

Jaarverslag 2017 centrale cliëntenraad (CCR)

ALLERZORG



Van links naar rechts: Ben Slot, Netty Siteur en Peter van den Burg

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2017 van de Centrale Cliëntenraad van Allergorg. Hierin vindt u een weergave van de activiteiten die de CCR in het verslagjaar ondernomen heeft, zowel binnen Allergorg als daarbuiten.

Op alle overlegniveaus binnen de Allergorgorganisatie, dat zijn de Raad van Bestuur, de Zorgspecialisten, de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad, is sprake van een open en opbouwende sfeer en daardoor een goede samenwerking.

Bij een aantal gelegenheden heeft de CCR kennis kunnen uitwisselen met andere cliëntenraden, hetgeen altijd wederzijds leerzaam is.

De CCR heeft met lede ogen moeten aanzien dat het eigen kader krimpt. Zo moesten we in het voorjaar afscheid nemen van twee leden en constateren we een behoorlijke leegloop onder de contactpersonen. Mensen gaan uit zorg, stappen over naar een andere zorgverlener, of geven aan dat het hun te zwaar wordt. Ondanks allerlei pogingen, lukt het met de werving van opvolgers nog niet erg. Maar we houden goede moed.

Gelukkig hebben we nog steeds wel een flink aantal panelleden die bereid zijn hun ervaringen met de CCR te delen. Dat functioneert goed, al is ook hier sprake van een zeker verloop.

Aan de andere kant kunnen we ook constateren dat er nog nooit zo veel individuele contacten met cliënten zijn geweest als in 2017. Cliënten weten de CCR dus steeds beter te vinden. Een goede ontwikkeling. De CCR heeft op zijn beurt de frequentie van de Nieuwsbrief verdubbeld, waardoor we vaker en actueler informatie kunnen geven.

Samenstelling van de Centrale Cliëntenraad in 2017

Op 31 december 2017 was de samenstelling als volgt:

- de heer Peter van den Burg, voorzitter en penningmeester
- de heer Ben Slot, secretaris
- mevrouw Netty Siteur, lid

Naast de CCR zijn de contactpersonen in het gehele land van belang. Deze contactpersonen signaleren belangrijke regionale ontwikkelingen in de zorg en informeren de CCR hierover. Tevens zijn zij het eerste aanspreekpunt voor cliënten.

Op 31 december 2017 waren de volgende cliëntcontactpersonen actief:

- de heer Peter van den Burg, regio Haaglanden
- de heer Ben Slot, regio Utrecht

Er is een cliëntenpanel dat eind 2017 uit 39 personen bestaat. De panelleden worden tenminste één keer per jaar telefonisch benaderd om cliëntervaringen te delen. De uitkomst hiervan levert de CCR informatie over wat er onder de cliënten leeft.

De CCR ontving in 2017 onafhankelijke ondersteuning door Michèle Stokla.

Doelstellingen van de CCR

1. De CCR is de belangenbehartiger van de cliënten van Allertzorg en gebruikt zijn medezeggenschap om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de concrete verbetering van de kwaliteit van zorg. De CCR ziet er op toe dat deze verbeteringen worden doorgevoerd.
De CCR is daarbij de onmisbare schakel tussen de cliënt en de zorgaanbieder.
2. De CCR heeft een eigen identiteit en zal door middel van rechtstreekse contacten met cliënten achterhalen of zij tevreden zijn over het zorg- en dienstenpakket en vertegenwoordigt zodoende het gemeenschappelijk belang van de cliënten.
3. De CCR brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan de directie om zo een directe bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg en diensten.

Bevoegdheden van de CCR

De CCR is bevoegd gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan de directie van Allertzorg, voortvloeiend uit de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen(WMCZ) over:

- a) een wijziging van de doelstelling of de grondslag van Allertzorg;
- b) het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van een duurzame samenwerking met een andere organisatie;
- c) een belangrijke wijziging in de organisatie;
- d) een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van de werkzaamheden;
- e) het benoemen van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap zullen uitoefenen bij de leiding van arbeid binnen de organisatie;
- f) de begroting en de jaarrekening van Allertzorg;
- g) het algemeen beleid inzake de toelating van cliënten en de beëindiging van deze zorgverlening aan cliënten;
- h) de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
- i) de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten;

- j) wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 5 (WMCZ), en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende regelingen.
- k) verzaamd adviesrecht*: de bevoegdheid tot het geven van advies aangaande een voorgenomen besluit van de directie over:
 - l) de systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten te verlenen zorg;
 - m) de vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten van cliënten en het aanwijzen van personen die belast worden met de behandeling van klachten van cliënten;
 - n) wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 5 (WMCZ), en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten geldende regelingen.

