



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2022

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Jaarplan 2022 - 2023	4
3. Uitgebrachte adviezen	7
4. Aandachtspunten en activiteiten	8
5. Samenstelling	10

1. Voorwoord

In de afgelopen jaren is door de COVID-19 pandemie veel gevraagd van de JBZ-medewerkers en van alle zorgmedewerkers in Nederland. Ondanks het dan nog fors stijgende aantal besmettingen blijft eind januari 2022 het aantal ziekenhuisopnames beperkt. Mensen blijken dan gelukkig vaak minder ziek te worden van het virus. Dat betekent dat er steeds meer ruimte komt voor reguliere zorg en om de cliënten te helpen waarvoor de zorg moest worden uitgesteld. Het JBZ besluit op 27 januari 2022 vanwege deze positieve ontwikkelingen de crisisorganisatie los te laten.

Door de inspanningen voor het inhalen van uitgestelde zorg, werd de druk op de medewerkers in 2022 niet veel minder. De cliëntenraad heeft grote waardering voor de inzet van de JBZ-medewerkers en dringt er bij de raad van bestuur op aan om extra aandacht te geven aan hun ontwikkelingsmogelijkheden, flexibele werktijden, ondersteuning en herstelbegeleiding om hen voor het JBZ te behouden en nieuwe collega's te werven.

De cliëntenraad heeft in 2022 de keuze gemaakt om meer focus aan te brengen in zijn werkzaamheden. In het Jaarplan cliëntenraad 2022 – 2023 is gekozen voor het verbeteren van communicatie als algemeen thema. Een drietal hoofdlijnen zijn te onderscheiden:

- Het verbeteren van de samenwerking/communicatie tussen de cliënt en de arts,
- Het verbeteren van de mogelijkheden om gebruik te maken van digitale communicatie,
- Verbeteren van de logistieke omgeving van de het JBZ.

In de tweede helft van 2022 hebben beide leden van de raad van bestuur afscheid genomen van het JBZ. De raad van toezicht heeft twee interim bestuurders aangetrokken en inmiddels is Relinde Weil benoemd als voorzitter raad van bestuur per 11 april 2023.

Het integraal Zorgakkoord kan een bijdrage leveren aan de hoop om in 2023 in een rustiger vaarwater te komen, toch zullen er dan ook weer de nodige (financiële) uitdagingen zijn om te komen tot passende zorg, samen met de cliënt en gezamenlijk rondom de cliënt.

Henk Roozendaal
Voorzitter Cliëntenraad

2. Jaarplan 2022 - 2023

Inleiding

De cliëntenraad (CR) heeft in de afgelopen periode een flinke wisseling van de wacht doorlopen. Dat vraagt ruimte voor ontplooiing, bezinning over de werkwijze en het formuleren van ambitie. In november en december 2021 hebben we hierover met elkaar gesproken en Henk Roozendaal, voorzitter per 1 januari 2022, heeft hierover met alle leden tijdens een wandeling gesproken.

Voor sommige leden is het nog de vraag wat exact de rol en taak van de CR is. De CR is in het kort een adviseur van de raad van bestuur en behartigt in brede zin de belangen van de cliënten van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ). De CR gaat niet op de stoel van het JBZ zitten en gaat niet zelf projecten uitwerken en uitvoeren. De kennis, capaciteit en tijd is hiervoor in het JBZ aanwezig.

Als CR kunnen we gevraagd en ongevraagd adviseren en zetten we ons instemmingsrecht in om ons doel te bereiken. We kunnen vragen stellen, verbeterpunten signaleren, het patiëntenperspectief in beeld brengen, voorstellen doen en onderwerpen agenderen. De CR kan prikkelen, mag uitdagen en soms zal dat schuren, maar het meeste bereiken we door een open en goede relatie te hebben met de raad van bestuur en de JBZ-organisatie. Dit jaarplan is geen inhoudelijk plan maar een voorzet om richting te geven aan onze werkwijze en inzicht te geven in onze ambities.

