

# Clëntenraad jaarverslag 2016



## Clëntenraad Transparant

Een cliëntenraad is een groep cliënten die opkomt voor de belangen van alle cliënten van een instelling. De Cliëntenraad Transparant behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van Transparant. Wij informeren cliënten, verwoorden de mening van cliënten, signaleren structurele klachten en volgen kritisch het beleid van de Raad van Bestuur van Transparant. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur van Transparant over zaken die de Cliëntenraad zelf belangrijk vindt. Een overzicht van de adviezen in 2016:



### Privacy folder

De Cliëntenraad geeft in februari 2016 uitgebreid advies over de folder Privacy. De Raad van Bestuur neemt het merendeel van deze adviezen over.

### Menzis

De Cliëntenraad stuurt de zorgverzekeraar Menzis een brief waarin zij haar zorg uitspreekt over het inkoopbeleid van Menzis. Uiteindelijk zal deze dialoog leiden tot een gesprek tussen de zorginkopers van Menzis en de Cliëntenraad begin 2017.

### No show factuur

De Cliëntenraad geeft een ongevraagd advies over het in rekening brengen van afwezigheid van een client. Hoewel dit slechts in uitzondering wordt toegepast vindt de Cliëntenraad dat dit aan de volgende regels moet voldoen;

- Op de website staat duidelijk vermeld dat bij een no-show dit in rekening **kan** worden gebracht bij de cliënt.

### Ondersteuner

Bart Smith

Contactgegevens:

M:  
[clientenraad@transparant-leiden.nl](mailto:clientenraad@transparant-leiden.nl)

I:  
[www.transparant.nl/clientenraad](http://www.transparant.nl/clientenraad)

TIPS?

Heeft u een opmerking of suggestie? Neem contact op met de Cliëntenraad van Transparant!

- In een folder / brief en op het afsprakenkaartje wordt dit eveneens vermeld.
- Er wordt bij de eerste keer geen kosten in rekening gebracht. Er volgt dan een waarschuwing.

### SMS-alert

De Cliëntenraad adviseert om cliënten te herinneren aan hun afspraak via een sms-alert. Dit blijkt echter vrij kostbaar.

### CQ-index

De Cliëntenraad bespreekt met de Raad van Bestuur het klanttevredenheidsonderzoek en de verbeterpunten die daaruit voortvloeien.



het merendeel van deze verbeteringen over.

### Kinderfolder

De Cliëntenraad geeft in een advies met een groot aantal inhoudelijke en tekstuele verbeteringen over de concept kinderfolder. De Raad van Bestuur neemt

### Vergoedingen

Samen met de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad een vacatie- en reiskostenvergoeding voor de leden van de Cliëntenraad vastgesteld.

### Ledenwerving

Elke vergadering wordt stilgestaan bij de mogelijkheden voor de werving van nieuwe leden voor de Cliëntenraad. Uiteindelijk leidt dit er toe dat de Cliëntenraad begin 2017 vijf leden heeft.

### Bijeenkomst zorgverzekeraars LOC

Een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad is aanwezig bij een bijeenkomst van het LOC Zeggenschap Zorg in Utrecht over het inkoopbeleid van zorgverzekeraars.



in

### Vergaderdata:

1 februari 2016, 11 april overlegvergadering, 30 mei, 13 juni overlegvergadering, 15 augustus, 31 oktober overlegvergadering, 19 december

Meer weten of deelnemen aan de Cliëntenraad? Stuur een mail naar [cliëntenraad@transparant.nl](mailto:cliëntenraad@transparant.nl)