

Jaarverslag 2021, Cliëntenraad Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU).

1. Inleiding	p. 1
2. Werkwijze en samenstelling Cliëntenraad	p. 2
3. Reguliere vergaderingen	p. 3
4. Schriftelijke en mondelingen adviezen	p. 4
5. Overleg met Raad van Toezicht en Ondernemingsraad	p. 5
6. Overige interne en externe contacten en bijeenkomsten	p. 6
7. Jaarrekening 2021	p. 7

1. Inleiding

Dit is het jaarverslag 2021 van de Cliëntenraad (CR) van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU). De SGU bestond in 2021 uit de Gezondheidscentra Hoograven, Lunetten, Het Zand, en ook Fit Lunetten en Apotheek Lunetten. De Apotheek Lunetten is in september 2021 verkocht en maakt nu geen onderdeel meer uit van de SGU.

De CR behartigt de belangen van alle cliënten die ingeschreven zijn bij de SGU.

De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de CR zijn vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ2018).

De centrale vraag die de CR stelt is: "Wat zijn de gevolgen, zowel op de korte als op de lange termijn, van een bepaald beleid voor de cliënten van de SGU"? De CR brengt rechtstreeks advies uit aan de bestuurder van de SGU, zowel gevraagd als ongevraagd.

Door de Corona-maatregelen is 2021 een bijzonder jaar geweest.

De zorg aan cliënten kon met wat aanpassingen doorgaan.

Door veel vragen over Corona en krappe bezetting moest bij de huisartsenzorg de openingstijden en bereikbaarheid van huisartsassistenten worden aangepast, in Hoograven en Lunetten.

De cliënten van FIT Lunetten konden niet altijd sporten omdat FIT noodgedwongen gesloten was.

De CR heeft ook in 2021 zijn taken zo goed mogelijk geprobeerd uit te voeren.

Dit is grotendeels gelukt, onder andere door online te overleggen.

2. Werkwijze en samenstelling Cliëntenraad

Werkwijze:

Elk jaar maakt de CR een werkplan met onderwerpen en doelen voor het komende jaar. Het werkplan 2021 is in overleg afgestemd met de bestuurder en gepubliceerd op de website van de SGU.

In 2021 heeft de CR verschillende middelen ingezet om het werkplan ten uitvoer te brengen. De CR heeft onderling en met de bestuurder overlegd, de meeste keren “online”. Daarnaast heeft de CR deelgenomen aan werkgroepen en is aanwezig geweest bij het Management Team overleg. De Landelijk Steunpunt cliëntenraden (LSR) is geraadpleegd voor diverse adviezen.

Uitgangspunt van de CR is om ontwikkelingen binnen de SGU nauwgezet te volgen. De gevolgen 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 en gemeenschappelijke belangen van cliënten te behartigen.

Samenstelling:

De CR bestond de eerste helft van 2021 uit 3 leden, per 1 juni is er een 4^{de} lid bijgekomen.

Het streven is om 6 leden te hebben, 2 leden per gezondheidscentrum.

Op de website van de SGU en de beeldschermen in de wachtruimten staat de uitnodiging voor nieuwe leden nog steeds. Dit heeft in 2021 één nieuw lid opgeleverd uit Hoograven.

In de CR hebben zitting (2021):

Mw. Tineke Meulenkamp, GC Lunetten, voorzitter

Dhr. Dick Kroon, GC Lunetten, penningmeester

Mw. Dunya Vermaat, GC Hoograven

Dhr. Ton van Rooijen, GC Hoograven (vanaf 1 juni 2021)

3. Reguliere vergaderingen

De CR kwam in 2021 elf maal bij elkaar, zes daarvan met de bestuurder.

Agendapunten:

- Corona maatregelen binnen de SGU, gevolgen en communicatie naar cliënten
- Voortgang verandertraject en toekomst van de SGU
- Voortgang mogelijke verbouwing GC Lunetten of verhuizing naar de Musketon
- Voortgang overname apotheek Lunetten
- Cliënttevredenheidsonderzoek
- Uitbreiding en continuïteit cliëntenraad
- Vaststellen van nieuwe Medezeggenschapsregeling voor de SGU
- Aanpassing van Huishoudelijk Regelement van de CR
- Binnengekomen klachten van cliënten van de SGU (jaarlijks klachtenoverzicht)
- Jaarplannen van de verschillende onderdelen binnen de SGU
- Jaarverslag en -rekening 2020 SGU
- Interne en externe profilering CR
- Project OPEN (online inzage eigen gegevens door cliënten)
- Werving van nieuwe bestuurder voor de SGU
- Werving van nieuw lid Raad van Bestuur

Tijdens de vergaderingen let de CR op de gevolgen van het beleid van de SGU voor de cliënten. De CR kijkt waar nog vragen of onduidelijkheden zitten en welke actie vanuit de CR ondernomen kan worden.

