

Werkplan 2021 | Cliëntenraad Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU)

Inhoud	p. 1
Hoofdstuk 1: Informatie over de Cliëntenraad	p. 2
1.1 Doelstelling en visie	
1.2 Werkwijze	
1.3 Samenstelling	
Hoofdstuk 2: Advisering	p. 3
2.1 Gevraagd advies, te verwachten onderwerpen	
2.2 Ongevraagd advies, verwachte onderwerpen	
Hoofdstuk 3: Contact achterban	p. 4
3.1 Informatie vanuit de achterban	
3.2 De achterban informeren	
Hoofdstuk 4: Overige contacten	p. 5
4.1 Ondernemingsraad en Raad van Toezicht	
4.2 Contacten binnen de organisatie	
4.3 Contacten buiten de organisatie	
Hoofdstuk 5: Interne organisatie van de Cliëntenraad	p. 5
5.1 Scholing en training	
5.2 Rooster van aan- en aftreden	
Hoofdstuk 6: Vergaderschema	p. 6
Hoofdstuk 7: Te realiseren doelen	p. 7
Hoofdstuk 8: Begroting	p. 8

1. Informatie over de Cliëntenraad

1.1 Doelstelling en visie

De Cliëntenraad (CR) is ingesteld om mee te denken over het beleid van de gezondheidscentra. De wettelijke bevoegdheden (art. 2. WMCZ2018) van de CR zijn onder meer advies-, enquête- en instemmingsrecht naar de bestuurder van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU). De adviezen hebben altijd direct of indirect te maken met de belangen van de cliënten.

De wijze waarop de SGU invulling en uitvoering geeft aan medezeggenschap van cliënten is te vinden in de Medezeggenschapsregeling (MR). De verwachting is dat de nieuwe MR in maart 2021 wordt vastgesteld. In het Huishoudelijk Reglement (HR) zijn afspraken vastgelegd over de werkwijze van de cliëntenraad.

De SGU en CR omvat de drie volgende gezondheidscentra (GC) en sportvoorziening:

- GC Hoograven, Oud Wulvenlaan 6 3523 XZ Utrecht, 030 288 0292
- GC Lunetten, Oeral 1, 3524 DS Utrecht, 030 288 2599
- GC Het Zand, Vogelvlinder 56, 3544 NJ Utrecht, 030 670 0979
- FitLunetten, Hondsrug 19, 3524 BP Utrecht, 030 280 1605

De cliëntenraad geeft cliënten medezeggenschap over het beleid dat de SGU voert. De raad brengt rechtstreeks advies uit aan de bestuurder van de SGU. De centrale vraag die de raad steeds zal stellen is: "Wat zijn de consequenties, zowel op de korte als op de lange termijn, van een bepaald beleid voor de gebruikers van de gezondheidscentra?".

De geleverde zorg moet afgestemd zijn op de behoeften van de cliënt. De leden van de cliëntenraad hebben geen directe binding met de organisatie. Zij kijken en adviseren met de ogen van cliënten naar de plannen die de organisatie ontwikkelt en doen zelf, indien van toepassing, suggesties.

Per 1 juli 2020 is de vernieuwde Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen 2018 (WMCZ) ingegaan. Naar aanleiding hiervan hebben de bestuurder van de SGU en de CR twee uitgangspunten vastgesteld die we belangrijk vinden bij het invullen van de 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 CR 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 centra en FitLunetten. 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.

1.2 Werkwijze

De CR vergadert 10 maal per jaar; roulerend met en zonder de bestuurder. De vergaderingen zijn niet openbaar. Op verzoek kan een cliënt van de SGU een vergadering bijwonen, na goedkeuring door de CR en de bestuurder. Potentiële nieuwe cliëntenraadsleden zijn eveneens welkom om een

aantal vergaderingen bij te wonen als proefperiode of om te kijken of het CR-werk iets voor hem/haar is.

De voorzitter van de CR maakt in principe één week voor aanvang van de vergadering een agenda. Van elke CR-bijeenkomst worden notulen gemaakt, welke de volgende bijeenkomst ter goedkeuring komen. Vergaderlocatie en notulist vult de CR zelf in.

