

---

# Jaarplan 2022

Cliëntenraad Ziekenhuiszorg (Beatrixziekenhuis,  
Lingepoli, Revalidatie & Herstel, Medisch  
Specialistisch Bedrijf)



De Cliëntenraad heeft op 15 november 2021 het Jaarplan 2022 vastgesteld.

---

## Inleiding

De Cliëntenraad behartigt de belangen van (potentiële) cliënten (patiënten) in het Beatrixziekenhuis te Gorinchem en de Lingepolikliniek te Leerdam, de afdelingen Revalidatie & Herstel in Gorinchem en Sliedrecht en het Medisch Specialistisch Bedrijf (MSB), onderdelen van de Rivas Zorggroep.

De jaren 2020 en 2021 zijn grotendeels gekenmerkt door de effecten van de coronapandemie. Dit heeft zijn weerslag op de zorgverlening aan de patiënten in het ziekenhuis vanwege de uitgestelde zorg en ook voor het werk van de Cliëntenraad, die van september 2020 tot juni 2021 uitsluitend digitaal heeft vergaderd. Ook in 2022 zullen de effecten van de coronapandemie, naar verwacht wordt, nog lange tijd merkbaar zijn vanwege de uitgestelde zorg.

Rivas ontwikkelt een plan van aanpak **Goede Zorg** waar de kwaliteitssystemen bij helpen om dit te bereiken en te borgen, specifiek in het belang van de cliënt. De visie van Rivas is: *Met onze partners verbeteren wij voortdurend de zorg en dragen bij aan de gezondheid van de inwoners in onze regio; duurzaam en betaalbaar.*

De missie van Rivas is:

**Samen met onze cliënten realiseren wij de beste zorg;  
Mensgericht, veilig, dichtbij en op het juiste moment.**

Om dit te bereiken heeft de ziekenhuisorganisatie de volgende ambities geformuleerd:

1. *De juiste (specialistische) zorg, op de juiste plek, op het juiste moment in het netwerk*
2. *Onze mensen maken de zorg. Professionals kiezen voor Rivas*
3. *Reputatie: Continu werken aan vertrouwen en voorkeur van onze cliënten door dagelijks de beste zorg te realiseren en daar met trots over te communiceren*
4. *Gezonde bedrijfsvoering: Om onze continuïteit te waarborgen en te kunnen blijven investeren en innoveren*

Dit is een gewenste ontwikkeling die ook van belang is voor ons cliëntenraadswork. Onze visie op medezeggenschap sluit hier naadloos op aan:

### Visie

*De Cliëntenraad behartigt de belangen van alle (potentiële) cliënten van het Beatrixziekenhuis, op basis van de Wmcz. De Cliëntenraad is de overlegpartner van de ziekenhuisdirectie, het MSB en de afdeling Revalidatie & Herstel. De Cliëntenraad zorgt ervoor in een vroeg stadium geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de zorg en zal, indien gewenst, actief participeren. De Cliëntenraad volgt nieuwe ontwikkelingen in de zorg en dienstverlening, heeft een signaalfunctie naar de directie, bespreekt vanuit het cliëntenperspectief de consequenties van het beleid, geeft instemming of adviseert gevraagd / ongevraagd de directie en ziet erop toe dat de organisatie het cliëntenperspectief borgt.*

### **Cliëntenraad Beatrixziekenhuis en werkwijze**

De Cliëntenraad Beatrixziekenhuis (CRBZ) behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van Rivas, in het bijzonder de gemeenschappelijke belangen van de betrokken cliënten van het domein Ziekenhuiszorg aan wie zorg wordt verleend. De CRBZ draagt een deel van zijn adviesbevoegd-heden, voortvloeiend uit de Wmcz 2018, over aan de Centrale Cliëntenraad. Het gaat daarbij in algemene zin over ziekenhuis overstijgende onderwerpen.

---

Voor het geven van adviezen is de Cliëntenraad niet alleen afhankelijk van vragen afkomstig vanuit de ziekenhuisdirectie, het MSB en de afdeling Revalidatie & Herstel. De Cliëntenraad zal daarnaast actief initiatieven nemen tot het geven van ongevraagde adviezen als interne ontwikkelingen in de organisatie of externe ontwikkelingen in de zorg daartoe aanleiding geven.

