

1. Inleiding	p. 1
2. Werkwijze en samenstelling	p. 2
3. Reguliere vergaderingen	p. 3
4. Schriftelijke adviezen	p. 3
5. Overleg met Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	p. 5
6. Overige interne en externe contacten en bijeenkomsten	p. 5
7. Jaarrekening 2020	p. 6

1. Inleiding

Dit is het jaarverslag van de activiteiten in 2020 van de cliëntenraad van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU). De SGU bestaat uit de drie stichtingen Gezondheidscentrum Hoograven, Gezondheidscentrum Lunetten, Gezondheidscentrum het Zand, en daarnaast 2 BV's te weten Apotheek Lunetten en Fit Lunetten. Binnen de centra Lunetten en het Zand valt de huisartsenzorg en de fysiotherapie onder de SGU en bij Lunetten ook de apotheek Lunetten.

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle cliënten die ingeschreven zijn bij de SGU. De centrale vraag die de cliëntenraad stelt is: 'Wat zijn de consequenties, zowel op de korte als op de lange termijn, van een bepaald beleid voor de gebruikers van de SGU?' De cliëntenraad brengt rechtstreeks advies uit aan de bestuurder van de SGU, zowel gevraagd als ongevraagd.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen. Per 1 juli 2020 is de nieuwe wet WMCZ 2018 in werking getreden. Dit zal begin 2021 leiden tot een nieuwe medezeggenschapsregeling voor de SGU. Naar aanleiding hiervan heeft de cliëntenraad samen met de bestuurder in 2020 twee uitgangspunten geformuleerd die we belangrijk vinden bij het invullen van medezeggenschap binnen de SGU. Deze zijn:

1. We doen het samen. We willen elkaar van beide kanten (cliëntenraad en bestuurder/SGU) voeden: wat vinden we belangrijk en wat kunnen we van elkaar leren. Als cliëntenraad kunnen we onze achterban raadplegen om te onderzoeken wat, hoe en welke punten belangrijk zijn. We willen ook decentraal (in de gezondheidscentra) elkaar weten te vinden, en elkaar blijvend leren kennen.

2. Om medezeggenschap goed vorm te kunnen (blijven) geven is het belangrijk dat de randvoorwaarden er zijn. Denk aan voldoende mensen in de CR, met een vertegenwoordiging vanuit de drie verschillende gezondheidscentra. En de benodigde ondersteuning vanuit de SGU, zowel financieel als materieel. Daarnaast vraagt een goede medezeggenschap ook een meer 'zachte' kant; het open staan voor elkaars inbreng en de bereidheid hier ook iets mee te doen.

2. Werkwijze en samenstelling

Werkwijze

Voorafgaand aan elk jaar maakt de cliëntenraad een werkplan met onderwerpen en doelen voor het komende jaar. Het jaar 2020 is een bijzonder jaar geweest door de Corona maatregelen. Bepaalde onderwerpen uit het werkplan zijn daarom afgelopen jaar niet aan bod gekomen of onderbelicht gebleven, doordat er andere prioriteiten waren. Zo is er weinig gesproken over de gevolgen van persoonsgericht werken voor de inrichting van de organisatie, heeft het proces rondom een mogelijke verhuizing van GC Lunetten een tijdje stilgelegen, en is de wijkdag in Lunetten niet doorgegaan. Daarentegen heeft de cliëntenraad de ontwikkelingen rondom Corona maatregelen en gevolgen voor cliënten nauwgezet gevolgd en heeft zij daar een bijdrage aan geleverd.

Voor de cliëntenraad was het door de Corona maatregelen een groot deel van het jaar niet mogelijk om 'live' bij elkaar te komen. Verschillende bijeenkomsten hebben daarom online plaats gevonden.

De werkwijze van de cliëntenraad is divers. De cliëntenraad vergadert onderling, vergadert met de bestuurder, neemt deel aan interne overleggen binnen de SGU en overlegt met partners buiten de SGU. De verschillende activiteiten staan in dit jaarverslag beschreven. Uitgangspunt is om de ontwikkelingen binnen de SGU nauwgezet te volgen, de consequenties voor cliënten van wijziging in beleid te bevragen en waar nodig zowel mondeling als schriftelijk advies uit te brengen om het cliëntenperspectief voor het voetlicht te brengen. Dit doet de cliëntenraad zo veel mogelijk met inachtneming van de diversiteit van de achterban.

