na over de consequenties en hoe een en ander in de organisatie ingepast kan worden. In het verloop van dat proces worden we als cliëntenraad op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen op dit gebied.

**4. Cliënttevredenheidsonderzoeken:**

Uit de cijfers van cliënttevredenheidsonderzoeken blijkt dat die over het algemeen beter zijn dan het landelijk gemiddelde.

Eén van de aandachtspunten is hoe Silver de naasten van cliënten beter kan betrekken bij de behandeling.

Over een vorm van familiebeleid wordt nagedacht hoe dat uitgewerkt kan worden.

**5. Opleidingen:**

Silver is begonnen met een eigen vervolgopleiding voor de therapeuten. Een opleiding waar ook therapeuten van andere organisaties zich voor op kunnen geven.

Silver ervaart weinig medewerking vanuit het Ministerie om goedkeuring te krijgen voor de opleiding, mogelijk veroorzaakt door belangenverstrengeling van beoordelende instanties.

De opleiding is tijdelijk gestopt en in juli is een nieuwe aanvraag gedaan om voor erkenning in aanmerking te komen.

**6. Therapeuten:**

Silver merkt dat het steeds moeilijker wordt om nieuwe therapeuten te werven en vast te houden. Het is ook de reden om een aantal nieuwe therapeuten in loondienst aan te nemen, in plaats van ze als in een maatschap te laten functioneren.

Daarnaast ook een poging om nieuwe therapeuten aan Silver te binden door het aanbieden van een nieuwe vervolgopleiding GGZ.

Het gesprek met één van de therapeuten en de cliëntenraad was informatief en prettig. Het gaf ons meer inzicht in de behandelwijze van volwassenen en kinderen.

Fijn om nieuwe collega's te kunnen en mogen begeleiden, de collegiale consultaties worden als waardevol beschouwd. Met name op het gebied van elkaar scherp houden en leren van elkaar.

Bij het volgen van de opleiding worden in contacten met collega's casussen besproken en vindt werkbegeleiding plaats.

**7. Wachtlijsten:**

Met de directie hebben we gesproken over de wachtlijsten binnen de GGZ zorg. De cliëntenraad is met name benieuwd naar de wenselijkheid en mogelijkheden om cliënten te ondersteunen tijdens de periode voor de

behandeling. Silver is vooralsnog niet enthousiast over een vorm van overbruggingszorg, zoals die op sommige plaatsen wordt aangeboden. Het risico dat ervaringsdeskundigen zich gaan vereenzelvigen met de klachten van cliënten is te groot volgens Silver.

We willen graag in overleg met andere organisaties om de mogelijkheden verder te onderzoeken.

8. **Sociale media:**

Silver is ook actief op sociale media. Intern beoordelen we de content op vormgeving en inhoud en bekijken we of aanvulling en/of verandering gewenst is.

9. **Gesprek directie:**

Het jaarlijks gesprek met Silke, praktijkhouder van Silver, was informatief en onderhoudend.

Het is wenselijk aan een andere rol binnen het behandelproces, waarbij de nadruk meer is komen te liggen op het toezicht houden op de zorgvuldigheid van de procesvoering. Ook is er opnieuw de zorg voor het grotere belang van groepsbehandelingen en hoe die in de organisatie ingepast kunnen worden. Inhoudelijk hebben we ook van gedachten gewisseld over de behandelingen op het gebied van EMDR.

Het vervolg op die behandelingen komt wellicht volgend jaar op de agenda.

10. **Gesprek Raad van Commissarissen:**

Het jaarlijks gesprek met de RvC was vooral gericht op elkaars werkwijze en uitgangspunten binnen de GGZ.

Op ontspannen wijze zijn standpunten uitgewisseld en besproken. De wens werd uitgesproken om dit vaker met elkaar te doen, maar daar is geen besluit over genomen.

---

## Scholing

De voorzitter van de cliëntenraad heeft een cursus gevolgd bij het LOC.

De nadruk is door hem vooral gelegd op het belang van de contacten met de achterban.

Uitgangspunt is dat de cliëntenraad een gerechtvaardigd belang heeft om contact te onderhouden met de achterban en dat de AVG daarbij geen blokkade hoeft te zijn.

In overleg met Silver willen we onderzoeken welke mogelijkheden er voor ons zijn.

Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen om tot invulling te komen van een cursus voor de cliëntenraad zelf, gericht op de uitgangspunten vanuit de Wet Medezeggenschap.

Opgemaakt door de CR-voorzitter van Silver Psychologie

Febr. 2026