Onverlet de in de Wet vastgelegde bevoegdheden zal de CCR zich in zijn advisering vooral richten op de effecten van beleid op de zorg- en dienstverlening aan cliënten en het signaleren van zorgbehoeften.

** Verzaamd adviesrecht houdt in dat de zorgaanbieder geen besluit mag nemen dat afwijkt van het advies van de CCR. Wil de zorgaanbieder dit toch, dan moet het voorgenomen besluit worden voorgelegd aan een commissie van vertrouwenslieden, die nagaat of de zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot zijn voornemen heeft kunnen komen.*

De CCR kan de directie van Allertzorg ook ongevraagd adviseren over deze en andere onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

De werkwijze van de CCR :

- De CCR vergadert in principe maandelijks.
- De CCR heeft minimaal 4x per jaar een overleg met de directie.
- De CCR vergadert wanneer nodig tussendoor om zaken na te spreken of voor te bereiden, dat kan per email, of telefoon of d.m.v. ontmoetingen.
- Aan het cliëntenpanel legt de CCR vragen voor die bij de CCR leven, de antwoorden geven de CCR input voor het te voeren beleid.
- Waar mogelijk organiseert de CCR of neemt de CCR deel aan regionale thema- en cliëntbijeenkomsten, die enerzijds ontmoeting creëert en anderzijds de kans biedt om zaken uit te wisselen.
- Het is het streven van de CCR om deze cliëntbijeenkomsten met een zekere frequentie vorm te geven
- De CCR brengt maandelijks de CCR-flits uit, bestemd voor contactpersonen, panelleden en zorgkader.
- De CCR brengt ieder kwartaal een nieuwsbrief met informatie uit over de activiteiten, de voortgang van de plannen en de resultaten naar alle cliënten van Allertzorg evenals de medewerkers.

Speerpunten van 2017: de bereikbaarheid van Allertzorg, de zorgplanning, het cliënttevredenheidsonderzoek en het contact met de achterban

De bereikbaarheid van Allertzorg

Om buiten kantooruren en in het weekend goed bereikbaar te zijn, is Allertzorg een samenwerkingsverband aangegaan met zorgcentrale Verian. Voordat deze samenwerking tot stand kwam is er een proefperiode aan voorafgegaan. De CCR is gedurende deze proefperiode op de hoogte gehouden van de resultaten. Ook heeft de CCR zelf onderzoek verricht door telefonisch contact op te nemen met cliënten over hun ervaring met de bereikbaarheid van Allertzorg.

Na wat aanloopproblemen functioneert Verian momenteel naar tevredenheid. De CCR heeft in het uitgebrachte advies niet de term 'spoedtelefoon' te gebruiken, dit is mogelijk te beladen. Eveneens dient voor

de bereikbaarheid in het weekend een oplossing te worden gevonden. De weekendperiode van vrijdag 17.00 uur tot maandag 8.00 uur is te lang voor ongeplande privé afspraken.

De CCR heeft echter zowel van cliënten als uit eigen ervaring ondervonden dat de bereikbaarheid binnen kantooruren soms te wensen overlaat. Men wordt doorgeschakeld naar andere regiokantoren alwaar men de cliënten niet altijd adequaat antwoord kan geven op gestelde vragen. Allertzorg is momenteel bezig dit probleem op te lossen met vernieuwde telefoonmogelijkheden.

