



star-shl

Werkplan Cliëntenraad

2024 - 2025



Inhoud

1	MISSIE EN VISIE CLIËNTENRAAD	3
1.1	Missie	3
1.2	Visie	3
2	JAARLIJKS TERUGKERENDE ONDERWERPEN	3
2.1	Contact cliënten	3
2.2	Klachten, klachtenbehandeling en doorlooptijden	3
2.3	Kwaliteitsverbetering	3
2.4	Innovatie, EHealth & digitalisering	3
2.5	Begroting en jaarrekening	4
2.6	Vergroten naamsbekendheid	4
3	TE VERWACHTEN ADVIES- EN/OF INSTEMMINGSAANVRAGEN EN OVERIGE TE BESPREKEN ONDERWERPEN	5
4	SPEERPUNTEN	5
4.1	Klantvriendelijkheid	5
4.2	Marktpositionering	6
4.3	Toetsing realisatie missie en visie organisatie	6
4.4	Borging belangenbehartiging en cliëntenparticipatie	6
5	VERGADERINGEN EN OVERLEG	7
5.1	Uitgangspunten overleg	7
5.2	Bijwonen vergaderingen cliënten	7
5.3	Vergaderschema 2024	7

1 MISSIE EN VISIE CLIËNTENRAAD

1.1 Missie

Streven naar de beste zorg voor en dichtbij de cliënt, waarbij de zorg moet zijn:

betrouwbaar, vakkundig, innovatief, betrokken en met korte doorlooptijden.

1.2 Visie

Opkomen voor het zorg-gerelateerde belang van alle cliënten van Star-shl, het betrokken zijn bij innovaties door Star-shl en bij veranderingen in de organisatie met mogelijke gevolgen voor cliënten.

2 JAARLIJKS TERUGKERENDE ONDERWERPEN

2.1 Contact cliënten

Om als cliëntenraad (hierna: CR) het contact met de achterban (de cliënten van Star-shl) effectief in te vullen heeft de CR een "achterbanplan" gemaakt. Hierin bepalen wij doelen om de achterban gericht te benaderen. We willen voorkomen dat er veel tijd en energie gaat zitten in activiteiten die weinig opleveren. Met een achterbanplan kunnen we efficiënter werken en komen we tot betere resultaten.

2.2 Klachten, klachtenbehandeling en doorlooptijden

Alhoewel de CR geen individuele klachten behandelt, let de CR wel op trend in het aantal klachten, de inhoud van de klachten en de voortgang van de klachtafhandeling. Voor de aankomende jaren is het onderwerp 'klachten' behalve een standaard onderwerp, ook een onderwerp in een tweetal speerpunten (klantvriendelijkheid en participatie).

De CR is van mening dat het proces rondom klachten binnen de organisatie op orde moet zijn, zodat de cliënten eenvoudig een klacht kunnen indienen en weten wat zij kunnen verwachten bij de behandeling van de klacht. Dit is niet alleen van belang voor de client, maar ook voor het bijsturen van processen binnen de organisatie op gebied van klanttevredenheid, kwaliteit, innovatie, etc. en daarmee voor de performance van Star-shl als geheel.

De CR zal in de komende jaren wederom aandacht besteden aan dit proces. Waarbij wij ons eerst hebben gefocust op het in kaart brengen van de bestaande situatie

en informatie hebben opgehaald bij de organisatie over de klachtenregeling, klachtenfunctionaris, periodiek overzicht aantallen klachten, onderwerpen klachten, etc., willen wij ons nu richten op het bespreken van concrete verbeteracties met de organisatie en met name de klachtenfunctionaris en raad van bestuur.

De hier genoemde onderwerpen en acties hebben ook in eerdere jaren onze aandacht gehad en wij zullen dat zeker in 2024-2025 continueren.

2.3 Kwaliteitsverbetering

De CR wil graag op de hoogte blijven van en betrokken zijn bij de stappen die de organisatie onderneemt op het gebied van kwaliteitsverbetering van de zorg. Dit doet de CR door regelmatig overleg met de raad van bestuur en raad van advies, maar ook door zelf actief input aan te leveren of ongevraagd advies te geven waardoor de kwaliteit van de zorg zou kunnen verbeteren. Deze input halen wij op door middel van raadpleging van de achterban waarbij cliënten gevraagd en ongevraagd hun visie op de kwaliteit van de dienstverlening van Star-shl kunnen aangeven.

