

Raad van Bestuur

Centrale Cliëntenraad
Deelraad Cliëntvertegenwoordigers
Nieuwenoordlaan 12
3744 PA Baarn
Tel. 06 574 481 55
www.amerpoort.nl

Kenmerk: 23-06/CCRV/DJ/RU/RD/CvD
Betreft: CCRV reactie Kwaliteitsrapport 2022

Baarn, 8 mei 2023

Beste bestuurder,

Naar aanleiding van uw verzoek van d.d. 11 april 2023 om een reactie op het Kwaliteitsrapport 2022 te geven, het volgende. Wij vinden dit rapport hooguit een kleine stap in de richting van een afgewogen Kwaliteitsbeleid, maar vinden nadrukkelijk dat er nog veel moet gebeuren, wil er sprake zijn van een deugdelijk Kwaliteitsbeleid. In dit kader gaan wij ervan uit, dat het nieuwe Kwaliteitsmanagementsysteem voor de zomer is afgerond.

Wij vinden wij het ronduit zorgelijk dat er voor een grootaantal cliënten nog geen persoonlijk plan is afgesproken: het totaal aan zorgplannen is immers de basis voor de te leveren zorg en voor financiering op maat. Eind vorig jaar had ruim 22 procent van de cliënten nog steeds geen persoonlijk plan en dat vinden wij een ernstige zaak.

Eveneens vinden wij het een groot gemis, dat er procentueel zo weinig 'Dit Vind Ik Ervan' gesprekken hebben plaatsgevonden in 2022. Hierdoor is er niet of nauwelijks inzicht in de mate van cliënttevredenheid. Wij zijn van mening dat goede zorg en tevreden cliënten en hun familie topprioriteiten moeten zijn. Het is nu onvoldoende duidelijk welke zaken gemist worden door cliënten en hun verwanten. Er is op dit punt dus nog veel werk aan de winkel.

In dit kader hebben wij al een paar keer aangegeven, voorstander te zijn van een klassiek onderzoek. Indien in het najaar zou blijken dat de doelstellingen voor 2023 op dit gebied niet gehaald dreigen te worden, zal dit dan ook gebeuren. Vanzelfsprekend zullen wij de ontwikkelingen op dit terrein de komende jaren kritisch blijven volgen.

Verder zijn wij van mening dat er in dit rapport veel beloftes worden gedaan, maar dat er weinig wordt verwezen naar concrete resultaten. Zoals bekend zijn wij voorstander van SMART doelstellingen en dito resultaten.

Wij verwachten dat er in het volgende rapport onder andere wordt vermeld welke zaken uit de '100 dagen analyse' zijn opgepakt en wat daarvan de resultaten zijn.

Met vriendelijke groet,
namens de Centrale Cliëntenraad

Rob Drukker
Voorzitter deelraad Verwanten