

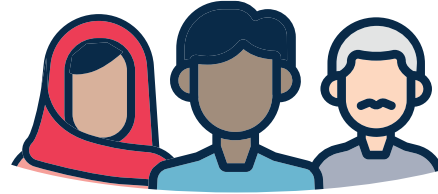


star-shl

Jaarverslag 2022 Cliëntenraad van Star-shl



Cliëntenraad van Star-shl



01. Algemene terugblik

Na een voorbereiding gedurende ruim een half jaar vindt op 23 december 2019 ondertekening plaats door de voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB) van Star-shl van het **Instellingsbesluit**, door de voorzitter van de Cliëntenraad (CR) het **Reglement van de Cliëntenraad** en door beide voorzitters de **Samenwerkingsovereenkomst**. De Cliëntenraad van Stichting Star-shl is hiermee officieel opgericht volgens de "Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen" (Wmcz). Op 30 december 2020 ondertekenen Jeroen Bos, namens de Raad van Bestuur, en Jan Meeuwisse, namens de cliëntenraad van Star-shl, de **Medezeggenschapsregeling Star-shl**. Deze regeling komt in plaats van het **Instellingsbesluit** en de **Samenwerkingsovereenkomst** (zie hierboven).

Waarom deze Medezeggenschapsregeling

De Wmcz 2018 regelt de medezeggenschap van mensen die zorg krijgen van een zorgorganisatie. Deze wet geeft cliëntenraden en organisaties rechten en plichten. Volgens deze wet dient er een medezeggenschapsregeling te zijn om deze rechten en plichten nader vorm te geven en eventueel aanvullende afspraken te maken.

02. Samenstelling Cliëntenraad

De CR) bestaat eind 2022 uit vijf leden. Vijf actieve leden voor de CR is naar onze ervaring goed werkbaar en effectief. De CR wil echter graag uitbreiding met één of twee leden en dan met name uit de regio Rotterdam (oftewel voorheen Star-gebied). Verschillende initiatieven hiertoe hebben helaas nog geen kandidaten met het gewenste profiel opgeleverd.

Door Star-shl is een "Ondersteuner" voor onze CR toegewezen waarmee werkafspraken zijn gemaakt. In het vierde kwartaal van 2022 is de CR overleg begonnen met de RvB en met de Ondersteuner over mogelijkheden voor uitbreiding van taken voor de Ondersteuner.

Leden van de Cliëntenraad:

Masha Naninck: Juriste; Zelfstandig Consultant.

Michiel Schransmans: Bestuurs- en Bedrijfskunde; Rechtspraak Nederland.

Ton Kamermans, penningmeester CR: tot eind augustus Accountant bij Mazars. Nu gepensioneerd en zelfstandig adviseur.

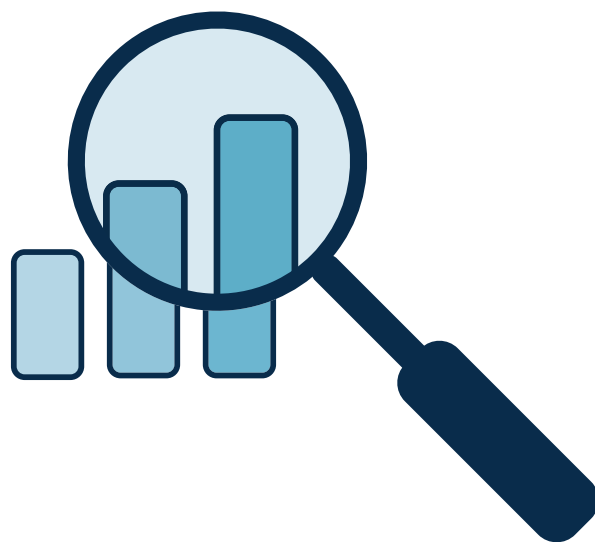
Marika Abel-van Nieuwamerongen, lid van de CR sinds 16 november 2022: voorheen coördinerend specialistisch inspecteur bij de inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, nu gepensioneerd en o.a. lid Raad van Toezicht LSR (Landelijk steunpunt op het gebied van medezeggenschap, waaronder Cliëntenraden).

Jan Meeuwisse: voorzitter CR; Fysiotherapeut en o.a. oud-medewerker SHL-Groep; nu gepensioneerd.

In 2022 heeft een vijfde lid zich aangemeld (zie hierboven) en zij is op 16 november aangesteld door de RvB, maar komt niet uit de regio Rotterdam.

Posities voor een zesde en mogelijk zevende lid zijn vacant. Gewenst profiel: bij voorkeur actief (werkzaam) in gezondheidszorg en afkomstig uit de regio Rotterdam.

De leden van de CR hebben onderling taken en aandachtsgebieden verdeeld afhankelijk van ieders interesse en ervaring.



03. Werkplan, realisaties in en evaluatie van 2022

De cliëntenraad van Star-shl is opgericht in december 2019 en kort daarop is begonnen met het schrijven van het werkplan (2020 -2022). In het werkplan is beschreven wat de cliëntenraad belangrijk vindt. Er is o.a. in opgenomen wat de missie en de visie van de cliëntenraad is, hoe de achterban geraadpleegd wordt, hoe de klachtenprocedure is ingericht en welke speerpunten de CR de komende jaren heeft.

In 2022 heeft de CR, zoals aangegeven in haar **Werkplan 2022-2023** (zie website [Star-shl/Cliëntenraad](#)), nader vormgegeven aan enkele randvoorwaarden rondom het goed functioneren van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad heeft haar werkplan geëvalueerd en aangepast.