De zorgplanning

Zelf is de cliëntenraad tevreden met het feit dat het nu duidelijk is dat landelijk is bepaald dat de venstertijd van zorglevering één uur is; is de wenstijd van de cliënt 9.00 uur, dan mag de zorg geleverd worden tussen 8.30 uur en 9.30 uur. Indien hier om wat voor reden dan ook van afgeweken wordt, dan dient contact opgenomen worden met de volgende cliënten. Daar waar de cliëntenraad signalen ontvangt van cliënten dat het tijdstip van zorglevering niet goed loopt, neemt de cliëntenraad contact op met de betreffende leidinggevende, die het vervolgens bespreekbaar stelt in de betreffende teams. Momenteel is er sprake van nauwe samenwerking tussen de cliëntenraad en de verantwoordelijken. De cliëntenraad verwacht dat het tijdstip van zorglevering voor cliënten geen zorg meer hoeft te zijn.

Het contact met de achterban en de wet op privacy

De CCR heeft sinds enkele jaren de gewoonte ontwikkeld om jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CTO) te houden. Dit betekent dat een steekproef van circa 150 cliënten gebeld gaat worden. Het bemachtigen van de noodzakelijke cliëntgegevens kost elk jaar veel moeite. Dit ondanks het feit dat bepalingen ter bescherming van de privacy zijn opgenomen in de tussen directie en CCR gesloten 'Samenwerkingsovereenkomst'. Vanzelfsprekend respecteert de CCR de op dit onderwerp van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Het zou in dat kader echter beter zijn als de CCR in plaats van "kan niet" te horen, kan komen tot overleg over "hoe gaan we hier praktisch mee om". Het is immers de plicht van een zorgaanbieder om de cliëntenraad in staat te stellen contact op te nemen met de achterban.

In het verleden heeft de CCR bij herhaling de suggestie aan de hand gedaan om bij de intake van een cliënt (zorgovereenkomst) deze kwestie te regelen. Bijvoorbeeld met een passage "Gaat u akkoord dat Allertzorg uw naam en telefoonnummer beschikbaar stelt aan de CCR ten behoeve van onafhankelijk tevredenheidsonderzoek." Ja/Nee.

De CCR heeft over dit onderwerpoverleg gevoerd met een gespecialiseerde advocaat. Het CTO kan opgenomen worden in de zorgovereenkomst; het is beter om hierover een aparte overeenkomst te sluiten.

Daarbij is het natuurlijk praktisch om die meteen bij aanvang van de zorg mee te nemen.

Uiteindelijk is het Allertzorg gelukt contactgegevens aan de CCR te doen toekomen om het CTO uit te kunnen voeren zonder de privacy van de cliënt te schaden. De toestemming van de cliënt wordt verzameld door medewerkers van Allertzorg. Alleen van die cliënten die toestemming hebben verleend worden persoonsgegevens aan de CCR beschikbaar gesteld die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van het onderzoek. De CCR staat garant dat de verwerking van persoonsgegevens, die door Allertzorg worden geleverd, volgens de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens geschiedt en dat de gegevens na afloop van het onderzoek door de CCR worden vernietigd.

Het cliënttevredenheidsonderzoek (CTO)

In 2017 heeft de CCR telefonisch contact opgenomen met 153 cliënten (kindzorg 17, kraamzorg 23, specialistische zorg 12, wijkverpleging 73 en wondzorg 28 cliënten) en 24 (wijkverpleging en kindzorg) panelleden om de cliënttevredenheid te onderzoeken. De CCR stelt aan cliënten de volgende vragen:

'Was u tevreden over de zorg die u heeft ontvangen?'

'Over welke onderdelen van de zorgverlening was u tevreden?'

'Zijn er dingen aan te geven waar u minder tevreden over bent of die verbetering behoeven?'

'Zou u Allertzorg aanbevelen?'

Over het algemeen zijn de cliënten erg tevreden met de zorgverlening. Verbeterpunten betreffen met name de zorgplanning (tijdstip te vroeg of te laat) bij de wijkverpleging en wondzorg en het indienen van de evaluatieformulieren bij de kraamzorg.

Naar aanleiding van de resultaten gaat de CCR in 2018 in gesprek met alle zorgspecialisten en coördinatoren.