Aangezien de CR binnen de organisatie van Star-shl relatief nieuw is, willen wij ook werken aan de interne kwaliteit. Hiermee bedoelen wij: de kwaliteit van onze adviezen en alle randprocessen. We hebben hiertoe reeds stappen ondernomen zoals lidmaatschap van LOC, trainingen van diverse leden door LOC en Zorgbelang West-Brabant, het aanstellen van secretariële ondersteuning, opstellen formats voor adviesaanvragen en het schrijven van dit werkplan.

In de toekomst willen wij onszelf nog verder professionaliseren door gebruik te maken van de kennis en kunde van de LOC en de LSR d.m.v. aanvullende trainingen en de vraagbaak, door structuur aan te brengen in raadpleging van de achterban en het formuleren van advies richting de organisatie. Voor de komende jaren staat in dit kader ook contact met andere cliëntenraden in de regio op de agenda: het leren van elkaar en het uitwisselen van kennis.

2.4 Innovatie, EHealth & digitalisering

Star-shl heeft in het merkpaspoort haar 'DNA' vastgelegd van waaruit verder gebouwd wordt aan o.a. een innovatieve organisatie. In het merkpaspoort is beschreven dat vernieuwend en innovatief zijn één van de onderdelen is waarop diensten worden beoordeeld.

Voor cliënten van Star-shl is het belangrijk dat de organisatie meegaat in veranderingen die de dienstverlening kunnen verbeteren. Nieuwe methoden en technieken, andere manieren van organiseren, verbeterde beschikbaarheid, goede bewakingsdienst, intuïtieve manieren van het kenbaar maken van uitslagen en digitale tools voor cliënten zijn daar voorbeelden van. Bij de ontwikkeling hiervan zien we een rol voor de client en cliëntenraad. Van belang is dat hetgeen ontwikkeld wordt ook bruikbaar en toegankelijk is voor de client, waarbij rekening wordt gehouden met verschillende vaardigheden van cliënten. Nadrukkelijk zal ook de cliëntenraad zich ook op de hoogte laten stellen van het gebied waarop innovaties plaatsvinden, bijv. innovaties die zorgaanbieders ondersteunen of innovaties die juist de client ondersteunen.

De komende jaren wil de CR zich verder laten voorlichten over de toekomstige ontwikkelingen van de organisatie op het gebied van e-health, innovatie en digitalisering. Daarnaast zullen ook externe ontwikkelingen in de gaten worden gehouden om te bezien of cliënten van Star-shl hiervan kunnen profiteren.

2.5 Begroting en jaarrekening

De CR heeft vanuit de Wmcz op een groot aantal zaken advies- en instemmingsrecht. De belangrijkste onderwerpen zijn:

Financiële gevolgen van:

- Belangrijke wijzigingen in de organisatie
- Ingrijpende verbouwingen
- Kaderbrief voor het volgende jaar – opgesteld in mei/juni
- Begroting voor het volgende jaar – opgesteld in november
- Jaarrekening van het afgelopen jaar – mei

Vanuit deze cijfers zijn er een 3-tal belangrijke kerncijfers welke aangeven hoe het met Star-shl gesteld is:

- **Rentabiliteit:** winstgevendheid van de organisatie – deze kan uiteraard ook negatief zijn
- **Liquiditeit:** Of de organisatie in staat is de verplichtingen op korte termijn kan voldoen – of er voldoende werkkapitaal is
- **Solvabiliteit:** Of de organisatie in staat is de verplichtingen op lange termijn te kunnen voldoen, dit is de verhouding van het Eigen vermogen in verhouding tot het balanstotaal.

Een uitdaging en aandachtspunt bij deze rol van de CR in de organisatie van Star-shl is de fusie van 2017, die heeft geleid tot de huidige organisatie. De situatie van voor de fusie geeft immers een ander beeld qua cijfers dan de huidige situatie. Vergelijken is daarom lastig. De periode na de fusie is op zichzelf nog te kort om een volledig beeld te kunnen vormen, echter biedt de meerjarenbegroting een betrouwbare leidraad. De drie hierboven genoemde bronnen (kaderbrief, begroting en jaarrekening) dienen daarom momenteel als meest waardevolle informatiebronnen.