Samenstelling

De cliëntenraad bestond in 2020 uit 3 leden. Eén lid is per 1 januari begonnen vanuit gezondheidscentrum Hoograven. De andere twee leden nemen sinds 2011 en 2018 vanuit Lunetten deel aan de cliëntenraad.

Het streven is om 6 leden te hebben in de cliëntenraad, 2 leden per gezondheidscentrum. Eind 2019 heeft er een werkbezoek plaatsgevonden bij de drie centra, met als doel nieuwe leden te werven via de huisartsen. Dit heeft begin 2020 geleid tot twee nieuwe geïnteresseerden die zijn aangedragen door een huisarts vanuit gezondheidscentrum het Zand. Een van hen is daadwerkelijk gestart, maar moest vanwege gezondheidsredenen helaas snel stoppen. De andere geïnteresseerde heeft besloten vanwege privé omstandigheden niet te starten.

Voor een cliëntenraad is drie leden erg weinig om de belangen voldoende te kunnen behartigen, met name het contact met de achterban komt hierdoor in het gedrang. Door de Corona maatregelen was het lastig om in 2020 nieuwe leden te werven. Op de website van de SGU en op het elektronisch mededelingenbord is de uitnodiging voor nieuwe leden nog steeds opgenomen. Helaas heeft dit geen nieuwe leden opgeleverd. Voor 2021 staat het werven van nieuwe leden dan ook als een van de prioriteiten.

De cliëntenraad van de SGU bestond in 2020 uit de volgende drie leden:
Tineke Meulenkamp, gezondheidscentrum Lunetten, voorzitter
Dick Kroon, gezondheidscentrum Lunetten, penningmeester
Dunya Vermaat, Gezondheidscentrum Hoograven

3. Reguliere vergaderingen

De Cliëntenraad kwam in 2020 acht maal bijeen in reguliere vergaderingen, vijf daarvan waren met de bestuurder, dhr. Frans van Eck. Twee vergaderingen zijn vervallen vanwege uitval van leden van de cliëntenraad. Er is één extra vergadering ingepland met de bestuurder om de nieuwe medezeggenschapsregeling te bespreken. Een van de vergaderingen is gecombineerd met het jaarlijkse adviesgesprek met de LSR en twee zijn gecombineerd met een overleg met de Ondernemingsraad van de SGU.

Op de vergaderingen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Corona maatregelen binnen de SGU, gevolgen voor cliënten, communicatie naar cliënten
- voortgang verandertraject en toekomst van de SGU
- voortgang mogelijke verhuizing Musketon
- voortgang mogelijke overname apotheek Lunetten
- uitbreiding en continuïteit cliëntenraad
- veranderingen als gevolg van WMCZ 2018 (nieuwe Medezeggenschapsregeling en Huishoudelijk Regelement)
- binnengekomen klachten van cliënten van de SGU (jaarlijks klachtenoverzicht)
- jaarplannen van de verschillende onderdelen binnen de SGU
- jaarverslag en jaarrekening SGU
- interne en externe profilering cliëntenraad
- het project OPEN (online inzage van gegevens door cliënten)

Tijdens de vergaderingen hebben we ons gefocust op mogelijke gevolgen van het beleid van de SGU voor cliënten. Tijdens de vergaderingen met de bestuurder hebben we deze kritisch hierover bevraagd en advies gegeven waar nodig vanuit cliëntenperspectief. Tijdens de vergaderingen zonder bestuurder hebben we gekeken waar nog vragen of onduidelijkheden zitten en welke actie vanuit de cliëntenraad ondernomen kan worden.

4. Schriftelijke adviezen

De cliëntenraad heeft in 2020 drie schriftelijke adviezen uitgebracht. In het schema ziet u welke adviezen voorzien waren in het werkplan voor 2020 en welke adviezen daadwerkelijk gegeven zijn. Overige adviezen werden mondeling gegeven tijdens de overlegmomenten met de bestuurder. Deze zijn vastgelegd in de notulen.