Adviezen

De CCR heeft, soms onder voorbehoud van enkele voorwaarden, positief advies aan de directie uitgebracht over de volgende onderwerpen:

- Overdracht cliënten aan een andere zorgverlener (in het algemeen); 17-05-2017
- Overname van (een deel van) de onderneming Care2All en bestuursoverdracht Stichting CuramZorg; 19-05-2017
- Bereikbaarheidsdienst (BRD) door telefooncentrale Verian; 19-07-2017
- Voorgenomen optimalisering organisatiestructuur; 28-08-2017
- Cliëntgegevens ten behoeve van CTO door CCR Allertzorg; 17-10-2017
- Organisatiejaarplan 2018; 22-10-2017
- Voorgenomen overname zorgactiviteiten en personeelscontracten LZorg Hilversum; 09-12-2017
- Begroting 2018 Allertzorg BV; 23-12-2017

Lidmaatschap LOC

De CCR is eind 2009 lid geworden van het LOC. Dat functioneert goed, enerzijds door de mogelijkheid om een consultant te raadplegen, anderzijds door de mogelijkheid om aan bijeenkomsten deel te nemen en contact te onderhouden met andere cliëntenraden van thuiszorgorganisaties.

Resumerend

Voor de cliëntenraad was 2017 een bevlogen jaar. Het gevoel van bestaansrecht en van belang zijnde is dit jaar dieper geworteld. Met deze sterke basis is er behoefte aan input door nieuwe leden, zowel in de centrale cliëntenraad als in het land als aanspreekpunt voor cliënten.

Contact

De CCR nodigt de cliënten van Allertzorg nadrukkelijk uit om de CCR te informeren over zaken die hen bezighouden. Hiervoor kan contact worden opgenomen met de ondersteuner van de CCR:

p/a Allertzorg, t.a.v. CCR, Antwoordnummer 2174, 3440 VB Woerden

of per email: clienraad@allertzorg.nl

Activiteiten 2017 Centrale Cliëntenraad Allergorg

nr	Onderwerp	Doelstelling 2017	Resultaat
	PR, werving CCR		
1a	Versterking feitelijk cliëntcontact	<p>Iedere vestiging/regio van WV/WZ/SZ organiseert in samenwerking met CCR-ondersteuner, CCR en cliëntcontactpersoon een cliëntendag. Kindzorg organiseert tweejaarlijks een landelijke dag.</p> <p>Per bijeenkomst worden tenminste 25 klanten daadwerkelijk bereikt.</p>	<p>De CCR heeft de cliëntendag in Zeewolde en Nieuwegein bezocht. De cliëntendag Kindzorg kon vanwege weersomstandigheden helaas niet doorgaan.</p> <p>De cliëntendag in Lisse kon door omstandigheden niet worden bezocht. Verder waren er geen cliëntendagen georganiseerd.</p>
1b	PR CCR versterken d.m.v. nieuwsbrief; CCR-flits; folder; panelvragen; website en intranet; aandacht vanuit de vestigingen; persoonlijke contacten; regio activiteiten.	De CCR is bij 90% van de klanten van Allergorg bekend; te meten door vraagstelling in het CCR-CTO-2017.	De ervaring heeft geleerd dat de folder in de meeste zorgdossiers zit.
1c	Werving en introductie nieuwe leden (centraal, cliëntcontactpersonen, panelleden).	<p>Klanten worden door zorgspecialisten en coördinatoren actief benaderd en uitgenodigd om mee te doen binnen CCR-breed.</p> <p>Zo mogelijk leveren CCP een actieve rol. Zij zijn aanspreekpunt voor cliënten.</p> <p>CCR: 5 leden; Specialisme WV 6 CCP; Specialisme SZ 3 CCP; Specialisme KZ 1 CCP Specialisme WZ 2 CCP Panel 75 leden</p>	<p>CCR: 3 leden</p> <p>Behalve 2 CCR-leden zijn er geen CCP</p> <p>Panel bestaat uit 39 leden</p>
	Beleidsaandachtspunten		
2a	Telefonisch CTO-CCR onderzoek op basis van representatieve steekproef uit cliëntenbestand. Acties op resultaten CTO volgen. In kwartaalrapportages worden de resultaten n.a.v. de aanbevelingen door de CCR beschreven.	In 2017 zal CTO op dezelfde basis als in 2016 herhaald worden, mogelijk met een aanvullende thematische vraag.	Er zijn 153 cliënten en 22 panelleden telefonisch benaderd. De resultaten worden in 2018 met de zorgspecialisten en coördinatoren besproken.