U kunt ons **Werkplan 2023-2024** eveneens vinden via de link (bovenin) Cliëntenraad voor onze website via de website van Star-shl: www.star-shl.nl

De CR is bereikbaar door middel van een algemeen mailadres: clienraad@star-shl.nl

De CR behandelt geen individuele klachten van patiënten en/of hun vertegenwoordigers, maar monitort wel aantallen klachten, waar klachten betrekking op hebben en afspraken over doorlooptijden en oplossingen.

Om input van een bredere vertegenwoordiging van patiënten te krijgen, werken we sinds 2021 aan de realisatie van een Klantenpanel. Onder andere door beperkingen in onze bezetting en vanwege Covid-19 maatregelen hebben we het beoogde Klanten/patienten-panel nog niet kunnen realiseren, maar het is zeker een van onze prioriteiten in 2023.

De CR heeft zich in 2021 met een Web-seminar door het LOC laten bijscholen over "InContactStaan met je achterban; hoe doe je dat"? Dit is een probleem waar veel

cliëntenraden mee te maken hebben en zeker ook vanwege de ruim twee jaar durende (contact) beperkingen vanwege Covid-19.

De CR heeft in 2021 contact gezocht en gehad met andere cliëntenraden in de regio, waaronder de CR van het Amphia ziekenhuis in Breda en met de CR van Het Huisartsen Team (HHT).

In contact met de CR van het HHT en in een overleg met de CR van het Amphia, is het initiatief ontstaan om een regionaal cliëntenraden-overleg te organiseren tussen de drie genoemde CR's en ook de CR van de Bravis ziekenhuizen (Roosendaal en Bergenop Zoon) en van de West Brabantse HuisArtsenPosten (HAP's).

Op 24 november 2022 organiseerde het hier bovengenoemde HHT een seminar, waarvoor onze CR werd uitgenodigd en bij aanwezig was. We hebben hier contacten met andere Cliëntenraden kunnen vernieuwen en nieuwe afspraken kunnen maken.

De CR heeft in 2022 ondersteuning en advies kunnen geven over een verplaatste locatie voor bloedafname, waar bewoners van de betreffende wijk negatief op reageerden. De CR heeft ook overleg gehad met de RvB en de verantwoordelijken binnen de organisatie over verplaatsing van prikposten, het beleid hieromtrent en mogelijke verbeteringen. Dit onderwerp zal wederom onze aandacht krijgen in 2023.

Star-shl had geagendeerd om in 2022 een patiënttevredenheidsonderzoek (PTO) te doen. Hiervoor heeft de CR ook vragen aangeleverd. Door omstandigheden is dit PTO uitgesteld en zal nu plaatsvinden in het voorjaar van 2023.



04. Adviesaanvragen van de RvB en door de CR gegeven adviezen in 2021:

A. Organisatie:

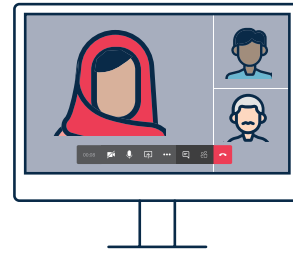
- Wijziging Portfolio BFO (Beeldvormende en Functie Onderzoeken)
- Duaal management
- Kleine Cardiale Onderzoeken aan huis

B. Financiële onderwerpen met betrekking tot adviesrecht door de CR:

- Jaarrekening 2021 van Stichting Star-SHL Holding en haar deelnemingen.
- Resultaat 2022 en de Begroting 2023 met daarin verwerkt de strategische doelstellingen uit de kaderbrief.

C. Door de Cliëntenraad gegeven Ongevraagde Adviezen in 2022:

- Naar aanleiding van de Kaderbrief 2023 waarin wordt teruggekeken naar 2022 en vooruitgekeken naar 2023 met daarin verwerkt de toekomstige strategie en vooruitzichten.
- Patiëntenportaal, waarvan patiënten van Star-shl in 2023 gebruik van kunnen maken. Meer informatie van Star-shl hierover volgt.



05. Vergaderingen en besprekingen in 2021

In 2022 vergaderde de voltallige Cliëntenraad eens per twee maanden.

De leden en de ondersteuner van de CR hebben vijfmaal overleg gehad met de Raad van Bestuur en eenmaal met de Raad van Toezicht samen met de RvB.

De CR heeft in 2022 tweemaal overleg gehad met Ondernemingsraad, eenmaal met het Innovatieteam; eenmaal met de secretaris van de Adviesraad van Star-shl. De CR heeft periodiek overleg met de afdeling Marketing en Communicatie.

De CR ontvangt in principe ieder kwartaal informatie over gemelde Klachten door patiënten van Star-shl en over de afhandeling van klachten en de doorlooptijden.

Het is onze intentie om bovengenoemde vergader- en overleg frequenties in 2023 te continueren en om kennis te maken met nieuwe managers in de veranderde organisatiestructuur van Star-shl.

In 2022 hebben we een aantal Diagnostische Centra en Bloedafname locaties bezocht in Rotterdam, Breda, Bergen op Zoom en Prinsenbeek, zowel op afspraak als op inloop. We willen dat in 2023 zeker continueren.

Ook in 2022 was het voor de CR vanwege de nasleep van Covid-19 en onze beperkte bezetting niet mogelijk om een vergadering dan wel bijeenkomst te organiseren, waarbij cliënten/patiënten van Star-shl welkom zouden zijn. De CR wil in 2023 onderzoeken of er voldoende belangstelling is bij de cliënten/patiënten van Star-shl om een algemene vergadering van de Cliëntenraad bij te wonen. Als blijkt dat die belangstelling aanwezig is, wil de CR dit in 2023 trachten organiseren, mits dat verantwoord is afhankelijk van Covid-19 ontwikkelingen.

