

## Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. Jaarverslag 2021-2022

### Inleiding / introductie van Cliëntenraad

Dit is het eerste jaarverslag van de cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. De cliëntenraad is opgericht op 6 juli 2021. Op deze dag hebben de leden kennisgemaakt met elkaar, met de directieleden Pauline van den Broek en Fenneken Meulink en met Anne-Marie Laeven (lid van de Raad van Toezicht). In de maanden hieraan voorafgaand hadden de leden zichzelf individueel al voorgesteld aan de directie.

De cliëntenraad bestaat uit, van links naar rechts:

Zittend:

- Peter Meijer (sinds september 2022)
- Nienke Kapinga (sinds februari 2022)
- Hein Piet van der Spek (voorzitter)

Staannd:

- Jan Urlings (secretaris)
- Krijn van Stuijvenberg



Anne Marij Beijer en Annika van der Veer zijn vanaf de oprichting respectievelijk een paar maanden en iets meer dan een jaar lid geweest van de cliëntenraad.

### Missie en visie

Omdat de cliëntenraad volledig nieuw is, was het voor alle betrokkenen in de eerste maanden aftasten en ontdekken wat een cliëntenraad voor een grote eerstelijns gezondheidsorganisatie precies behelst. Mede daarom heeft de cliëntenraad op een avond in november 2021 een introductie cursus gevolgd, verzorgd door het LSR, landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap in de zorg.

Met de formulering van de volgende missie en visie, die op 8 februari 2022 aan het bestuur is gepresenteerd, hebben we een duidelijke leidraad geformuleerd. Dit is waar we als cliëntenraad voor staan en gaan, om zo cliënten een duidelijke stem te geven binnen LRJG:

#### Missie

Zien en handelen naar aanleiding van wensen en behoeften van cliënten beschouwt de onafhankelijke cliëntenraad van LRJG als haar missie, om in samenspraak met de directie de kwaliteit van de zorg te blijven verbeteren.

#### Visie

De cliëntenraad wil:

- de gezamenlijke belangen van cliënten behartigen;
- voortdurend door de bril van cliënten kijken naar de kwaliteit van zorg;
- laagdrempelig zijn voor de achterban;
- de stem van de cliënten laten horen in de contacten met de directie;
- gevraagd en ongevraagd advies geven op het gebied van het beleid en de verbetering van de kwaliteit van de zorg.

De cliëntenraad is er voor het behartigen van het gezamenlijk belang van de cliënten van LRJG. Dit doen we door voortdurend door de bril van cliënten te kijken naar de kwaliteit van zorg van LRJG, teneinde deze in samenspraak met de directie te blijven verbeteren. De rol van de cliëntenraad is overkoepelend. De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten over zorg. Daar heeft Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra een klachtenprocedure voor.

### **Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement**

Gebruikmakend van beschikbare modelovereenkomsten heeft de cliëntenraad, in samenspraak met de directie, een **medezeggenschapsregeling** en een **huishoudelijk reglement** opgesteld. De meest recente versies hiervan zijn vastgesteld op 6 december 2022.

#### **Medezeggenschapsregeling**

Middels de medezeggenschapsregeling geeft Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra invulling en uitvoering aan de op haar rustende verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten, zoals vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). In de medezeggenschapsregeling staan o.a. benoeming en zittingsduur van de leden van de cliëntenraad benoemd, alsmede de overlegfrequentie met de directie en contacten met de Raad van Toezicht. Ook de bevoegdheden en rol van de cliëntenraad staan verwoord, waaronder:

- De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van de cliënten.
- De cliëntenraad zorgt ervoor dat cliënten op een laagdrempelige manier contact kunnen opnemen met de cliëntenraad.
- De cliëntenraad informeert cliënten periodiek over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.

#### **Huishoudelijk reglement**

Naast bijvoorbeeld functie-invulling en besluitvorming komt in het huishoudelijk reglement aan bod:

##### Contact met de achterban

- De cliëntenraad inventariseert regelmatig de wensen en meningen van betrokken cliënten en doet zijn achterban jaarlijks verslag van zijn werkzaamheden door middel van publicatie van het jaarverslag op de website van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra.
- De cliëntenraad is voornemens éénmaal per jaar de vestigingen van de instelling te bezoeken.

##### Werkplan en jaarverslag

- De cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen de laatste drie maanden voor het einde van het kalenderjaar, een werkplan met prioriteiten voor het komende jaar vast.
- De cliëntenraad stelt jaarlijks, binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar, een verslag vast van zijn werkzaamheden van het afgelopen jaar.
- Het werkplan en het jaarverslag worden ter kennis gebracht van de achterban, de instelling en overige belanghebbenden.

### **Communicatie en contacten**

Het werk van de cliëntenraad bestaat in belangrijke mate uit communicatie en contacten met direct-betrokkenen bij LRJG. We hebben in de verslagperiode met veel verschillende partijen en personen (kennismakings)gesprekken gevoerd.