2.6 Vergroten naamsbekendheid

De CR wil dat de achterban weet dat er binnen Star-shl inmiddels een cliëntenraad bestaat, wat het doel en de taken zijn van deze cliëntenraad en hoe de raad bereikbaar is. In 2024 wordt gewerkt aan de verdere bekendheid door op vele bloedafnamelocaties een 'ansichtkaart' te verspreiden.

Informereren

We willen dat de achterban weet over welke onderwerpen de CR in gesprek is met de raad van bestuur en welke resultaten de CR heeft geboekt.

Signalen oppikken

De CR wil gevoed worden door ervaringen van cliënten: waarover zijn ze tevreden; wat zou beter kunnen; zijn er onderwerpen waar de CR iets mee zou moeten doen? Leden van de CR zijn in 2022 begonnen met het bezoeken van DC's en bloedafnamelocaties, zowel op afspraak als op inloop en wij zullen dat in 2024 en 2025 zeker continueren.

Raadplegen

We willen gericht de mening weten van de achterban over een bepaald onderwerp, in verband met gevraagd en eventueel ongevraagd advies vanuit de CR richting Star-shl. De cliëntenraad heeft mogelijkheid om tijdens het tweejaarlijkse tevredenheidsonderzoek enkele vragen toe te voegen.

Mobiliseren

De CR wil de achterban actief bij bepaalde onderwerpen betrekken, om hiermee onderbouwd gevraagd en ongevraagd invloed te hebben op de besluitvorming van de raad van bestuur.

De Cliëntenraad van Star-shl heeft contact gezocht en gerealiseerd 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 met de CR van de Bravis ziekenhuizen (Roosendaal en Bergenop Zoon) en van de West Brabantse Huisartsenposten (HAP's). Wij gaan ervan uit dat we dit in 2024 / 2025 kunnen realiseren.

Praktische uitwerking Naamsbekendheid

De cliëntenraad wil zijn bekendheid blijven vergroten door standaard in publicaties en informatie van Star-shl voor patiënten/cliënten, ook informatie over de cliëntenraad te laten opnemen, zoals we vanaf oktober 2020 al doen.

Duidelijk en zichtbaar

We willen duidelijk zijn over het doel van de cliëntenraad en over de positie die de cliëntenraad inneemt in de organisatie. We willen laten zien wat de cliëntenraad concreet dóet voor cliënten, wat de resultaten zijn en wat er bereikt is. Dat maakt het nut van de cliëntenraad zichtbaar. Daardoor zullen mensen ook bereid zijn om bijvoorbeeld informatie te verstrekken aan de cliëntenraad; ze vinden het zinvol om mee te werken.

Gerichte communicatie

De CR moet cliënten/patiënten met een duidelijke en voor hen bestemde boodschap benaderen. We moeten dus niet de totale achterban benaderen met een onderwerp dat alleen voor een bepaalde groep cliënten van belang is. We moeten er daarbij voor zorgen dat de boodschap de cliënten/patiënten aanspreekt.

3 TE VERWACHTEN ADVIES- EN/OF INSTEMMINGSAAANVRAGEN EN OVERIGE TE BESPREKEN ONDERWERPEN

Op basis van de huidige stand van zaken is de verwachting dat in de jaren 2024 - 2025 o.a. de volgende onderwerpen de revue gaan passeren bij de CR:

- Kaderbrief, Begroting, Jaarrekening
- Gespreksgroepen, rondetafel- en focusgroepen;
- Governance;
- Maatschappelijke ontwikkelingen, o.a. gevolgen IZA;
- Samenwerkingen en juridische uitwerkingen;
- Wijzigingen productportfolio;
- Patiënt tevredenheidsonderzoek (PTO);
- Profielschets klachtenfunctionaris;
- Inrichting functioneel beheer;

4 SPEERPUNTEN

De CR werkt ook de komende jaren (2024-2025) met een aantal vastgestelde speerpunten. Eén of meer raadsleden besteden in deze periode extra aandacht aan deze onderwerpen. Dit alles bekeken vanuit het patiënten perspectief en naast de genoemde zaken in hoofdstuk 2 en 3 (standaard onderwerpen en adviesaanvragen).