Gevraagd en ongevraagd advies, te verwachten onderwerpen, tijdsplanning en resultaat

Onderwerp	Verwachte tijdsplanning	Resultaat
1. Huisvesting c.q. verhuizing GC Lunetten naar de Musketon	Programma van eisen ½ maart beschikbaar, advies zomer 2020	Geen advies uitgebracht, het proces is vertraagd vanwege Corona. Advies verwacht in 2021.
2. Veranderingen in de inrichting van de organisatie van de SGU n.a.v. meer persoonsgericht werken	3 ^e of 4 ^e kwartaal 2020, mogelijk via 'in gesprek'/bijeenkomst met zorgverleners	Geen advies uitgebracht, het proces is vertraagd vanwege Corona.
3. Continuïteit van de apotheek GC Lunetten	3 ^e kwartaal 2020	Advies uitgebracht december 2020. Verwacht wordt dat begin 2021 formeel advies wordt gevraagd.
4. Toekomst SGU	2 ^{de} helft 2020	Geen advies uitgebracht, was niet van toepassing.
5. Implementatie van inzage cliëntengegevens project "OPEN"	2 ^e kwartaal 2020	Geen advies uitgebracht, was niet van toepassing.
Ongevraagd advies (niet voorzien)		
6. Communicatie aan cliënten over Corona maatregelen	1 ^e kwartaal 2020	Ongevraagd advies uitgebracht

Toelichting:

Ad 1. Het gezondheidscentrum Lunetten verkent de mogelijkheid om te verhuizen naar de Musketon. De verwachting was dat er medio maart een programma van eisen vanuit de gemeente beschikbaar zou zijn. Vanwege de veranderende omstandigheden (Corona) heeft de gemeente dit proces opgeschort. Het is nog onduidelijk wanneer het programma van eisen verwacht wordt.

Ad 2. De SGU doorloopt een proces naar 'persoonsgericht werken', wat gevolgen heeft voor de inrichting van de organisatie (o.a. taakverschuiving bv naar POH ouderen). Door andere prioriteiten binnen de organisatie vanwege de Corona maatregelen is er geen bijeenkomst of gesprek georganiseerd.

Ad 3. De financiële situatie van de apotheek Lunetten is onhoudbaar op termijn. De SGU is daarom op zoek gegaan naar een mogelijke overnamepartner. De cliëntenraad is hierover geïnformeerd door de bestuurder. Op 8 december 2020 heeft de cliëntenraad een gesprek gehad met een mogelijke overnamepartner. Naar aanleiding hiervan heeft de cliëntenraad een advies uitgebracht over zaken die voor cliënten van belang zijn bij een overname, met als belangrijk uitgangspunt de continuering van dienstverlening. De cliëntenraad verwacht begin 2021 een formele vraag te krijgen vanuit de bestuurder voor definitief advies t.a.v. een overname.

Ad 4. De SGU kijkt voor de toekomst met name naar passende ondersteuning/ overhead, mede gegeven de overname van de apotheek. Er vindt daarom een verkenning plaats vanuit de SGU naar mogelijke samenwerking. De cliëntenraad is door de bestuurder geïnformeerd over vier toekomstscenario's en heeft deelgenomen aan twee bijeenkomsten hierover. Het proces is

lopende, er is nog geen keuze gemaakt en daarom nog geen formeel advies gevraagd. Op basis van het proces heeft de cliëntenraad geen aanleiding gezien om ongevraagd advies uit te brengen. Ad 5. Het project 'OPEN' is gericht op het online beschikbaar stellen van gegevens voor cliënten, wat sinds het najaar mogelijk is. Dit project is regionaal georganiseerd, waardoor er geen formeel advies is gevraagd aan de cliëntenraad van de SGU. De cliëntenraad is wel gevraagd om reactie te geven op de wijze van communiceren aan cliënten over het project 'OPEN'.

Ad 6. De cliëntenraad heeft vanaf het begin van de Corona epidemie gevolgd welke maatregelen de SGU nam richting cliënten en op welke wijze communicatie hierover plaatsvond. In de begintijd vond de cliëntenraad de communicatie onvoldoende. Er daarom ongevraagd advies uitgebracht in maart 2020 over gewenste communicatie naar cliënten t.a.v. corona maatregelen.

5. Overleg met Raad van Toezicht en Ondernemingsraad

In 2020 heeft de cliëntenraad 2x overleg gehad met zowel de Raad van Toezicht als de Ondernemingsraad.