2b	Gezien de zorgwijzigingen in de samenleving, de ontwikkelingen binnen (Aller)zorg, deze actief volgen, ook middels cliëntenparticipatie	Beleidsplannen/ ontwikkelingen worden door de CCR gevolgd en van (ongevraagd) advies voorzien.	Zie uitgebrachte adviezen en contacten met zorgkantoren.
2c	Blijvende aandacht voor positie en participatie ZZV/ZZP bij Allertzorg	CCR is geïnformeerd over de rol en positie van de ZZP'ers en ZZV'ers werkzaam voor Allertzorg en heeft daarover met het oog op het cliëntperspectief geadviseerd. Ontwikkelingen zullen gevolgd worden.	
	Overleg intern en extern		
3a	Deskundigheidsbevordering CCR leden i.s.m. landelijke raden, themabijeenkomsten e.d.	CCR leden zijn voldoende deskundig mbt hun rol binnen Allertzorg. Daar waar mogelijk zal kennisverdieping plaatsvinden	Workshops Landelijk Congres Cliëntenraden.
3b	Overleg met andere CR via LOC platform en/of persoonlijk contact	CCR zal waar mogelijk en zinvol deelnemen aan regionaal overleg andere cliëntenraden	N.a.v. Landelijk Congres telefonisch contact met 3 andere Cliëntenraden. Persoonlijk contact volgt in 2018.
3c	Het bijwonen van bijeenkomsten van zorgverzekeraars en zorgkantoren; thema's zorginkoop en overproductie	De CCR woont gevraagd en ongevraagd bijeenkomsten georganiseerd door zorgverzekeraars en zorgkantoren bij teneinde invloed uit te kunnen oefenen op zorginkoop en de gevolgen van overproductie.	Zie overzicht bijeenkomsten, vergaderingen. Overproductie hoeft geen negatieve gevolgen meer te hebben.
3d	Contact/overleg met RvC	Er is, indien gewenst, contact met RvC om elkaar over en weer te informeren	Overleg in december, stelling: "Zou er een moment kunnen komen waarop de missie (Zorg zoals wij die ook aan onze familie en onze naasten zouden geven) en het verdienmodel elkaar niet langer verdragen?"
3e	Overleg/contact met zorgspecialisten/coördinatoren In ieder geval een werkbezoek bij iedere zorgspecialist en 2x per jaar deelname aan het Landelijk Overleg zorgspecialisten. Monitoren evaluatieformulieren	Beleid voor 2018 voortzetten t.o.v. 2017	Eenmaal Landelijk Overleg Zorgspecialisten. Overleg met zorgspecialisten en coördinatoren n.a.v. resultaten CTO in januari 2018.
3f	Overleg met OR	CCR staat in contact met OR en is op de hoogte welke zaken de OR vooral bezig houden en over welke zaken CCR en OR nader overleg voeren cq contact houden	Eén maal overleg met OR

3g	Cliëntcontactpersonendag	Bij voldoende leden jaarlijks een bijeenkomst, onderwerp zal nader bepaald worden.	Er heeft geen cliëntcontactpersonendag plaatsgevonden wegens gebrek aan CCP
	Randvoorwaardelijke zaken		
4a	Achterban middels de CCR-flits en nieuwsbrief informeren over geadviseerde onderwerpen, indien nodig met argumentatie	Onderwerpen van direct belang voor cliënten zullen gevraagd en ongevraagd door de CCR van advies worden voorzien. Overige adviesplichtige onderwerpen zullen van advies worden voorzien indien de CCR dit nodig acht.	Er is 11 maal een CCR-flits en 4 maal een nieuwsbrief uitgebracht met nieuws vanuit de CCR
4b	Evaluatie professionele ondersteuning	Evenaring resultaten over 2016	Positieve beoordeling Michèle in november 2017

Afkortingen:

CCR: centrale cliëntenraad
 CCP: cliëntcontactpersoon
 PL: panellid
 RvB: Raad van Bestuur
 OR: Ondernemingsraad
 ZS: Zorgspecialist
 LOZ: Landelijk Overleg Zorgspecialisten
 CTO: cliënttevredenheidsonderzoek
 LOC: landelijke organisatie cliëntenraden
 WV: Wijkverpleging
 WZ: Wondzorg
 KZ: kindzorg
 WZ: wondzorg
 SZ: specialistische zorg
 BRD: bereikbaarheidsdienst
 JCI: Joint Commission International
 PvdB, Peter: Peter van den Burg, voorzitter/penningmeester
 NS, Netty: Netty Siteur, lid
 BS, Ben: Ben Slot, secretaris
 MS, Michèle: Michèle Stokla, ondersteuner

Een overzicht van de gehouden vergaderingen/bijeenkomsten in 2017:

CCR overleggen:

De CCR heeft 11 keer intern overleg gevoerd.

Overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur:

De CCR heeft 5 keer overleg gevoerd met de Raad van Bestuur waarbij de volgende belangrijkste onderwerpen zijn besproken:

Jan 2017: JCI; Jaarverslag 2016 CCR; Werkplan 2017 CCR; Resultaten CTO-CCR; Communicatie naar cliënten betreffende de Wkkgz; Overname cliënten SAC;

Apr 2017: Advies BRD; Kwaliteitsrapportage Q4; Terugkoppeling op hoofdlijnen; Voorlopige cijfers 2016; Persoonsgegevens voor CTO;
Jun 2017: Vervolg advies BRD; Overdracht cliënten aan andere zorgverlener; Financieel jaarverslag; Ervaringen van ongenoegen bij cliënten; Reorganisatie wijkzorg; Aanleveren persoonsgegevens cliënten aan CCR; Maatschappelijk jaarverslag Allertzorg en jaarrekening;
Aug 2017: Evaluatie Wkkgz; Aanleveren persoonsgegevens CCR; Kwaliteitsrapportages; BRD Verian; Optimalisering organisatiestructuur;
Nov 2017: Aanleveren persoonsgegevens; Advies organisatiejaarplan 2018; Inkoopgesprekken; Resultaten CTO-CCR; September en medezeggenschap; Brief aan cliënten betreffende wijziging planning; Bereikbaarheid; Unit4Cura; Begroting 2018; Intern privacybeleid; Overproductie.

Overige overleggen en bijeenkomsten binnen Allertzorg:

Jan: Klantendag Zeewolde; BS, NS
Jun: JCI; BS, NS
Allertzorg feest, Maarssen; BS
Jul: Overleg PTZ Marga Vrijmoeth; PvdB, BS, NS, MS
Aug: LOZ
Sep: Overleg OR
Nov: Klantendag Nieuwegein; BS, NS
dec: Kerstborrel personeel, Arnhem; PvdB, BS, NS
Kerstontbijt Allertzorg, Woerden; BS, NS
Kerstborrel personeel, Huizen; PvdB, BS, NS

Overleggen en bijeenkomsten buiten Allertzorg

Feb: Congres Waarde-volle zorg, Arnhem; PvdB, BS, NS, MS
Mrt: Cliëntenportaal Gooi- en Vechtstreek; BS
NCZ minisymposium Zorg Totaal, Utrecht; BS
Apr: Werkbezoek VWS en IGZ, Apeldoorn; NS
Zorgkantoor Zorg en Zekerheid Leiden; PvdB
Zorgkantoor DSW Schiedam; BS
Zorgkantoor De Friesland, Leeuwarden; BS
Zorgkantoor Zilveren Kruis, Ridderkerk; PvdB
Zorgkantoor Zilveren Kruis Nieuwegein; BS, NS
Mei: Zorgkantoor CZ, Goes; BS
Zorgkantoor CZ Ridderkerk; PvdB
Jun: cliëntportaal Gooi- en Vechtstreek; BS
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis, cliëntenradenbijeenkomst; PvdB
Jul: cliëntportaal Gooi- en Vechtstreek; BS
Aug: cliëntportaal Gooi- en Vechtstreek; BS
Sep: Zorgkantoor VGZ, Helden; PvdB
Zorgkantoor VGZ, Capelle a/d IJssel; PvdB
Cliëntportaal Gooi- en Vechtstreek; BS
Okt: Landelijk Congres Cliëntenraden, Bunnik; PvdB, BS, NS, MS
Nov: Zorgkantoor CZ, Gilze Rijen; PvdB
Privazorg bilateraal CR, Amersfoort; BS
Zorgkantoor DSW, Schiedam; BS
Dec: Zorgkantoor Zilveren Kruis, Nieuwegein; BS, NS
Ieder In, Utrecht; BS, NS

