

## **Cliëntenraad, jaarverslag 2017**

De Cliëntenraad (CR) heeft een belangrijke adviestaak richting directie en probeert met zijn adviezen een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg. De CR kijkt daarbij naar de vennootschappen van PrivaZorg, die zorg leveren volgens de WLZ, ZVW en WMO.

PrivaZorg heeft een CR, waarvan de leden bestaan uit cliënten, mantelzorgers en mensen met ervaring in de zorg. De CR kan, gefaciliteerd door PrivaZorg, zelfstandig en onafhankelijk zijn werk doen met een eigen programmering, agendering en budget. De CR is aangesloten bij de landelijke koepel van cliëntenraden, LOC. De kosten van de CR waren voor 2017 begroot op € 20.000. De werkelijke kosten kwamen uit op € 20.140. De CR heeft in het jaar 2017 qua menskracht een moeilijk jaar doorgemaakt. De ontstane vacatures konden slechts gedeeltelijk worden opgevuld. De CR streeft naar een bezetting van 10 à 11 leden. Eind 2017 bestond de CR uit 6 leden en 1 kandidaat lid. Zoals bij bijna alle cliëntenraden is een volledige bezetting meestal nauwelijks te realiseren. De CR probeert in samenwerking met het Centraal Kantoor en de Steunpunten de vacatures ingevuld te krijgen.

De CR heeft onderling dit jaar 5x vergaderd. Met de directie is 3x overleg gevoerd. De CR hield zich ook in 2017 met tal van zaken bezig. Er waren 2 themabijeenkomsten. De eerste bijeenkomst werd besteed aan een evaluatie van de voordrachtprocedure bij het nieuwe lid van de Raad van Commissarissen en de kennismaking, een gesprek met in 2016 benoemde klachtenfunctionaris en het functioneren van de cliëntenpanels. De tweede bijeenkomst stond in het teken van een gedachtewisseling met leden van de Cliëntenraden van Allertzorg en Buurtzorg. Dit leverde een aantal interessante gezichtspunten op over hun manier van contact vinden met cliënten. Door direct contact met cliënten kan de CR immers directere gegevens verkrijgen over mogelijke verbeterpunten in de kwaliteit van de verleende zorg. Ook is gebleken, dat afzonderlijke verzending van de Nieuwsbrief aan cliënten meer reacties oplevert. De Nieuwsbrief is in 2017 eenmaal apart verzonden.

Ook in 2017 heeft de CR met de directie van PrivaZorg over tal van zaken overleg gevoerd. PrivaZorg heeft, aanhoudend, veel energie gestoken in verbetering van de kwaliteit van zorg. Daarbij staat digitalisering, waar mogelijk, van de administratieve handelingen centraal. De CR bleef bij dit verbetertraject nauw betrokken. Overleg had plaats over zaken als het elektronisch cliëntendossier, de klachtenrapportage 2016, jaarstukken 2016, meedoen met de Zorgkaart, de voortgang van het ontwikkelplan inzet mantelzorg, digitale tijdsregistratie van verleende zorg en eventueel particuliere dienstverlening naast de wettelijke gewaarborgde zorgverlening. Verder overlegde CR over zorginkoop en contracten met zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten. Ook de afspraken tussen centraal kantoor en steunpunten kregen meermaals aandacht. Het overleg met de directie vindt in een goede verstandhouding plaats en ervaart de CR als doeltreffend. De CR dringt er daarbij steeds op aan om complexere onderwerpen tijdig en in de vorm van een schriftelijke adviesaanvraag voor te leggen.