

## Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra, Werkplan 2024-2026

### 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 van de zorgaanbieder, teneinde deze in samenspraak met de zorgaanbieder te blijven verbeteren.” Dit zoals bepaald in artikel 3, lid 1 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 (Wmcz).*

### Inleiding

Voor u ligt het werkplan van de cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra (LRJG) voor de komende jaren. Voor een verslag van de belangrijkste werkzaamheden van onze cliëntenraad in het afgelopen jaar verwijzen wij u graag naar het Jaarverslag 2023.

De cliëntenraad is kort samengevat te vergelijken met een medezeggenschaps- of ondernemingsraad. Zij heeft bij een aantal onderwerpen advies- dan wel instemmingsrecht; daarnaast kan zij zowel gevraagd als ongevraagd advies geven aan de directie.

In ons werk neemt communicatie een centrale rol in. Dat was zo in 2023 en dat zal ook de komende jaren het geval zijn. De cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van LRJG, en dat zijn er heel veel. In 2023 is de grens van 50.000 cliënten gepasseerd en de verwachting is, dat dat aantal nog verder zal stijgen vanwege de groei van Leidsche Rijn. Dat heeft ook consequenties voor het aantal locaties. Dit jaar wordt gestart met een voorlopig zesde centrum; de bedoeling is, dat dat binnen enkele jaren een fraai en gloednieuw gezondheidscentrum wordt, niet ver van de Strijkviertelplas.

Speerpunt voor de cliëntenraad is dan ook het contact met en de communicatie richting de achterban, de cliënten/patiënten van LRJG. Daarnaast onderhoudt de cliëntenraad contacten en voert gesprekken met vele direct betrokkenen bij LRJG, waaronder de directie, de Raad van Toezicht, medewerkers van financiën, kwaliteit, klachten en communicatie.

In het werkplan voor 2024-2026 heeft de Cliëntenraad een aantal meetbare doelen geformuleerd, die een link hebben met het begrip communicatie. Ze zullen, net als de missie en visie van de cliëntenraad, een belangrijke leidraad vormen voor ons denken en handelen in de komende periode. Hierover zullen we gedurende het jaar verslag doen via de kwartaal-nieuwsbrief. Aan het einde van ieder jaar zullen we de uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten afzetten tegen de doelstellingen. Dit zullen we terugkoppelen aan de achterban via het jaarverslag.

## Doelen voor 2024-2026

### 1. Contact met de achterban

Om als cliëntenraad optimaal te kunnen functioneren, is 'voeding' door de patiënten/cliënten van LRJG van groot belang. Als raad zullen we blijven werken aan onze naamsbekendheid en zichtbaarheid en zullen we de achterban blijven stimuleren om contact met ons op te nemen. In de voorgaande periode hebben we een aantal stappen gezet:

- eigen emailadres
- posters van cliëntenraad op elke locatie
- duidelijke plek op de website
- duidelijke plek op de informatieschermen in de wachtkamers
- eigen bijdrage aan de digitale kwartaalnieuwsbrief van LRJG; en *last but not least*
- enquête onder cliënten, die zich bij ons hebben opgegeven tijdens de grieprijkdagen. 50 cliënten hebben aangegeven ook in de toekomst benaderd te mogen worden met vragen.

In 2024-2026 zal de cliëntenraad:

- kopij blijven aanleveren voor iedere kwartaalnieuwsbrief
- zichtbaarheid vergroten via een of meer interviews in lokale media
- tijdens de grieprijkdagen nieuwe cliënten zoeken om mee te laten doen aan onze enquête, vergelijkbaar met 2023
- iedere locatie bezoeken, conform artikel 8 uit het huishoudelijk reglement
- zoveel mogelijk blijven promoten dat cliënten via het emailadres contact kunnen leggen.
- betrokken zijn bij de werving en selectie van de nieuwe algemeen directeur
- meedenken met de inrichting van het zesde centrum om dat zo cliëntvriendelijk mogelijk te maken.

**Het doel** zal voor de cliëntenraad zijn behaald als:

- een meerderheid van de achterban weet van het bestaan van de cliëntenraad en op de hoogte is van de rol van de cliëntenraad
- meerdere cliënten via het emailadres of anderszins contact hebben gezocht met de cliëntenraad met onderwerpen die het individueel belang overstijgen

### 2. Toekomstbestendige huisartsenzorg

Afgelopen jaar kwamen in de contacten met cliënten de volgende aandachtspunten prominent naar voren:

- Zo'n 1/3 van de cliënten heeft er grote moeite mee dat hun eigen huisarts vaak niet voor hen beschikbaar is
- ouderen geven aan dat zij het moeilijk vinden om contact te leggen via de website, dan wel geen kennis en geen affiniteit hebben met de aangeboden IT oplossingen
- de telefonische bereikbaarheid van de locaties
- een onbemenste balie is een grote ergernis

Elk van deze punten staat voor de cliëntenraad hoog op de agenda voor 2024-2026 omdat ze een nauwe relatie hebben met de (gepercipieerde) kwaliteit van zorg.

### **Ad 2a: eigen huisarts**

Dit onderwerp is al regelmatig onderdeel van gesprek in de overleggen met de directie. Door diverse maatschappelijke ontwikkelingen en organisatorische omstandigheden is het hebben van een eigen huisarts de laatste jaren sterk in het gedrang gekomen. Dit probleem speelt niet alleen bij LRJG, maar in heel Nederland. De ophef rond de commerciële huisartsenketens is daar een duidelijk voorbeeld van. De huisarts, die 7 dagen in de week 24 uur per dag beschikbaar was, behoort tot het verleden.