4.1 Klantvriendelijkheid

(Portefeuillehouders: Karel van de Pol en Marike Abel-van Nieuwamerongen)

Omschrijving speerpunt:

Klantvriendelijkheid is een belangrijk, zo niet belangrijkste, onderwerp voor de CR. We denken hierbij aan klantvriendelijkheid in brede zin: bij direct en indirect klantcontact.

Doelstellingen:

Zicht krijgen op:

- Met betrekking tot welke onderwerpen Star-shl de klanttevredenheid meet;
- De wijze waarop de tevredenheid gemeten wordt;
- De uitkomsten van de metingen;
- De doelstellingen/streefcijfers met betrekking tot de tevredenheid.

Een zorgpunt is het feit dat de klanttevredenheid in het 'sterrenpaspoort' van de organisatie slechts 3 sterren heeft en dit nog voor verbetering vatbaar is. De cliëntenraad maakt zich sterk om verder inzicht te verkrijgen in de motivatie van cliënten die leidt tot deze waardering.

4.2 Marktpositionering

(Portefeuillehouders: Michiel Schransmans en Jan Meeuwisse)

Omschrijving speerpunt:

Hierbij gaat het om:

De relatie tussen product/dienst en de te bereiken marktsegmenten in brede zin.

De wijze van communicatie met de klant in enge zin.

Doelstelling:

De doelstelling bij dit speerpunt is zicht krijgen op de strategische keuzes van de organisatie, welke consequenties die hebben voor de cliënten en hoe e.e.a. in overeenstemming gebracht kan worden met de wensen van de cliënt.

4.3 Toetsing realisatie missie en visie organisatie

(Portefeuillehouders: Michiel Schransmans, Karel van de Pol, Marike Abel-van Nieuwamerongen)

Omschrijving:

De CR vindt het van groot belang dat de organisatie cliëntgericht te werk gaat. Dit is volgens de CR pas echt het geval als de missie en de visie van de organisatie werkelijk de (wensen van) de client volgen en dus ook aansluiten bij de missie en visie van de CR zelf. Aangezien de CR een nieuw gremium is binnen Star-shl, lijkt het de CR nuttig de missie en visie van de organisatie te toetsen aan deze uitgangspunten. Deze toetsing gebeurt zowel door de leden van de CR als door de cliënten zelf, bijvoorbeeld door middel van een papieren of digitale enquête.

De huidige missie van Star-shl is:

"Aandacht voor gezondheid".

De huidige visie van Star-shl is:

"Star-shl wil door middel van integrale diagnostiek bijdragen aan de gezondheid van mensen. Dit doen wij primair gericht op een laagdrempelige eerstelijnszorg en daarnaast in effectieve samenwerking met tweedelijnszorg en andere instellingen."

Doelstellingen:

Missie en visie Star-shl sluit aan bij de wensen van de cliënten. Dit is getoetst door zowel de CR als door middel van een papieren en digitale enquête.

Missie en visie Star-shl sluit aan bij missie en visie CR.

4.4 Borging belangenbehartiging en cliëntenparticipatie

(Portefeuillehouders: Marike Abel-van Nieuwamerongen, Michiel Schransmans, Karel van de Pol)

Belangenbehartiging

De wettelijke grondslag voor cliëntenraden in de zorg geeft de CR een duidelijke taak: het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten. Naast de wettelijke grondslag is ook de landelijke tendens dat zorg steeds meer 'cliëntgericht' en vraag-gestuurd wordt. Als we dit willen inbedden binnen de organisatie is het van belang dat we weten wat nu echt de vraag van de cliënt is, ofwel wat de cliënt echt wil en wat nu de belangen van deze cliënt zijn. Momenteel dient het gehele proces rondom belangenbehartiging en cliëntenparticipatie nog te worden opgezet binnen de CR/Star-shl waarbij wij ervoor willen zorgen dat wij als CR weten wat de wensen/belangen van de cliënten zijn, en hoe wij deze het beste kunnen behartigen binnen de organisatie.