Thema Communicatie

In de voorbereiding op dit jaarplan is duidelijk geworden dat er draagvlak is voor het thema communicatie. We hebben in verschillende metingen van het Digipanel en in overleggen gemerkt dat communicatie voor cliënten belangrijk is. In de rapportage van het Digipanel van september 2021 scoorden als het gaat om de vraag wat bezoekers van het JBZ belangrijk vinden, bejegening, bewegwijzering, wachttijden, communicatie en duidelijkheid meer dan 50%. Communicatie is een breed begrip maar kan binnen de veelheid van onderwerpen die in het JBZ aan de orde zijn, voldoende focus geven. Om enige ordening aan te brengen zijn er een drietal hoofdlijnen in willekeurige volgorde te onderscheiden:

1. De relatie tussen de arts en de cliënt

- a. Kiest de cliënt de arts of is die keuze aan de arts?
- b. Hulp bij het consult/gesprek door technische hulpmiddelen (opnamen).
- c. Afspraken kunnen reserveren binnen een blok van twee uur.
- d. Als de arts weet dat het een slecht nieuws gesprek wordt, zorgt de arts dat er altijd een begeleider bij is, bij voorkeur familie maar anders een verpleegkundige, tenzij de cliënt dat niet wil.
- e. Taal, zowel het taalniveau als de aandacht voor anderstaligen (tolkendiensten).
- f. Videoconsulten mogelijk, naar keuze van de cliënt.
- g. De mogelijkheid van een avondspreekuur, zodat familieleden die overdag niet kunnen aanwezig kunnen zijn.

2. De wereld van digitale communicatie, de voor- en nadelen

- a. De cliëntgerichtheid van de website van het JBZ.
- b. MijnJBZ en ontwikkelingen daarin.
- c. Informatie delen met andere ziekenhuizen.
- d. Privacy.
- e. De versterking van het Digipanel.
- f. Sociale media.
- g. De zichtbaarheid van de CR zelf.
- h. Minister Kuipers heeft als een van de speerpunten voor VWS digitalisering genoemd, wat betekent dat?
- i. Digibeten, hoe gaan we daar mee om?

3. De logistieke omgeving van het ziekenhuis

Buiten

3.1. Goede bereikbaarheid van het JBZ:

- a. met elk vervoersmiddel.
- b. op elk moment van de dag.
- c. ongeacht de te bezoeken afdeling/polikliniek.

3.2. Goede toegankelijkheid van het JBZ:

- a. ongeacht handicap (zoals rolstoel afhankelijk, slechtziendheid, moeilijk ter been, lage leesvaardigheid).
- b. met aanvaardbare wachttijden.

3.3. Goede faciliteiten voor het parkeren van motorvoertuig en fiets:

- a. voldoende ruimte.
- b. betaalbaar.

3.4. Oog voor duurzaamheid.

Binnen

1. Interne bewegwijzering.
2. Rolstoeltoegankelijkheid.
3. Wachttijden.
4. Duurzaamheid.
5. Maaltijden, koffie.
6. Aanmeldzuilen.

Verdeling van de aandachtsgebieden binnen het jaarplan thema Communicatie is:

De relatie tussen de arts en de cliënt: Maya van de Donk en Barbarien Blaauw (01-01-2023),

De wereld van de digitale communicatie: Joost van Oversteeg en Erdiñ Saçan,

De logistieke omgeving van het ziekenhuis: Carolien Hooymans en Jo-Anne Essers.

In het najaar van 2022 zal de cliëntenraad de hoofdlijnen verder uitwerken.

Strategische onderwerpen JBZ

Het JBZ heeft een aantal strategische onderwerpen benoemd en kartrekkers aangewezen die projectgroepen gaan opzetten. Bij een aantal van de overleggen wordt de CR uitgenodigd.

Deelnemen is wenselijk en tegelijk is het qua tijdsbesteding onmogelijk om aan alle strategische projecten deel te nemen.