Onderwerpen die bij de Raad van Toezicht aan bod kwamen waren; de participatie van cliënten bij de SGU, de toekomst van de SGU, de gevolgen van de WMCZ 2018, communicatie naar cliënten, de positie van de cliëntenraad.

Onderwerpen die met de ondernemingsraad zijn besproken zijn; de toekomst van de SGU, effecten van Corona maatregelen, invullen van medezeggenschap binnen de SGU, mogelijke overname van apotheek Lunetten, cliënt- en medewerkerstevredenheid.

6. Overige interne en externe contacten en bijeenkomsten

De cliëntenraad heeft in 2020 deelgenomen aan:

- de Corona werkgroep van de SGU, met specifieke aandacht vanuit de cliëntenraad voor de gevolgen voor cliënten van beleid en de wijze van communiceren naar cliënten;
- twee bijeenkomsten over de toekomst van de SGU, waarbij de cliëntenraad kritisch de ontwikkelingen volgt, bevraagt en meedenkt vanuit cliëntenperspectief;
- een bijeenkomst van het management team over de jaarplannen van de verschillende geledingen binnen de SGU. De cliëntenraad bevraagt kritisch de gevolgen van voorgenomen plannen voor cliënten en zoekt samenwerking op gebieden waar dat kan, zoals cliënt tevredenheid;
- een adviesgesprek met de LRS, welke de cliëntenraad geadviseerd heeft bij het vormgeven van de medezeggenschapsregeling voor de SGU;
- een cursus over de WMCZ 2018, waarbij kennis is opgedaan over veranderingen als gevolg van de nieuwe wet, en ervaringen zijn gedeeld met leden van andere cliëntenraden;
- een interview voor het medezeggenschapsblad van de LSR;
- een gesprek met de mogelijke overnamepartners van de apotheek, waarbij de cliëntenraad vragen stelde over de continuïteit en verbeterpunten van de dienstverlening bij mogelijke overname.

Er konden een aantal activiteiten helaas niet doorgedaan vanwege de Corona maatregelen:

- werkbezoek aan de drie centra;
- plaatsnemen in de wachtkamers om cliënten te bevragen;
- deelname aan de wijkdag in Lunetten;
- training nieuw lid van de cliëntenraad.

Specifiek vraagt het contact met de achterban de aandacht van de cliëntenraad. Helaas heeft de cliëntenraad geen vragen kunnen stellen aan cliënten in de wachtkamer. Ook was er in 2020 geen 'medium' binnen de SGU waar de cliëntenraad bij kon aansluiten om cliënten te kunnen bevragen. De cliëntenraad heeft in 2020 wel het klachtenoverzicht bekeken en de sociale media gevolgd.

7. Jaarrekening 2020

De cliëntenraad heeft een eigen budget binnen de SGU. De CR dient zelf een begroting in en bewaakt deze. Met de bestuurder is afgesproken dat de cliëntenraad geen eigen financiën beheert, maar dat deze een onderdeel zijn van de financiën van SGU. Jaarlijks legt de CR verantwoording aan de bestuurder af van de gemaakte kosten.

Tabel: Begroting en realisatie 2020

Jaarrekening Cliëntenraad SGU 2020	Begroot 2020 in hele €'s	Realisatie 2020 in hele €'s
Deskundigheidsbevordering ³⁾	750	190
Externe advisering ⁴⁾	p.m.	320
Lidmaatschap LSR	975	975
Vergoeding vijf leden 17,50 euro per lid per maand voor 4 leden ¹⁾	1.260	613
Reiskostenvergoeding ²⁾	150	24
Diverse onkosten ⁵⁾	p.m.	178
Public relations / Themabijeenkomsten	750	0
Totaal 2020:	€ 3.885	€ 2.300

Toelichting 2020:

¹⁾ In 2020 kende de CR twee "12 maanden" leden een één per 1 februari, 11 maanden dus.

Is $(2 \cdot 12 \cdot 17,5) + (11 \cdot 17,5) = €612,50$.

²⁾ Reiskosten á €0,19 per km voor vergaderingen en bezoeken extern (conform de IB2014 norm).

³⁾ Diverse NCZ-trainingen $(2 \cdot 80 + 30) = €190$.

⁴⁾ Ondersteuning LSR ivm medezeggenschapsregeling (4uur à €80)=€320.

⁵⁾ Vergader- en mediakosten.