Doelstellingen:

Vanuit de CR bestaat het beeld dat in elk geval de onderstaande onderwerpen momenteel leven bij cliënten. De doelstelling is dat wij:

- Toetsen of dit inderdaad het geval is (via uitvraag bij de cliënten);
- Een prioritering aanbrengen op basis van de toetsing/ uitvraag;
- Een actieve rol innemen in het opvragen van informatie/ rapportages vanuit de organisatie rondom deze onderwerpen:
 - 1) Kwaliteit en veiligheid
 - 2) Bereikbaarheid en beschikbaarheid
 - 3) Klachten, Klachtenprocedure en Doorlooptijden (overlap met speerpunt 1)
 - 4) Kosten
 - 5) Innovatie(s)

5 VERGADERINGEN EN OVERLEG

5.1 Uitgangspunten overleg

De CR vergadert als voltallige raad ongeveer 6 keer per jaar en daarnaast regelmatig met diverse interne stakeholders: de personen of afdelingen binnen de organisatie die (nauw) betrokken zijn bij zaken die de cliënt raken. Dit kunnen afdelingen zijn die rechtstreeks contact hebben met cliënten zoals locaties voor bloedafname en diagnostische centra en dus ook de medewerkers en managers daarvan; kwartaalrapportages over klachten door de klachtenfunctionaris; maar ook andere overlegorganen die de organisatie adviseren. Dit doet de CR om tijdig op de hoogte te zijn van veranderingen binnen de organisatie die mogelijk ook de cliënt raken.

De interne stakeholders waar de cliëntenraad regelmatig mee overlegt betreffen in elk geval:

- raad van bestuur (periodiek, enkel keren per jaar)
- raad van toezicht (jaarlijks)
- Afdeling Marketing en Communicatie (enkele keren per jaar)
- Ondernemingsraad (2 x per jaar)
- Afdeling Innovatie (ad hoc)
- Afdeling Ict en facilitair (ad hoc)
- raad van advies (medisch inhoudelijke advisering aan organisatie (ad hoc)

5.2 Bijwonen vergaderingen cliënten

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (hierna: Wmcz) is geen verplichting opgenomen tot openbaarheid van vergaderingen van cliëntenraden.

Echter is contact met de achterban erg belangrijk voor de CR en daarom vinden wij het vanzelfsprekend bepaalde vergaderingen toch open te stellen voor de achterban om bij te wonen. De cliëntenraad kan voorwaarden stellen en zullen deze vastleggen in het huishoudelijk reglement. Voorbeelden van deze voorwaarden kunnen zijn:

- Vooraf aanmelden bij de voorzitter van de CR
- De vergadering bijwonen wanneer er een onderwerp wordt besproken dat een bepaalde groep cliënten direct aangaat.
- Een bezoeker kan spreekrecht worden verleend, stemrecht hebben zij echter niet.

De CR wil in 2024 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 eind 2024 graag trachten organiseren.

Op agendabasis kan overleg worden gepland met patiëntenzorg gerelateerde functiehouders binnen Star-shl (bijv. Kwaliteit-, Klachtenfunctionaris, het Innovatieteam, Scholing, enzovoorts).

5.3 Vergaderschema 2024

Voor 2024 zijn tot nu toe de volgende vergaderingen en besprekingen gepland:

Datum	Tijdstip	Type overleg	Locatie
7 februari	15.00	Reguliere vergadering CR	Etten-Leur
12 maart	15.00 17.30	CR met RvT, RvB Overleg met RvB Reguliere vergadering CR	Etten-Leur
19 juni	15.00 16.00	Reguliere vergadering CR Overleg met RvB	Etten-Leur
18 september	15.00 16.00	Reguliere vergadering CR Overleg met RvB	Rotterdam
27 november	15.00 16.00	Reguliere vergadering CR Overleg met RvB	Etten-Leur



Clëntenraad:

Postbus 228, 4870 AE Etten-Leur

clëntenraad@star-shl.nl

star-shl.nl/over-star-shl/clëntenraad