
JAAERVERSLAG

2018 - 2019 Clientenraad Transparant

Leden

De Cliëntenraad kent vanaf 1 januari 2018 tot en met 31 december 2019 5 leden. De voorzitter van de Cliëntenraad van het eerste uur nam eind 2018 afscheid. Zij werd opgevolgd door een van de leden. Begin 2018 verwelkomde de Cliëntenraad een nieuw lid. De overige leden bleven allen. De Cliëntenraad wordt en wordt ondersteund door Bart Smith.

Terugblik

Het valt de Cliëntenraad in zijn algemeenheid op dat zij in 2019 eerder bij adviezen betrokken is geweest. Ook het aantal adviezen is in 2019 gestegen. Dit is mede het gevolg van een evaluatie van de samenwerking tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur die in mei 2019 plaatsvond.

Hierin is een aantal verbeterpunten besproken die moeten leiden tot effectievere samenwerking ondanks het begrip voor de zeer drukke en overladen agenda's van de leden van de Raad van Bestuur. De aanstelling van een bestuurssecretaris kan hierin in de toekomst nog meer verbetering in brengen.

Mede hierdoor verlopen de overlegvergaderingen in 2019 minder in de mededelingen sfeer dan in de periode ervoor. Er is meer ruimte voor overleg, meedenken vanuit het cliëntenperspectief en invloed op het te voeren beleid. De sfeer van de overlegvergadering is onveranderd goed te noemen. Er is ruimte voor verschil van mening en wederzijds respect voor het perspectief van de ander.

Het voorgenomen informeel overleg, een van de verbeterpunten waardoor de overlegvergadering inhoudelijk beter zou kunnen worden voorbereid, heeft 1 keer plaatsgevonden.

Met name naar aanleiding van het naderende vertrek van een lid van de RvB. In 2019 is dit ook aanleiding geweest voor een overleg met de Raad van Toezicht over het profiel van het (nieuwe) RvB-lid.



Adviezen en besproken onderwerpen (in willekeurige volgorde):

- Informatiebrief voor cliënten van Transparant;
- De Toelatingsovereenkomst (nieuwe) medewerkers Transparant;
- Het uniform voorstellen van medewerkers van Transparant op de website;
- De cliëntversie van het Kwaliteitsstatuut;
- Meedenken over risico's Transparant;
- De folder over privacy;
- De inkoop van zorgverzekeraars;
- De Samenwerkingsovereenkomst en het Huishoudelijke Reglement CR;
- De cliëntenstop bij CZ;
- Het voornemen tot het oprichten van Vrienden van Transparant;
- Het herzien van alle folders voor de cliënten;
- Bespreken van de resultaten en verbeterpunten uit het Klanttevredenheids-onderzoek 2018 en 2019;
- Het terugtreden van een lid van een RvB-lid, de betrokkenheid van de CR bij het opstellen van het profiel voor de opvolging;
- In vroeg stadium meenemen over Transparant Thuis, het inrichten van digitale poli;
- Meedenken en adviseren over E-health aanbieders;
- De subsidieaanvraag VWS De Juiste Zorg op de Juiste Plaats;
- De aanmeldfunctionaris/ wachtlijstcoördinator;
- De Taskforce wachttijden;
- De klachtenprocedure op de website;
- Stop benchmark ROM;
- De crisiskaart Stichting Lumen;
- Het medicatieprotocol;
- De HKZ;
- De AVG;
- De evaluatie samenwerking CR en RvB;
- Diverse wachtkamerzaken;
- Het overleg met de RvT en de RvB;
- Het budget en vergoedingen CR;
- Het no-show tarief.



Toelichting

Opvallend is dat sommige punten langdurig op de agenda staan. Dat zegt aan de ene kant iets over de standvastigheid en volharding van de Cliëntenraad. Maar aan de andere kant ook iets over de structuur van de organisatie van Transparant met zzp'ers. Hierdoor lijkt de aansturing van de Raad van Bestuur richting medewerkers op sommige punten moeilijker te verlopen waardoor veranderingen, in de ogen van de CR, (erg) traag verlopen.

Het herzien van alle folders voor cliënten bij Transparant had een lange aanloop, maar ging uiteindelijk in de uitvoeringsfase vervolgens vrij vlot dankzij de inzet van de Cliëntenraad en van een zeer coöperatieve medewerker.

Het no-show tarief is een punt voor het medewerkers-overleg waar de CR bij aanwezig is. Dit punt is uitvoerig en herhaaldelijk besproken in de vergaderingen van de Cliëntenraad en in de overlegvergaderingen.

Achterban

De Cliëntenraad mist het contact met de achterban. Er is geen herkenbare plek of een spreekuur. De leden praten gedeeltelijk uit eigen ervaring en dat is een beperkt perspectief van zowel klant- als familie-ervaring. De inhoud wordt deels bepaald door de klachten (uit de omgeving) van de leden van de Cliëntenraad.



Vooruitblik:

- De Cliëntenraad bestaat in 2020 vijf jaar!
- De Cliëntenraad krijgt in 2020 een eigen budget
- Leden hebben in 2020 een specifiek aandachtsgebied
- De Cliëntenraad gaat met de Raad van Toezicht in gesprek over de opvolging van het vertrekkende lid van de Raad van Bestuur en de visie op de toekomst van Transparant