### **Visie 2030**

In het vierde kwartaal van 2021 wordt het strategische visietraject 'Rivas 2030' afgerond. Daarmee wordt een stevig fundament gelegd voor de blik op de toekomst waar we een aantal jaren samen op gaan bouwen. In de plannen voor 2022 zal voldoende tijd ingeruimd moeten worden om concreet vorm te geven aan de uitwerking van de nieuwe strategische visie. Alle lopende trajecten, projecten en programma's zullen aan de hand van de nieuwe strategie getoetst en beoordeeld moeten worden. En er is tijd en aandacht nodig om nieuwe plannen vorm te geven.

Een aantal programma's en grote projecten lopen door in 2022. Deze worden ondergebracht bij een van de leidende thema's. Op die manier wordt een vloeiende overgang gemaakt naar de nieuwe koers richting de toekomst. Ook het Jaarplan 2022 Beatrixziekenhuis zal hier op aansluiten. Hiermee wordt het werk van de Cliëntenraad ook beter in te delen en te organiseren.

### **Thema's uit het jaarplan van het ziekenhuis.**

Het ziekenhuis zal in haar Jaarplan 2022 aandacht besteden aan de volgende onderwerpen:

- **Netwerkzorg**  
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:  
Duurzame spoedzorg; Samenwerking 1<sup>ste</sup>, 2<sup>de</sup> en derde lijn; passende zorg.
- **Leefstijl en secundaire preventie**  
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:  
Leefstijlgeneeskunde; transmurale ouderenzorg; focus op welbevinden; kwetsbare zwangeren.
- **Digitalisering**  
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:  
Zorg op afstand; transmurale dossiervormingen; HIX 6.3 implementatie.
- **Financiën en bedrijfsvoering**  
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:  
Her-accreditatie JCI; duurzaamheid; gezonde bedrijfsvoering.
- **Personeelsbeleid en organisatie inrichting**  
Elementen uit dit thema die aansluiten bij de focus van de CRBZ zijn:  
Duurzame inzetbaarheid, arbeidsmarktbeleid.

Deze thema's zijn ook onderdeel van de focusgebieden van de Cliëntenraad. Daarmee komen onderdelen in 2022 ook op de agenda van de Cliëntenraad.

## Focus

Om slagvaardig te werk te kunnen werken, heeft de Cliëntenraad focus aangebracht in zijn werkzaamheden. Dit doet de Cliëntenraad door enerzijds aan te sluiten bij de ambities van het ziekenhuis en anderzijds door eigen prioriteiten te stellen op basis van behoeften van patiënten en ontwikkelingen in de zorg en deze focus vervolgens te vertalen naar kernactiviteiten.

De thema's van het ziekenhuis zijn in 2022 voor de Cliëntenraad belangrijke aandachtsgebieden, die relevant zijn vanuit het cliëntenperspectief.



In 2021 heeft de Cliëntenraad zich gebogen over haar omvangrijke takenpakket en is zich meer bewust geworden van het risico zich te richten op details. Een interne discussie heeft geleid tot een document waarin een handreiking voor het aanbrengen van focus van de Cliëntenraad is vastgelegd. Daarnaast is een prioritering in onderwerpen aangebracht. De Cliëntenraad kijkt onderwerpen in principe altijd vanuit het cliëntenperspectief en mensgerichte zorg.

De cliëntenraad gebruikt dit document ook voor gesprekken met stakeholders, cliënten en voor zelfevaluatie. De focusgebieden beschrijven de aandachtsvelden voor de Cliëntenraad. Ze zijn bovendien voorzien van een aantal elementen die tot de focusgebieden behoren. Alle elementen hoeven dus niet noodzakelijk aan de orde te komen. Er wordt gefocust op de kernzaken. Er is ten aanzien van de aandachtsgebieden en hun onderdelen een prioritering gemaakt van hoog belang naar minder belangrijk. Zo is bijvoorbeeld de financiële continuïteit van de organisatie van belang maar is de borging van zorgkwaliteit van groter belang voor het werk van de Cliëntenraad. Bij het aanbrengen van focus was steeds het cliëntenperspectief leidend.

## Focusgebieden

De Cliëntenraad heeft, om voldoende focus aan te brengen in zijn werkzaamheden, kernactiviteiten vastgesteld die door individuele cliëntenraadsleden of in werkgroepsverband worden uitgevoerd.