Naast de ‘reguliere’ vergaderingen, vergadert de CR twee keer per jaar met de Raad van Toezicht (RvT) en twee keer per jaar met de Ondernemingsraad (OR) van de SGU.

Voor meer informatie over de werkwijze van de CR zie het Huishoudelijk Reglement.

1.3 Samenstelling

Per 1 januari 2021 bestaat de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Mw. Tineke Meulenkamp, gezondheidscentrum Lunetten, voorzitter

Dhr. Dick Kroon, gezondheidscentrum Lunetten, penningmeester

Mw. Dunya Vermaat, gezondheidscentrum Hoograven

2. Advisering

2.1 Gevraagd advies, te verwachten onderwerpen en tijdsplanning

In het overleg tussen CR en bestuurder informeert de bestuurder de CR over lopende zaken. In 2021 verwachten we dat dit zijn: de (uitwerking van) maatregelen rondom Corona, de toekomst van de SGU, overname van de apotheek Lunetten, verbouwplannen, de voortgang van het project OPEN (inzage medisch dossier), mogelijke verhuizing van GC Lunetten naar gebouw “de Musketon”, de patiënttevredenheid bij de SGU, klachten van cliënten die binnenkomen, jaarplannen van de SGU en de financiële situatie (begroting en jaarrekening).

De bestuurder verwacht in 2021 de cliëntenraad formeel te informeren of een adviesaanvraag te doen voor de volgende onderwerpen.

Onderwerp	Status	Verwachte tijdsplanning
Verkoop apotheek Lunetten	Adviesaanvraag	Februari
Verbouwing GC het Zand	Informatief	Februari
Verbouwing Hoograven	Adviesaanvraag	Zomer
Verhuizing GC Lunetten naar “de Musketon”	Adviesaanvraag	Niet bekend, afhankelijk van de planning bij de gemeente Utrecht
Organisatiestructuur SGU na vertrek apotheek Lunetten	Adviesaanvraag	Voorzomer

2.2 Ongevraagd advies, verwachte onderwerpen

De CR volgt de ontwikkelingen bij de SGU nauwgezet. De CR verwacht dat komend jaar mogelijk ongevraagd advies wordt uitgebracht over de communicatie naar cliënten (algemeen + maatregelen rondom Corona + OPEN), afhankelijk van de wijze waarop dit zal verlopen komend jaar.

De CR verwacht tevens ongevraagd advies uit te brengen over een evaluatiegesprek in het najaar met de mogelijke nieuwe eigenaren van de apotheek, afhankelijk of dit advies van 16 dec 2020 wordt opgevolgd en de overname doorgang vindt.

3. Contact achterban

3.1 Informatie vanuit de achterban.

De WMCZ vraagt van een CR om contacten met de achterban te organiseren. Dit houdt in dat wensen en meningen van cliënten geïnventariseerd worden (3.1) en dat cliënten en vertegenwoordigers geïnformeerd worden over de werkzaamheden en de resultaten van de cliëntenraad (3.2).

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten. Om dat goed te kunnen doen, is het nodig dat de cliëntenraad weet wat er leeft onder cliënten en hun vertegenwoordigers. De cliëntenraad kan wensen en meningen overbrengen in het overleg met de bestuurder. Het kan ook aanleiding zijn voor de CR om ongevraagd advies uit te brengen.

De CR van de SGU heeft een grote en diverse achterban, welke bestaat uit alle cliënten van de drie gezondheidscentra. Zij verschillen sterk in o.a. leeftijd, achtergrond en gebruik van het gezondheidscentrum. Er zijn cliënten die slechts sporadisch het centrum bezoeken en er zijn cliënten die er wekelijks komen. De CR vertegenwoordigt de belangen van alle cliënten.

In 2021 wil de cliëntenraad informatie uit de achterban ophalen via:

- de resultaten van de patiënttevredenheidsenquêtes van de SGU te bestuderen;
- bestuderen van het overzicht van klachten die zijn binnengekomen;
- in de gaten houden van sociale-media (o.a. zorgwijzer);
- een middag plaats nemen in de wachtkamer van de drie centra en cliënten bevragen in hoeverre ze zich welkom voelen in het gezondheidscentra, met tips en tops;
- indien mogelijk, aansluiten bij de patiënttevredenheidsenquêtes en een paar extra vragen toevoegen (onderwerp nader te bepalen, optie is bekendheid en evaluatie van inzien medisch dossier).