- Ongeveer eens in de twee maanden komt de cliëntenraad samen met de **directie** om de laatste ontwikkelingen en toekomstplannen door te spreken. Daar komen niet alleen vaste onderwerpen, zoals de begroting, aan de orde, maar ook zaken als de resultaten van patiënttevredenheidsonderzoeken, de klachtenregistratie en de resultaten van de werkgroep toekomstbestendige huisartsenzorg.
- Met de **LRJG-medewerkers van financiën, kwaliteit, klachten en communicatie** en met de **OR** heeft de cliëntenraad informatieve gesprekken gehad. Hierdoor hebben we als cliëntenraad een beter inzicht gekregen in het reilen en zeilen van LRJG, een grote zorgorganisatie met bijna 50.000 cliënten verspreid over vijf vestigingen.
- Met de **Raad van Toezicht** hebben we in september 2022 een kennismakingsgesprek gehad. Met daaraan voorafgaand in augustus een gesprek met Anne-Marie Laeven. Zij heeft op voordracht van de cliëntenraad zitting in de Raad van Toezicht. Dit is verlengd voor een tweede termijn: 2023-2027.

Naast bovengenoemde interne contacten, hebben we ook met een toenemend aantal **cliëntenraden van andere gezondheidscentra**, o.a. in Maarssenbroek, Nieuwegein en Utrecht contact. We wisselen kennis en ervaringen uit over hoe de rol van de cliëntenraad het beste in te vullen. Contacten met de achterban zijn een belangrijk onderwerp van gesprek.

### Contacten met de achterban

De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van LRJG. Speerpunt voor de cliëntenraad is dan ook **het contact met de achterban**, de cliënten/patiënten van LRJG. Voor laagdrempelige benadering is de cliëntenraad sinds eind 2021 per email bereikbaar via [clienraad@lrjg.nl](mailto:clienraad@lrjg.nl).

Ter bevordering van de zichtbaarheid:

- heeft de cliëntenraad een eigen pagina op de website <https://www.lrijg.nl/over-ons/clientenraad>
- schrijft de cliëntenraad in iedere editie van de digitale kwartaalnieuwsbrief van LRJG een stukje; en
- hangt er een poster van de cliëntenraad op iedere locatie.

### Inventarisatie van wensen en meningen van de cliënten

Zoals beschreven in de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement vindt de cliëntenraad het van groot belang om regelmatig de wensen en meningen van cliënten te inventariseren. In het vierde kwartaal van 2022 hebben we via individuele gesprekken met cliënten (n=7) en een online enquête (n=32 deelnemers) een breder en beter beeld gekregen van de algehele ervaringen. De deelnemers van deze gesprekken en enquête hebben leden van de cliëntenraad in tweetallen op de verschillende locaties van LRJG geworven tijdens de gripprikdagen.

Het waren zeer informatieve gesprekken. Een ruime meerderheid van de cliënten is positief over de ontvangen zorg, met goede huisartsen en behulpzame assistenten. Kritiekpunten houden veelal verband met personeelsbezetting en werkdruk bij de huisartsen en andere medewerkers van LRJG. Dit heeft een negatief effect op telefonische bereikbaarheid en leidt tot veel wisselende huisartsen (waarnemers). Deze knelpunten hebben de volle aandacht van LRJG en de cliëntenraad. Met o.a. de terugbelservice en initiatieven, zoals onderstaande projecten, wordt geprobeerd om de knelpunten zo goed mogelijk aan te pakken.

### Deelname in / bijdragen aan projecten

Onderdeel van de werkzaamheden is meedenken met uiteenlopende initiatieven rondom communicatie, dienstverlening en invulling van patiëntenzorg. In de verslagperiode betreft dit:

- Project Toekomstbestendige huisartsenzorg, over taakdifferentiatie om huisartsen te ontlasten
- Testen van en feedback geven op de vernieuwde website alvorens deze live ging
- Project Meet(N)Uzelf, over initiatieven om zelfzorg te stimuleren

### Afsluiting

Concluderend, in de eerste 12 maanden ging het veel om verkennen, kennismaken, kennis verwerven en opbouwen, inclusief het opstellen van een aantal formele documenten. Ondertussen heeft de cliëntenraad z'n draai volledig gevonden. Met een goede onderlinge samenwerking en met goede contacten en verstandhouding binnen en buiten LRJG geven we uitvoering aan onze missie en visie. Dit doen we voor, maar vooral ook heel graag samen met de cliënten van LRJG. Daarom blijft onze oproep: Heeft u vragen, ideeën of opmerkingen voor de cliëntenraad? We horen graag van u. We hechten veel waarde aan uw inbreng. We zijn eenvoudig te bereiken via email:

[cliëntenraad@lrjg.nl](mailto:cliëntenraad@lrjg.nl).

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra,  
Februari 2023

Hein Piet van der Spek  
Jan Urlings  
Nienke Kapinga  
Krijn van Stuijvenberg  
Peter Meijer