



JAARVERSLAG

CLIËNTENRAAD 2023

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Jaarplan 2022 - 2023	4
3. Uitgebrachte adviezen	6
4. Aandachtspunten en activiteiten	7
5. Samenstelling	9

1. Voorwoord

Alweer een jaar voorbij in een onrustige wereld met twee vreselijke oorlogen, de val van het kabinet en een bijzondere verkiezingsuitslag.

In al dat tumult hebben we in Nederland geprobeerd verder vorm te geven aan het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Als cliëntenraad (CR) van het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) zijn we daarover bijgepraat door de oncologiecommissie, hebben we deelgenomen aan de beleidsmiddag over de regionale samenwerking van het Jeroen Bosch Ziekenhuis met huisartsen, verpleeghuizen en de thuiszorg en hebben we kennis gemaakt met de nieuwe Patiëntenadviesraad van de Jeroen Bosch Huisartsen.

Het JBZ is 2023 gestart met Pieter de Kort en Sander Gerritsen, als respectievelijk voorzitter raad van bestuur ad interim en lid raad van bestuur ad interim. Per 11 april 2023 is Relinde Weil benoemd tot voorzitter van de raad van bestuur. Op 1 oktober 2023 is Sander Gerritsen als interim bestuurder opgevolgd door Jules de Vet. De raad van toezicht heeft Tamara Kroll per 1 december 2023 benoemd tot lid raad van bestuur, daarmee is de raad van bestuur van het JBZ weer compleet.

De resultaten van patiënttevredenheidsonderzoeken tonen aan dat de patiënten van het JBZ in grote meerderheid goed tevreden zijn over de behandeling in het JBZ. Aan deze onderzoeken nemen echter weinig kwetsbare mensen deel, daarom vraagt de cliëntenraad continue aandacht voor deze groep die gekenmerkt wordt door lage gezondheidsvaardigheden, een andere taal/cultuur, of laaggeletterdheid, waardoor informatie niet altijd volledig begrepen wordt.

Via het Digipanel en het overleg met de patiëntenverenigingen houdt de cliëntenraad contact met haar achterban. Dat levert elke keer weer waardevolle informatie op. Daarom hierbij een oproep aan alle cliënten van het JBZ om deel te nemen aan het Digipanel. De cliëntenraad en het JBZ horen graag uw mening.

Het parkeren bij het JBZ is in 2023 ingrijpend gewijzigd. Het buiten op het maaiveld parkeren is vervangen door een tweede parkeergarage. Dat leverde in het begin de nodige gewenningsproblemen op en dat vraagt nog steeds aandacht. Technologische vernieuwingen zijn zeker verbeteringen voor de toekomst, maar dienen goed te worden begeleid in de startfase. Datzelfde geldt voor de invoering van de aanmeldzuil voor een polikliniekbezoek. Het JBZ heeft extra inzet gepleegd om de overgang naar het nieuwe systeem zo soepel mogelijk te laten verlopen, desondanks waren er opstartproblemen. De cliëntenraad vraagt bij de raad van bestuur van het JBZ extra aandacht voor deze omschakelingen, zeker voor kwetsbare mensen.

De lange wachlijsten voor een operatie zijn een hardnekkig probleem binnen het JBZ. De nieuwe raad van bestuur heeft nadrukkelijk stevig ingezet op de aanpak van dit probleem en in 2024 worden daar ook resultaten verwacht. De cliëntenraad volgt dit dossier nauwlettend.

Henk Roozendaal,
Voorzitter cliëntenraad

2. Jaarplan cliëntenraad

2.1. Jaarplan CR 2022 en 2023 met als 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, wachtlijsten, 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:

2.1.1. 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 (opnemen).
- c. Afspraken kunnen reserveren binnen een blok van twee uur.
- d. Als de arts weet dat het een slechtnieuws 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.

2.1.2. 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 cliëntenraad 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?