Ook wil de CR de bekendheid vergroten door foto's op te nemen van de leden, zowel op de SGU-website als het informatiescherm in de wachtruimtes.

Daarnaast wil de CR samen met de bestuurder bekijken of en hoe er binnen de SGU een cliëntenpanel opgestart kan gaan worden. Dit biedt mogelijkheid voor zowel SGU als CR om een grotere groep cliënten te bevragen over onderwerpen die op dat moment actueel zijn (voor een specifiek gezondheidscentrum). Leden voor een cliëntenpanel kunnen geworven worden op het moment dat het patiënttevredenheidsonderzoek wordt afgenomen in de wachtkamer bij patiënten. Op dat moment kan ook actie ondernomen worden om nieuwe leden voor de cliëntenraad te werven.

3.2 De achterban informeren.

De CR zal in 2021 de achterban informeren door het publiceren van het werkplan 2021 en het jaarverslag over 2020 op de website van de SGU.

4. Overige contacten

4.1 Ondernemingsraad en Raad van Toezicht

De CR heeft, naast de reguliere vergaderingen, twee keer een bijeenkomst met de OR en ook de RvT. De CR gaat in gesprek met de OR om te kijken of er gezamenlijk een training gevolgd kan worden, gericht op communicatie en onderhandelingsvaardigheden.

4.2 Contacten binnen de organisatie

Contacten binnen de organisatie vinden plaats door overleg met de bestuurder (1x per twee maanden), de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht (beiden 2x per jaar). Buiten de reguliere vergaderingen is er, indien nodig, telefonisch of schriftelijk contact.

Daarnaast neemt de CR regelmatig deel aan werkgroepen. Voor het komende jaar verwachten wij deel te nemen aan werkgroepen die zich bezig houden met de toekomst van de SGU, de communicatie naar patiënten over het project OPEN, het werkboek Corona en verbouwing van gezondheidscentrum Hoograven en Lunetten. Ook wil de CR wederom aanwezig zijn bij het bespreken van de jaarplannen van de SGU.

Tot slot is de CR voornemens om in 2021 in het voorjaar een werkbezoek af te leggen bij de drie gezondheidscentra. Hierbij wil de CR cliënttevredenheidsonderzoek bespreken. Als er voldoende leden zijn in de CR wil de CR in het najaar een tweede werkbezoek doen.

4.3 Contacten buiten de organisatie

De CR is lid van het Landelijk Steunpunt (mede)Zeggenschap Zorg (LSR) en het Netwerk-Cliënt-en-Raad-Zorg (NCZ) en ontvangt hiervan regelmatig nieuwsbrieven. Er vindt jaarlijks een adviesgesprek plaats met een vertegenwoordiger van de LSR.

Op onregelmatige basis heeft de CR overleg met collega cliëntenraadsleden in de regio.

5. Interne organisatie van de Cliëntenraad

5.1 Scholing en training

De CR verwacht in 2021 scholing te volgen over de WMCZ, contact met de achterban, contact met de RvT en communicatie/onderhandelingsvaardigheden.

Ook in 2021 zal er een adviesgesprek plaatsvinden met de LSR, over een nader te bepalen onderwerp.

In de maand december vindt de jaarlijkse interne evaluatie van de CR plaats.

5.2 Rooster van aan- en aftreden

LID / LOCATIE	AANTREDEN	AFTREDEN
Dhr. Dick Kroon Lunetten	1-7-2011	1-7-2021 3e termijn
Mw. Tineke Meulenkamp Lunetten	1-10-2018	1-10-2022 1e termijn
Mw. Dunya Vermaat Hoograven	1-1-2020	1-1-2024 1e termijn

