

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. Jaarverslag 2025

Introductie van Cliëntenraad

Dit is het jaarverslag over 2025 van de cliëntenraad van Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra. De cliëntenraad is opgericht op 6 juli 2021. De cliëntenraad bestaat uit, van boven naar beneden:

- Krijn van Stuijvenberg
- Peter Meijer
- Nienke Kapinga (voorzitter)
- Jan Urlings (secretaris)
- Martin van den Berg



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, om deze in samenspraak met de zorgaanbieder te blijven verbeteren. We geven cliënten een duidelijke stem binnen LRJG.

In de loop van 2025 is de rol van de cliëntenraad weer verder verdiept en inhoudelijk geworden. De cliëntenraad heeft in 2025 een duidelijke stem gehad bij de invoering van de nieuwe manier van werken (waarbij alleen afspraken op en voor de dag zelf kunnen gemaakt) en de introductie van nieuwe systemen (zoals het nieuwe patiëntenportaal). Samen met de directie en praktijkmanagers hebben we nagedacht over de consequenties van het nieuwe werken voor cliënten en de communicatie hierover. Ook in de jaarlijkse enquête hebben we hier specifiek aandacht aan geschonken.

De rol van de cliëntenraad is overkoepelend. De cliëntenraad behandelt geen individuele klachten over zorg. Daar heeft Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra een klachtenprocedure voor.

Communicatie en contacten

Het werk van de cliëntenraad bestaat in belangrijke mate uit communicatie en contacten met betrokkenen bij LRJG. We hebben in de verslagperiode met veel verschillende partijen en personen 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 communicatie met cliënten.
- Met de **LRJG-medewerkers van financiën, kwaliteit, klachten en communicatie** en met de **OR** heeft de cliëntenraad jaarlijks gesprekken. Hierdoor houden we als cliëntenraad een goed inzicht in het reilen en zeilen van LRJG, een grote zorgorganisatie met meer dan 50.000 cliënten verspreid over zes vestigingen.
- Met de **Raad van Toezicht** hebben we 2 maal per jaar een gesprek, 1x zonder directie en 1x met directie.
- De cliëntenraad checkt in veel gevallen **brieven en online nieuwsbrieven** op leesbaarheid en duidelijkheid (voordat die verstuurd worden aan de cliënten van LRJG) en geeft suggesties voor verbeteringen.

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. In 2025 heeft de cliëntenraad zeven e-mails op cliëntenraad@lrjg.nl ontvangen van cliënten die hun ontevredenheid over de nieuwe manier van werken hebben geuit. De in deze e-mails geschetste ervaringen zijn besproken met de directie.

Inventarisatie van wensen en meningen van de cliënten

De cliëntenraad vindt het van groot belang om regelmatig de wensen en meningen te vernemen van de cliënten van LRJG. Daarom hebben we in het vierde kwartaal van 2025 voor de vierde keer een eigen online **enquête onder cliënten** gehouden. Zodoende hebben we een breder en beter beeld gekregen van de algehele ervaringen.

De deelnemers van de enquête zijn geworven tijdens de grieprijkdagen door leden van de cliëntenraad op de verschillende locaties van LRJG, via de online nieuwsbrief van LRJG en via bestaande contacten met cliënten. In 2025 hebben 184 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Een duidelijke stijging ten opzichte van 2024 toen 116 cliënten hebben deelgenomen. De resultaten van de enquête hebben wij verwerkt in een rapport, met conclusies en aanbevelingen. Dit rapport is met de directie besproken. Hieronder volgen de conclusies en aanbevelingen uit het rapport.

Een ruime meerderheid (69%) van de cliënten is (zeer) positief over hun locatie. Wel ligt de algehele indruk iets lager dan in 2024 (77%).

- Cliënten zijn bovengemiddeld positief over de locaties Parkwijk (88%), Rijnvliet (86%) en Leidsche Rijn Centrum (79%). De verschillen met 2024 zijn minimaal.
- Locatie Terwijde laat een stijgende lijn zien: meer cliënten zijn (zeer) positief: 67% versus 58% in 2024. Een apotheek in Terwijde wordt nog steeds nadrukkelijk gemist.
- De algehele indruk van cliënten van de locaties Vleuterweide (58%) en Veldhuizen (56%) ligt substantieel lager dan een jaar geleden. Bij Vleuterweide zijn veel deelnemers ontevreden omdat ze geen vaste huisarts meer hebben. In Veldhuizen ergeren cliënten zich aan de slechte bereikbaarheid en de gesloten balie.

Slechts een derde van de cliënten, die er ervaring mee hebben, heeft een (zeer) positieve indruk van de nieuwe manier van werken.

- Bij zowel Vleuterweide als Veldhuizen heeft een meerderheid een (zeer) negatieve indruk. Over het algemeen wordt de nieuwe manier van werken als zeer cliëntonvriendelijk ervaren. Werkenden ervaren het maken van een afspraak als schier onmogelijk.
- Locatie Rijnvliet is wat betreft de indruk van de nieuwe manier van werken de uitzondering op de regel. Veel cliënten hebben geen of weinig ervaring met de vorige manier van werken en zien voorsnog meer voor- dan nadelen.

Op basis van de resultaten van de enquête hebben we als cliëntenraad de volgende aanbevelingen gedaan:

- Maak het maken van een afspraak cliëntvriendelijker, rekening houdend met werkende cliënten.
 - Biedt de mogelijkheid om een afspraak te plannen voor een andere dag.
 - Maak het in het nieuwe cliëntenportaal mogelijk om online een afspraak te plannen.
- Stel op iedere locatie de balie tenminste één dagdeel per werkdag open.

Afsluiting

Concluderend heeft de cliëntenraad een duidelijke plaats binnen LRJG. De cliëntenraad is betrokken bij zowel beleid als praktijk van de geboden zorgkwaliteit en dienstverlening vanuit LRJG.

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: clienraad@lrjg.nl.

Cliëntenraad Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra,
Februari, 2026

Nienke Kapinga
Jan Urlings
Martin van den Berg
Krijn van Stuijvenberg
Peter Meijer