De aandachtsgebieden binnen de strategische onderwerpen zijn als volgt verdeeld:

Ouderen met een kwetsbare gezondheid	Maya van de Donk, Ingeborg van den Hoven Carolien Hooymans
Empirische zorg:	Maud Beljaars
Zorg in de laatste levensjaren	Maud Beljaars Joost van Oversteeg
Chronische zorg	Henk Roozendaal Joost van Oversteeg
Acute zorg	Jo-Anne Essers
JBZ-er 2025	Jo-Anne Essers Erdoğan Saçan

:

Cliëntenraadvergaderingen 2022

Tijdens de wandelingen van de voorzitter met de leden van de cliëntenraad zijn een aantal suggesties voor de cliëntenraadsvergaderingen doorgegeven:

- a. Minder bezoek in de vergadering en meer ruimte voor de eigen discussie,
- b. Inplannen van een vooroverleg voor de vergadering met de raad van Bestuur,
- c. Kleinere agenda, meer ruimte voor dialoog bij een onderwerp,
- d. Relatie tot de cliëntenraad van de BBSC.

3. Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2022 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Tariefaanpassing parkeren bezoekers JBZ	De parkeertarieven mogen geen drempel voor cliënten vormen om zorg in het JBZ te krijgen. De CR vraagt de RvB om het speciale doelgroepen tarief duidelijk aan te geven op de parkeerautomaten.
Profiel lid RvT	De cliëntenraad miste in het profiel voor een lid van de raad van toezicht de sensitiviteit voor het cliëntperspectief.
Kernwaarden JBZ “Wij zijn Samen In beweging en werken vanuit Vertrouwen met Aandacht voor de mens.”	Positief
Jaarrekening JBZ 2021	Positief
Uitwerken voorgestelde oplossingsrichting inzake de gegevensverwerking door mProve ziekenhuizen.	De cliëntenraad adviseert positief over de gegevensverwerking in mProve verband, waarbij de cliëntenraad zich niet uitspreekt over de gekozen rechtsgrond. De cliëntenraad adviseert om tijdig uitvoering te geven aan het in het DPIA gestelde over de verplichte communicatie in beknopte en begrijpelijke vorm en eenvoudige taal, waaronder de laagdrempelige bezwaarmogelijkheid.
Benoeming leden RvT JBZ	Positief
Benoeming Interim bestuurder dhr. S. Gerritsen	Positief
Profiel voorzitter RvB	Positief
Beoogd voorzitter RvB mw. R. Weil	Positief

Ongevraagd advies betreffende:	Reactie raad van bestuur
De cliëntenraad heeft de raad van bestuur gevraagd een Kiss & Ride zone in te richten met mogelijkheid om een minder mobiele cliënt even te kunnen afzetten bij de entree van het JBZ.	Deze zone zal in 2023 worden aangelegd

4. Aandachtspunten en activiteiten

4.1. Organisatie cliëntenraad

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ) 2018

Medezeggenschap van cliënten in de zorg is geregeld in de Wet Medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ 2018). De cliëntenraad van het Jeroen Bosch Ziekenhuis behartigt op basis van deze wet de belangen van cliënten/bezoekers en geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de raad van bestuur. De wet is in juli 2020 vastgesteld en is in werking getreden op 1 januari 2021.

4.2. Rol van de cliëntenraad bij strategie en organisatorische ontwikkelingen

De cliëntenraad houdt zich bezig met het toetsen van het beleid van het JBZ en de effecten van beleidsplannen voor de cliënt. We hebben minimaal vier keer per jaar overleg met de raad van bestuur, jaarlijks met de raad van toezicht, het bestuur van de Bossche specialisten coöperatie (BBSC), de ondernemingsraad en meerdere keren per jaar met de Verpleegkundige Staf. Bij adviesaanvragen zijn we zeer alert op de impact voor de cliënt en het belang van de cliënt. Meer cliëntregie, heldere en begrijpelijke communicatie en informatie, zorg voor cliënten met een kwetsbare gezondheid en kwaliteit en veiligheid van patiëntenzorg blijven voortdurend onze aandachtsggebieden. In 2022 waren de wachtlijsten een terugkerend onderwerp van gesprek: hoe wordt voor zoveel mogelijk cliënten de noodzakelijke zorg zo kort mogelijk uitgesteld.