2.1.3. De logistieke omgeving van het ziekenhuis

Buiten

- a. Goede bereikbaarheid van het JBZ:
 - Met elk vervoersmiddel.
 - Op elk moment van de dag.
 - Ongeacht de te bezoeken afdeling/polikliniek.
- b. Goede toegankelijkheid van het JBZ:
 - Ongeacht handicap (zoals rolstoel afhankelijk, slechthoort, moeilijk ter been, lage leesvaardigheid).
 - Met aanvaardbare wachtlijsten.

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

- Voldoende ruimte.
- Betaalbaar.

d. Oog voor duurzaamheid.

Binnen

- e. Interne bewegwijzering.
- f. Rolstoeltoegankelijkheid.
- g. Wachtlijsten.
- h. Duurzaamheid.
- i. Maaltijden, koffie.
- j. Aanmeldzuilen.

Verdeling van de aandachtsgebieden binnen het jaarplan thema Communicatie is:

De relatie tussen de arts en de cliënt: Maya van de Donk en Myra Ronner,

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

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

2.2. Strategische onderwerpen JBZ

Het JBZ heeft een aantal strategische onderwerpen benoemd en kartrekkers aangewezen.

De projectleiders informeren de CR regelmatig over de voortgang van de projecten. In 2023 is de CR in het overleg met de raad van bestuur en in de cliëntenraadvergaderingen bijgepraat over de volgende projecten:

- Acute hulp in de regio,
- Regionale samenwerking,
- Regioplan,
- Electieve zorg,
- Team rondom de patiënt extern,
- IZA stand van zaken,
- Transformatie preoperatieve screening,
- Patiënt centered outcome research,
- Hoog complexe zorg,
- Digitale autoanamnese,
- Optimalisatie beddenhuis,
- Ontwikkelingen patiëntenparticipatie.

3. Uitgebrachte adviezen

De cliëntenraad heeft in 2023 de volgende gevraagde adviezen aan de raad van bestuur uitgebracht:

Gevraagd advies betreffende:	Advies cliëntenraad:
Profiel lid Raad van Bestuur	Positief, de CR heeft aan de RvT input gegeven bij het opvolgingstraject.
Ombuigingen 2023	Positief, de cliëntenraad verwacht een voorstel voor de invulling van dit proces voor de komend jaren.
Jaarrekening JBZ 2022	Positief, voor de komende jaren zullen keuzes moeten worden gemaakt om de stabiele situatie te handhaven en de uitdagingen van het Integraal Zorg Akkoord te kunnen invullen.
Jaarkompas 2024	Positief, de CR hoort graag hoe de cliënt wordt geïnformeerd en welke handreikingen het JBZ kan bieden bij de overgang van zorg in het JBZ naar zorg thuis.
Benoeming mw. T. Kroll tot lid Raad van Bestuur per 1 december 2023	Positief, de CR ziet de samenwerking met vertrouwen tegemoet.
Begroting 2024	Positief, de cliëntenraad zal de beleids- en financiële ontwikkelingen voor de komende jaren nauwlettend volgen. Daarbij zal de cliëntenraad specifiek letten op de gevolgen voor onze cliënten en de communicatie hierover.

Ongevraagd advies betreffende:	Reactie raad van bestuur
-	-

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.

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. Ook in 2023 waren de wachtlijsten een terugkerend onderwerp van gesprek: hoe wordt voor zoveel mogelijk cliënten de noodzakelijke zorg zo kort mogelijk uitgesteld.

4.3. Netwerkgzorg

In het kader van het Integraal Zorg Akkoord is in 2023 de samenwerking tussen het JBZ, de huisartsen en de Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) en andere zorgverleners verder ontwikkeld om de zorg voor cliënten te optimaliseren.

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 2023 waren:

- Sms-afspraakherinnering,
- Aangeven voorkeur voor arts en type afspraak,
- Ervaringen met zorgverleners aan bed,
- Vragen na een polikliniekbezoek,
- Bekendheid en ervaringen met e-consult,
- Als bezoeker eten in het JBZ,
- Nachtrust tijdens opname,
- Interesse in sociale media.