A	<i>Patiëntbetrokkenheid</i>	<i>Elementen</i>
1	<b>Klankbordgroep digitalisering</b>	eHealth, Cliëntportaal, VIPP5, connected care, PGO's
2	<b>Kliniek</b>	Voeding, Mensgerichte zorg, JCI/Planetree
3	<b>Samen beslissen &amp; keuzehulpen</b>	Diversiteit cliëntenpopulatie, laaggeletterdheid
4	<b>Contact met de achterban</b>	Enquête, Digipanel, werving panel deelnemers
5	<b>Website van Rivas organisatie &amp; Voorlichting</b>	Externe communicatie, privacy
B	<i>Kwaliteit</i>	
6	<b>Kwaliteit &amp; Veiligheid</b>	JCI, Corona, wet zorg en dwang
7	<b>Patiënttevredenheid</b>	PEM, Zorgkaart
8	<b>Polikliniek</b>	Poliproces
9	<b>Revalidatie &amp; Herstel</b>	Cliënttevredenheid
C	<i>Overige activiteiten</i>	
10	<b>Financiën</b>	Begroting, Jaarrekening
11	<b>Faciliteiten voor onze gasten</b>	Parkeren, seniorvriendelijk, gehandicapten



De belangrijkste kernactiviteiten voor de Cliëntenraad zijn: **Patiënttevredenheid** en **Kwaliteit & Veiligheid**. Hieronder vallen ook de hiervoor vermelde subactiviteiten zoals bijvoorbeeld Samen Beslissen.

De Cliëntenraad heeft een 'rangorde' bepaald in de zaken die voor hem het belangrijkste zijn om daarmee voldoende focus te kunnen aanbrengen in die zaken die vanuit cliëntenperspectief van het grootste belang zijn. Op die wijze denkt de Cliëntenraad het belang van de cliënten goed te

kunnen vertegenwoordigen. Met het oog daarop is intern de onderstaande rangorde in thema's aangebracht, waarbij uiteraard er aandacht blijft voor alles wat verder van belang is.

### **Prioritering kernactiviteiten Cliëntenraad Beatrixziekenhuis (2021)**

1. Patiënttevredenheid
2. Kwaliteit & Veiligheid
3. Contact met de achterban
4. Kliniek
5. Polikliniek
6. Website Rivas organisatie & Voorlichting
7. Samen beslissen & keuzehulpen
8. Revalidatie & Herstel
9. Klankbordgroep digitalisering\*
10. Faciliteiten voor onze gasten
11. Financiën\*

\*Dit zijn primair belangrijke kernactiviteiten van de Centrale Cliëntenraad!

## **Adviezen**

### **Gevraagde adviezen**

In het 2021 heeft de Cliëntenraad adviezen gegeven met betrekking tot de volgende onderwerpen.

- ✓ *Patiënt Ervaringsmonitor (PEM)*
- ✓ *Revalidatie & Herstel (voeding, kwaliteit en tevredenheid)*
- ✓ *Poliproces en patiënten-zuilen*
- ✓ *Verdere ontwikkeling van het Cliëntportaal en eHealth*
- ✓ *Businessplan 2022-2023 Beatrixziekenhuis*
- ✓ *Begroting 2022*
- ✓ *Jaarrekening 2020*
- ✓ *Samenwerking specialisten in de regio (Cardiologie en Urologie)*
- ✓ *Vaststellen medezeggenschapsregeling CRBZ en het huishoudelijk reglement*
- ✓ *Inrichting voorterrein ziekenhuis*
- ✓ *Rookbeleid ziekenhuis*
- ✓ *Corona*
- ✓ *Voortgang voedingsconcept*
- ✓ *Aanstellen regieverpleegkundigen*
- ✓ *VIPP5*
- ✓ *Schoonmaak (Rivas-breed)*
- ✓ *Rookbeleid (Rivas-breed)*
- ✓ *Wet zorg en dwang*

---

## **In 2022 verwachten we adviezen te zullen geven over:**

- Jaarrekening 2021
- Begroting 2023
- Businessplan 2023-2024
- Plan van aanpak Goede Zorg
- Her accreditatie JCI
- PEM cliëntervaringsonderzoek
- Samenwerking specialisten in de regio



### **Ongevraagde adviezen**

Over welke onderwerpen in 2022 ongevraagd advies zal gaan worden gegeven, is natuurlijk op voorhand weinig te zeggen. De Cliëntenraad zal zowel de ontwikkelingen binnen de ziekenhuisorganisatie als de ontwikkelingen in de zorg daarbuiten met kritische aandacht blijven volgen. Uitgangspunt voor onze advisering blijven het cliëntenperspectief en de persoonsgerichte menselijke zorg.