4.3. Netwerkgorg

Ook in 2022 is de samenwerking tussen het JBZ, de huisartsen en de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) verder ontwikkeld om de zorg voor cliënten te optimaliseren. Thuismonitoring van verschillende groepen gaf ook in 2022 verlichting aan de opnamedruk in het JBZ en werd als prettig ervaren door de deelnemende cliënten. De cliëntenraad ziet veel kansen voor thuismonitoring met begeleiding door het JBZ en volgt deze ontwikkeling met belangstelling.

4.4 Digipanel

Als bedenker van het Digipanel zet de cliëntenraad samen met de afdeling Marketing, Communicatie & Customer Relations, een aantal keer per jaar een digitale enquête uit onder circa 1000 deelnemers. De onderwerpen van de enquêtes in 2022 waren:

- Wat doen mensen tijdens wachten in het ziekenhuis, bekendheid met Persoonlijke Gezondheid Omgeving (PGO), bekendheid met de vast-tariefkaart parkeren voor doelgroepen.
- Als zorg anders loopt dan verwacht, bekendheid met de klachtenfunctionaris, ervaringen met MijnJBZ
- Coronasituatie januari 2022

De resultaten van de Digipanel enquête worden teruggekoppeld aan de afdelingen die vragen hebben laten opnemen. De uitkomsten van de onderzoeken worden op de intranetpagina van de cliëntenraad geplaatst. De cliëntenraad bespreekt de resultaten van de Digipanel enquête met de raad van bestuur als de uitkomsten daar aanleiding toe geven.

4.5 Activiteiten

Naast het behandelen van de adviesvragen van de raad van bestuur heeft de cliëntenraad ook diverse andere activiteiten ondernomen:

- De cliëntenraad heeft in januari 2022 in verband met de Corona pandemie nog online overlegd, maar vanaf 24 februari 2022 zijn de **overlegvergaderingen met de raad van bestuur** weer in het JBZ .
- De cliëntenraad is in januari bijgepraat over het **project digitaal aanmelden** en zal de voortgang van het project met digitale aanmeldzuilen in het JBZ volgen.