6. Vergaderschema

NR	DATUM, TIJD, LOCATIE	TIJD	LOCATIE	BESTUURDER	RVT	OR	BESPREEKPUNTEN
1	Ma 25 januari	19.00 uur	GC Lunetten				Jaarverslag en evaluatie 2020, werkplan 2021
2	Ma 15 februari	18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan CR 2021, jaarverslag
3	Vrij 5 maart	13.30 uur	GC Hoograven		X		
4	Ma 22 maart	18.00 uur	GC Lunetten			X	Bijeenkomst OR met aansluitend overleg CR
5	Ma 19 april	18.30 uur	GC Hoograven	X			
6	Ma 24 mei	19.00 uur	GC Lunetten				Jaarlijks adviesgesprek LSR (Of 18 okt)
7	Ma 21 juni	18.30 uur	GC Hoograven	X			
Extra	Ma 19 juli	19.00 uur	GC Lunetten				Indien nodig, anders laten vervallen
8	Vrij 10 september	13.30 uur	GC Hoograven		X		
9	Ma 13 september	18.30 uur	GC Hoograven	X			Jaarverslag SGU 2020 bespreken
10	Ma 25 oktober	19.00 uur	GC Lunetten				Werkplan CR 2022 bespreken, jaarlijks adviesgesprek LSR (Of 17 mei)
11	Ma 15 november	18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan SGU + CR, begroting bespreken
12	Ma 13 december	18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan + begroting SGU + CR vaststellen, huishoudelijk reglement evalueren/bijstellen

7. Te realiseren doelen

In onderstaand schema ziet u de doelen die de cliëntenraad zichzelf stelt voor 2021.

Onderwerp	Resultaat	Wanneer	Wie
Formele adviesaanvragen vanuit de SGU	Een duidelijk advies vanuit de belangen van cliënten van de SGU	Hele jaar	CR (allen), voorzitter schrijft concept en onderhoudt contact met bestuurder
Uitbreiding cliëntenraad	Minimaal 1 lid, bij voorkeur vanuit het Zand of anders Hoograven.	1 ^{ste} kwartaal	CR (allen) + bestuurder
Bestuderen resultaten cliënttevredenheidsonderzoek en klachten	Inzicht in mate van tevredenheid bij de centra, op door SGU bepaalde onderwerpen	Nog niet bekend, verwachting voorjaar	CR + kwaliteitsfunctionaris + bestuurder
Deelname werkgroepen	Stem van cliënten laten horen/inbrengen, contact verstevigen medewerkers SGU	Hele jaar	Allen
Deelname wijkdagen Lunetten en Hoograven	Profileren, werven	Zomer/najaar	CR (Dick) + projectgroep SGU
Updaten van webpagina cliëntenraad	Toegankelijke info achterban	1 ^e kwartaal	Dunya
Updaten intranet	Info voor medewerkers, profileren CR	1 ^e kwartaal	CR (allen)
Werkbezoek drie centra	Werven leden, kennismaking, profileren CR, werkplan bespreken	1 ^e of 2 ^e kwartaal	CR (allen)
Contact met de achterban	Duidelijk plan hoe informatie verkrijgen vanuit achterban	2 ^e kwartaal	CR (allen) + bestuurder
Scholing		Hele jaar	CR (allen)

8. Begroting

Conform de WMCZ heeft de CR van de SGU haar eigen budget binnen de organisatie. De CR dient zelf een begroting in en bewaakt deze. Met de bestuurder is afgesproken dat de cliëntenraad geen eigen kasgeld heeft maar dat deze een onderdeel zijn van de financiën van SGU.

De penningmeester declareert op basis van nacalculatie halfjaarlijks en overlegt in januari van het jaar erop de jaarrekening. De vergoeding per CR-lid is €40/mnd en wordt maandelijks uitbetaald. De begroting 2021 is gebaseerd op een CR met zes leden (twee per locatie).

Begroting 2021

Kostenpost	2021
Kosten db e/o secretariaat:	
Vergaderruimte en -voorzieningen	SGU
Notulist	SGU
Onkosten CR-leden:	
Reiskosten	€ 148
WA-verzekering	SGU
Vaste vergoeding	€ 2.880
Werkzaamheden CR:	
Informatie & voorlichting:	
Drukwerk & website	SGU
PR en themabijeenkomst	€ 250
Deskundigheidsbevordering	€ 2.005
Externe advisering LSR	€ 320
Ondersteuning:	
Lidmaatschap LSR	€ 975
Lidmaatschap NCZ	€ 370
Juridische bijstand	SGU
Onvoorzien:	
Reservering onverwachte kosten	€ 347
Totaal:	€ 7.295