

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra, Werkplan 2025

Taak van de cliëntenraad

*“De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van **Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra**, door voortdurend door de bril van cliënten te kijken naar de kwaliteit van zorg en dienstverlening van de zorgaanbieder, teneinde deze in samenspraak met de zorgaanbieder te blijven verbeteren.”*

Inleiding

Voor u ligt het werkplan van de cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra (LRJG) voor het komende jaar. Voor een verslag van de belangrijkste werkzaamheden van onze cliëntenraad in het afgelopen jaar verwijzen wij u graag naar het Jaarverslag 2024.

Net als voorgaande jaren zetten we ons stevig in om de communicatie vanuit LRJG en het contact met de cliënten zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Gezien de verwachting dat de digitalisering van de eerstelijnszorg verder zal toenemen, is het belangrijk om dit vanuit het perspectief van cliënten te blijven volgen.

Cliëntreis

Samen met de directie (en andere betrokkenen binnen LRJG) zoomen we gedurende het jaar stapsgewijs dieper in op de zogeheten cliëntreis. Deze beschrijft verschillende fases waarlangs het contact tussen cliënt en zorgaanbieder verloopt, namelijk:

- a. Start thuis
- b. Eerste contact met LRJG
- c. Bezoek locatie
- d. Spreekkamer huisarts
- e. Opvolging/einde thuis

Hierbij nemen we de resultaten van een brainstormsessie uit eind november 2024 als basis. Per contactfase beoordelen we de huidige gang van zaken; nemen we geplande veranderingen en activiteiten mee; en brainstormen we over verdere mogelijkheden om processen en contacten voor cliënten zo soepel en duidelijk mogelijk te laten verlopen.

Locatiebezoek

Voor dit jaar staat een bezoek aan iedere locatie van LRJG gepland, om samen met de locatiemanager te spreken over o.a. telefonische bereikbaarheid, bemensing van de balie en algehele bezoekerervaringen van cliënten.

Zichtbaarheid

Daarnaast blijven we werken aan onze eigen zichtbaarheid, zodat steeds meer cliënten weten van het bestaan van de Cliëntenraad; en zodat cliënten ons desgewenst spontaan kunnen benaderen met vragen en opmerkingen over de algemene kwaliteit van zorg en dienstverlening. Naast een duidelijke plek op de website, een eigen emailadres en een poster in de wachtruimte, blijven we met regelmaat kopij aanleveren voor de online nieuwsberichten van LRJG.

Enquête

We hechten heel veel waarde aan input van cliënten. Onze eigen enquête vervult hierbij een belangrijke rol. Dus ook in het najaar van 2025 staat deze weer op de planning, inclusief werving van nieuwe deelnemers tijdens de grieprijkdagen op elk van de locaties.

Overleggen en Projecten

Voor het goed vervullen van onze rol is **overleg** van de cliëntenraad met directbetrokkenen binnen LRJG cruciaal. In 2025 houdt de cliëntenraad de ingezette lijn aan, met:

- Frequent overleg met de Directie (zo'n 6-8 keer per jaar); in een van deze overleggen is het functioneren van de cliëntenraad onderwerp van gesprek.
- Overleg met de Raad van Toezicht (tenminste 2 keer, waarvan 1x gezamenlijk met de directie).
- Regelmatig contact met de medewerker communicatie.
- Overleg met de klachtenfunctionaris (1 keer per jaar).
- Overleg met de OR (1 keer per jaar).

Waar en wanneer gewenst verlenen leden van de cliëntenraad medewerking aan **interne en externe projecten**, die op enigerlei wijze betekenisvol zijn voor de kwaliteit van zorg en dienstverlening aan cliënten van LRJG.

Waar en wanneer de cliëntenraad dit van belang acht geeft ze, in lijn met de medezeggenschapsregeling, de directie **gevraagd en ongevraagd advies** op het gebied van het beleid en de verbetering van de kwaliteit van de zorg, dienstverlening en communicatie.

Voorafgaand aan de geplande overleggen met Directie en/of Raad van Toezicht komt de cliëntenraad zelf bijeen, doorgaans op maandagavond tussen 20.00 en 21.30 uur bij een van de leden thuis. Tussentijds heeft de cliëntenraad veelvuldig onderling contact, via Signal, per email en anderszins.