- In de vergadering van 27 januari 2022 heeft de cliëntenraad gesproken met de manager van het bedrijfsbureau over de **parkeertarieven** van het JBZ. De cliëntenraad blijft de **hoge parkeertarieven** voor cliënten, die vaak of voor langere tijd in het JBZ moeten worden opgenomen, onder de aandacht brengen bij de raad van bestuur. De cliëntenraad pleit voor een betere bekendheid van het speciale parkeertarief voor bepaalde doelgroepen door dit op de parkeerautomaten aan te geven.
- De fietsersbond Den Bosch heeft met de cliëntenraad gesproken over de **bereikbaarheid van het JBZ per fiets**.
- Op 24 februari 2022 is rapportage van de **sterftecijfers 2020 HSRM JBZ** in het overleg met de raad van bestuur besproken en toegelicht.
- De CR heeft in maart en oktober 2022 in het regulier overleg met de afdeling **Kwaliteit & Veiligheid** gesproken over de actuele ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid in het JBZ.
- In mei en november 2022 had de CR een regulier **overleg met de Verpleegkundige staf**.
- In april was de cliëntenraad vertegenwoordigd bij het kartrekkers overleg van het strategieproject **ouderen met een kwetsbare gezondheid**.
- Tijdens de **JBZ-beleidsmiddagen** vertegenwoordigt een delegatie van de cliëntenraad de cliënten van het JBZ.
- Op 7 april en 13 oktober 2022 was het overleg van de cliëntenraad en de raad van bestuur met de **regionale patiëntenverenigingen**.
- Op 7 april 2022 heeft de cliëntenraad afscheid genomen van de voorzitter en secretaris van de CR. Hartelijk dank aan **Annie van der Ven en Diana Abels** voor al het werk dat ze gedurende acht jaar voor de CR hebben verzet.
- Per 1 mei 2022 is **Jo-Anne Essers benoemd** tot lid van de cliëntenraad van het JBZ en **Barbarien Blaauw** komt de cliëntenraad versterken vanaf 1 januari 2023.
- Op 12 mei heeft de cliëntenraad gesproken met Miriam Wumkes, voorzitter oncologiecommissie over de **sneldiagnostiek trajecten voor oncologie** in het JBZ
- De activiteiten van de **Kinderraad** van het JBZ worden met belangstelling gevolgd door de cliëntenraad.
- Het overleg met het **Bestuur van de Bossche Specialisten Coöperatie** was op 28 april 2022.
- Op 9 juni is de online **LSR cursus** Achterbancontact en patiënten participatie gevolgd.
- De cliëntenraad was vertegenwoordigd bij de **Zomer boostcamp strategie** op 13 juli 2022.
- Op 8 september 2022 was een delegatie van de cliëntenraad aanwezig bij het inventarisatiegesprek over het **profiel voorzitter raad van bestuur**.
- Op 13 oktober was de cliëntenraad betrokken bij een **digitale raadpleging door Nivel** over de manier waarop cliënten betrokken moeten worden bij calamiteitenonderzoek.
- Op 28 oktober was de cliëntenraad bij een online netwerkbijeenkomst van de LSR over het **Integraal Zorg Akkoord**.
- Een **tracer** van de afdeling Kwaliteit & Veiligheid op de afdeling Kort Verblijf en Urologie is meegelopen door een lid van de cliëntenraad.
- De jaarlijkse **evaluatiebijeenkomst** van de cliëntenraad was op 3 november 2022, tijdens deze bijeenkomst heeft de cliëntenraad het Jaarplan 2022 – 2023 vastgesteld.
- Op 17 november heeft de cliëntenraad een bezoek gebracht aan de keuken voor de bereiding van de maaltijden voor **Ons Menu Voor U**.

- Bij een vergadering van het **strategieproject Empirische zorg** met Marian van Apeldoorn en Mandy van Liempt op 21 november was de secretaris van de cliëntenraad aanwezig.
- Het strategieproject **Zorg in de laatste levensjaren** is op 9 december besproken met de kartrekkers Tineke Smilde en Stefanie van Dinther.
- In december 2022 was het jaarlijkse **overleg met de ondernemingsraad**.
- In 2022 is gewerkt aan het ontwikkelen van een **Gezondheidwelzijnstudio (GWS)** op de Boulevard van het JBZ. Bij de ontwikkeling van de strategie rondom Gezondheidswelzijn is het plan opgezet om een ruimte in te richten waar het mogelijk is om mensen te verbinden rondom gezondheidswelzijn. Begin 2023 zal de GWS geopend worden.

5. Samenstelling

In 2022 bestond de cliëntenraad uit:

Henk Roozendaal, voorzitter cliëntenraad

Maud Beljaars, secretaris cliëntenraad

Ingeborg van den Hoven, lid dagelijks bestuur

Erdoğan Saçan, lid cliëntenraad

Maya van de Donk, lid cliëntenraad

Carolien Hooymans, lid cliëntenraad

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Jo-Anne Essers, lid cliëntenraad vanaf 1 mei 2022

Toos Biesheuvel, ambtelijk secretaris cliëntenraad



V.l.n.r. Erdoğan Saçan, Jo-Anne Essers, Carolien Hooymans, Ingeborg van den Hoven, Maud Beljaars, Toos Biesheuvel, Henk Roozendaal, Joost van Oversteeg, Maya van de Donk.

Bereikbaarheid

Het secretariaat van de cliëntenraad is te bereiken via e-mail clienraad@jhz.nl of telefonisch 073-5533197/06-23999228 op maandag, woensdagochtend en donderdag.