## **CCR**

Binnen Rivas Zorggroep werken de domeinen Langdurige zorg, Wijkverpleging en Ziekenhuiszorg. Ieder domein heeft zijn eigen cliëntenraad. Voor alle zaken die domein overstijgend zijn, is er een Centrale Cliëntenraad. De Cliëntenraad Beatrixziekenhuis participeert in de CCR en wordt daarin vertegenwoordigd door zijn voorzitter en vicevoorzitter.

## **Overige activiteiten**

### **MSB**

Het Medisch Specialistisch Bedrijf levert medisch specialistische zorg op basis van een samenwerkingsovereenkomst in en vanuit Rivas Zorggroep en het Beatrixziekenhuis. Vanaf 2020 is de Cliëntenraad ook het adviesorgaan voor het Medische Specialistisch Bedrijf (MSB). Het MSB dient in de geest van de Wmcz adviezen te vragen aan de Cliëntenraad. In 2021 zijn de gesprekken en werkwijze verder geïmplementeerd. De voorzitter van het MSB is gesprekspartner maar kan ook worden waargenomen door de directeur ziekenhuiszorg. Minimaal één keer per jaar overlegt de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis met het bestuur van het MSB.

### **Revalidatie en Herstel**



Deze vorm van zorg is voor de Cliëntenraad Beatrixziekenhuis vanaf 2020 een nieuw aandachtsgebied. Er worden met de afdeling gesprekken gevoerd over de thema's kwaliteit, patiënttevredenheid en voeding. Ook is er inmiddels een goed structureel overleg met de verantwoordelijk leidinggevende opgebouwd. In de eerste periode is vooral aandacht gegeven aan patiënttevredenheid en kwaliteit.

---

## Functioneren van de Cliëntenraad

### Vergaderingen

Gedurende het jaar belegt de Cliëntenraad tien reguliere vergaderingen. Er is een modus gevonden om zowel voor het ziekenhuis, het MSB en Revalidatie & Herstel een goede gesprekspartner te zijn om het cliëntenperspectief te behartigen. De directeur Ziekenhuiszorg is primair gesprekspartner van de Cliëntenraad. Het MSB en de verantwoordelijken voor Revalidatie & Herstel zijn in de vergaderingen aanwezig waar dat specifiek nodig is. De Cliëntenraad nodigt op ad hoc basis functionarissen van de organisatie uit als de actualiteit daarom vraagt.

### Samen

Afgelopen jaar is er voor gekozen om onze taken effectiever te organiseren, door het invoeren van het woordvoerderschap voor de kernactiviteiten uit ons jaarplan. Voor elke kernactiviteit is er een woordvoerder en een vervanger. Actuele onderwerpen worden door de woordvoerders zelf in de vergadering besproken.

Werkgroepen uit de Cliëntenraad vergaderen of komen zoveel als nodig bijeen met de kartrekkers van projecten. Te denken valt hieraan aan lopende projecten als PEM, kwaliteit, digitalisering en het poliproces.

### Scholing

Het onderwerp scholing vormt een vast onderdeel van de jaaragenda. De Cliëntenraad laat zich hierbij leiden door het aanbod van het Landelijke Steunpunt cliëntenRaden (LSR).

### Samenstelling

Door het vertrek in 2020 van drie leden, die langdurig zitting hadden in de Cliëntenraad, en de komst van drie nieuwe leden, hebben er wijzigingen plaatsgevonden ten aanzien van de bemensing van de Cliëntenraad. Ook zullen er afspraken moeten worden gemaakt of herbevestigd worden over de werkwijze en verdeling van taken van de Cliëntenraad.

Nog niet alle vacatures zijn ingevuld. Helaas hebben een tweetal leden in 2021 om persoonlijke redenen afgehaakt. Hierdoor is het achterliggende jaar sprake van een aanzienlijk verloop.

De Cliëntenraad zoekt doorlopend naar aanvulling. Dat betekent dat ruim aandacht zal moeten worden besteed aan het inwerken en werven van nieuwe leden en, indien nodig, hen inwijden in de gezondheidszorg en de ziekenhuiszorg in het bijzonder.

### Samenstelling Cliëntenraad Beatrixziekenhuis:

- Dhr. A.L. van Duin (voorzitter en tevens lid Centrale Cliëntenraad)
- Dhr. W.S.M. de Jong
- Dhr. W. van Leussen
- Mw. H.M.G. de Ridder-Goetjaer
- Dhr. M.P.A. Schilten
- Dhr. L.P.T. Verwijmeren (vicevoorzitter en tevens lid Centrale Cliëntenraad)
- Mw. M.A. Peijnenburg
- Vacature
- Vacature

---

### Ambtelijke ondersteuning:

- N. Saarloos