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 is bijgepraat over het **project digitaal aanmelden**. Vanaf oktober 2023 kan de cliënt zich vooraf thuis digitaal aanmelden voor een polikliniekbezoek of bij de aanmeldzuilen op de boulevard van het JBZ.

- Op 12 januari was er een overleg van het dagelijks bestuur van de CR met de voorzitter en ambtelijk secretaris van de **Interne klachtencommissie**.
- Op 9 maart heeft de cliëntenraad een LSR-cursus gevolgd over het **Integraal Zorg Akkoord (IZA)** en de rol van de Cliëntenraad.
- In 2023 heeft de cliëntenraad gesproken met de manager van het servicebedrijf over de **parkeertarieven** en het vervallen van het maaiveld parkeren bij 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 vernieuwing van het JBZ parkeerbeleid.
- De CR heeft in maart en september 2023 in het regulier overleg met de afdeling **Kwaliteit & Veiligheid** gesproken over de actuele ontwikkelingen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid in het JBZ.
- Tijdens de **JBZ-beleidsmiddagen** vertegenwoordigt een delegatie van de cliëntenraad de cliënten van het JBZ.
- Op 20 april en 5 oktober 2023 was het overleg van de cliëntenraad en de raad van bestuur met de **regionale patiëntenverenigingen**.
- Op 29 april 2023 heeft de cliëntenraad **afscheid** genomen van Maud Beljaars, secretaris van de CR en haar bedankt voor haar inzet voor de cliëntenraad.
- Op 25 april en 2 november 2023 had de cliëntenraad regulier overleg met Miriam Wumkes, voorzitter **oncologiecommissie** en Eline Lohstroh, beleidsadviseur interne geneeskunde.
- De cliëntenraad was als toehoorder aanwezig bij het **spiegelgesprek** op 23 mei 2023 georganiseerd door de couveuseafdeling.
- De activiteiten van de **Kinderraad** van het JBZ worden met belangstelling gevolgd door cliëntenraadslid Joost van Oversteeg.
- De cliëntenraad was vertegenwoordigd bij de overleggen over de start van een **poliklinische samenwerkingsafdeling**.
- De jaarlijkse **evaluatiebijeenkomst** van de cliëntenraad was op 2 november 2023, tijdens deze bijeenkomst heeft de cliëntenraad het Jaarplan 2024 vastgesteld en met KlaasJan Renema gesproken over vernieuwingen in **MijnJBZ**.
- Op 9 november heeft een delegatie van de cliëntenraad gesproken met Letty van den Aker, van het servicebedrijf over het aanpassen van het **JBZ parkeerbeleid**.
- Op 23 november 2023 heeft het dagelijks bestuur van de cliëntenraad gesproken met Michiel van Baarle en Lieke van Outheusden van Kwaliteit & Veiligheid over de **samenstelling van de interne klachtencommissie**.
- De **Gezondheidwelzijnstudio (GWS)** op de Boulevard van het JBZ is eind 2023 geopend.

5. Samenstelling

In 2023 bestond de cliëntenraad uit:

Henk Roozendaal, voorzitter cliëntenraad

Ingeborg van den Hoven, lid dagelijks bestuur

Maud Beljaars, secretaris cliëntenraad tot 29 april 2023

Barbarien Blaauw, lid cliëntenraad per 1 januari 2023 en secretaris cliëntenraad vanaf 1 juni 2023

Maya van de Donk, lid cliëntenraad

Jo-Anne Essers, lid cliëntenraad

Carolien Hooymans, lid cliëntenraad

Joost van Oversteeg, lid cliëntenraad

Myra Ronner, lid cliëntenraad per 1 oktober 2023

Erdinç Saçan, lid cliëntenraad

Toos Biesheuvel, ambtelijk secretaris cliëntenraad



V.l.n.r. Barbarien Blaauw, Carolien Hooymans, Joost van Oversteeg, Ingeborg van den Hoven, Jo-Anne Essers, Henk Roozendaal, Toos Biesheuvel, Myra Ronner, Maya van de Donk, Erdinç Saçan

Bereikbaarheid

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