Door dit alles zijn de dagelijkse praktijk en de verwachtingen van cliënten zijn steeds verder uit elkaar komen te liggen. *Is een eigen huisarts nog wel toekomstbestendig?*

Wat het antwoord op deze vraag ook is, de cliëntenraad is van mening dat in de komende jaren nadrukkelijk 'geïnvesteed' zal moeten worden in de communicatie over dit onderwerp en wat het allemaal betekent voor individuele cliënten en de dagelijkse praktijk. Dit vraagt om een duidelijk plan van aanpak en gaat veel verder dan een enkelvoudig bericht aan cliënten. Dit is voor de cliëntenraad een belangrijk speerpunt.

De enquête, die de cliëntenraad in het najaar van 2023 heeft georganiseerd, geeft aan, dat ongeveer 1/3 van de cliënten het echt een probleem vindt om geen vaste huisarts te hebben; 2/3 heeft er geen moeite mee, maar zou het bij ernstige ziektes wel vervelend vinden.

**Het doel** zal voor de cliëntenraad zijn behaald als:

- cliënten van het LRJG via diverse communicatiekanalen en een serie berichten beter op de hoogte zijn van de ontwikkelingen in de huisartsenzorg, de voorgestane nieuwe aanpak en de individuele consequenties.

### **Ad 2b.: digitalisering van contacten met en zorg van 'de' huisarts**

De toenemende digitalisering van de huisartsenzorg en de dienstverlening daaromheen heeft als risico in zich dat een deel van de cliënten de aansluiting mist. Bij een deel van de cliënten ontbreekt het aan digitale vaardigheden, of het nu komt door leeftijd, opleidingsniveau, taal- en/of cultuurbarrières. Maar ook buiten deze 'risicogroepen' om zijn, bezien vanuit cliëntenperspectief, qua kennis van en omgang met digitale huisartsenzorg nog vele stappen te zetten. Dit punt sluit mooi aan bij het beleidskader 2024 van LRJG, punt 2.2. Digitalisering.

Insteek en doel van de cliëntenraad in de komende jaren zijn gelijk aan die bij punt 2a.

### **Ad 2c.: telefonische bereikbaarheid**

Medio 2022 is de mogelijkheid ingesteld om teruggebeld te worden. Een eerste evaluatie hiervan heeft in 2023 plaatsgevonden en het effect van die maatregel blijkt positief. Cliënten zien het als een goede service, gezien de vaak lange belrijen. Er is zeker nog verbetering mogelijk. Uit onze enquête blijkt dat hierover nog steeds klachten zijn, o.a. over de lange tijd die zit tussen bellen en teruggebeld worden. Er zou ons inziens gekeken moeten worden naar de communicatie richting cliënten over de verschillende contactmogelijkheden – naast telefonisch ook digitaal.

**Het doel** zal voor de cliëntenraad zijn behaald als eind 2024:

- patiënten/cliënten van het LRJG beter op de hoogte zijn van de contactmogelijkheden
- de telefonische bereikbaarheid beter wordt beoordeeld
- wachttijden en wachtrijen duidelijk zijn afgenomen in vergelijking met Q4, 2023

### Ad 2d: onbemenste balies

Een onbemenste balie ervaren cliënten als zeer onprettig. Het is ons inziens tē cliënt onvriendelijk. De cliëntenraad zal dit onderwerp aan de orde (blijven) stellen in het overleg met de directie. Het zal ook aan de orde komen als de cliëntenraad in 2024 de verschillende locaties bezoekt.

**Het doel** voor de cliëntenraad is dat dit probleem in de eerste helft van 2024 structureel wordt opgelost.

### 3. Kennis delen

De cliëntenraad wil haar taken zo goed mogelijk vervullen. Informatievergaring via en uitwisseling van ervaringen met andere cliëntenraden maakt dit mede mogelijk. De cliëntenraad zet dan ook de contacten met de cliëntenraden van SGU, Gezondheidscentrum Maarssenbroek en De Roerdomp in Nieuwegein voort. Vorm en frequentie van contacten worden nader bepaald.

### 4. Overleggen en Projecten

Voor het goed vervullen van haar rol is **overleg** van de cliëntenraad met direct-betrokkenen binnen LRJG cruciaal. In 2024 en daarna 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 cliëntenraad onderwerp van gesprek
- Overleg met de Raad van Toezicht (tenminste 2 keer, waarvan 1x gezamenlijk met de directie)
- Geregeld 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 zullen leden van de cliëntenraad medewerking verlenen aan **interne en externe projecten**, die op enigerlei wijze betekenisvol zijn voor de kwaliteit van zorg aan cliënten van LRJG. Een goed voorbeeld daarvan is onze betrokkenheid bij de werving en selectie van de nieuwe algemeen directeur.

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

Overleg met de directie en met de Raad van Toezicht is voor 2024 reeds ingepland. Vooral nog vindt overleg op de volgende data plaats – doorgaans op dinsdagmorgen tussen 9.00 en 10.30 uur op locatie Rijnsatthe. Agenda-aanpassingen zijn vanzelfsprekend mogelijk.

30-1-2024	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
12-3-2024	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
23-4-2024	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
4-6-2024	Vergadering met RvT: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
27-8-2024	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
8-10-2024	Vergadering met directie: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe
19-11-2024	Vergadering met directie + RvT: 9.00 - 10.30 uur	Rijnsatthe

Voorafgaand aan deze overleggen 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 Whatsapp, per email en anderszins. Hier onder staan de geplande vergaderdata:

22-01-2024
11-03-2024
15-04-2024
27-05-2024
19-08-2024
30-09-2024
11-11-2024