In de vergaderingen met de bestuurder hebben we deze kritisch hierover bevraagd en advies gegeven waar nodig vanuit cliëntenperspectief

4. Schriftelijke en mondelingen adviezen

De CR heeft in 2021 vijf adviezen uitgebracht.

In het schema de status en afhandeling van alle voorgenomen en ongeplande adviezen.

Overige adviezen zijn met de bestuurder tijdens de vergaderingen besproken.

Deze zijn vastgelegd in de notulen.

Formele adviezen 2021:

	Onderwerp	Status	Planning	Resultaat
Gepland in Werkplan 2021				
1	Verkoop apotheek Lunetten	Adviesaanvraag	Februari	Advies uitgebracht
2	Verbouwing GC Het Zand	Informatief	Februari	Geïnformeerd
3	Verbouwing GC Hoograven	Adviesaanvraag	Zomer	Geen advies gevraagd
4	Verhuizing GC Lunetten naar "De Musketon"	Adviesaanvraag	Niet bekend, afhankelijk van planning gemeente Utrecht	Geen advies gevraagd
5	Organisatiestructuur SGU na vertrek apotheek Lunetten	Adviesaanvraag	Voorzomer	Geen advies gevraagd
Ongepland advies				
6	Benoeming nieuwe directeur-bestuurder SGU	Adviesaanvraag profielschets en benoeming. Deelname adviescommissie.	--	Advies uitgebracht + deelname commissie
7	Benoeming nieuwe RvT-voorzitter	Kennismakingsgesprek	--	Kennismakingsgesprek gevoerd
8	Benoeming nieuw RvT-lid	Adviesaanvraag profielschets, deelname selectiecommissie	--	Advies uitgebracht + deelname commissie

4

Toelichting adviezen 2021:

- De SGU heeft in 2020 besloten de apotheek Lunetten af te stoten. In de apotheek Hoograven is een overnamekandidaat gevonden. De CR heeft hierover overleg gevoerd met de bestuurder en de overnamekandidaat. Op 5 mei heeft de CR advies uitgebracht over de Letter Of Intent voor overname. Hierin heeft de CR een aantal aandachtspunten geformuleerd over het waarborgen van continuïteit van zorg zowel op korte als langere termijn. Deze punten zijn naar tevredenheid opgepakt door bestuurder en overnamekandidaat. 13 augustus heeft de CR een positief advies uitgebracht voor overname.

2. Het betreft de ruimte van de voormalig apotheek. De CR is geïnformeerd over de plannen en uitvoering.
3. Door het niet beschikbaar zijn van een aannemer loopt dit proces vertraging op. Daarom geen adviesaanvraag.
4. De mogelijke verhuizing van GC Lunetten naar de Musketon heeft wederom vertraging opgelopen. Er is daarom nog geen advies gevraagd aan de CR. Een alternatief blijft het huidige pand verbouwen. De CR blijft het proces volgen en verwacht begin 2022 een adviesaanvraag.
5. De SGU kijkt naar passende ondersteuning/overhead binnen de organisatie en verkent mogelijke samenwerking hierin. Dit proces loopt nog, waardoor nog geen advies is gevraagd.
6. Najaar 2021 heeft de bestuurder, aangekondigd te vertrekken bij de SGU. De CR heeft bijgedragen in het opstellen van het profiel en deelgenomen aan de adviescommissie. Er is een positief advies uitgebracht voor een van de kandidaten.
7. Vanwege het overlijden van de voorzitter van de RvT, is de SGU op zoek gegaan naar een nieuwe voorzitter. De CR heeft een kennismakingsgesprek gehad met de voorgenomen kandidaat, met positief advies.
8. Over de profielschets, waarin “cliëntenperspectief” als aandachtsgebied is opgenomen, is advies uitgebracht. Ook heeft de CR deel genomen aan de gesprekken met potentiële kandidaten.

5. Overleg met Raad van Toezicht en Ondernemingsraad

5

In 2021 heeft de CR 2 keer overlegd met zowel de RvT als de OR.

Onderwerpen bij de RvT waren:

- Participatie van cliënten bij de SGU
- Toekomst van de SGU
- Communicatie naar cliënten
- De positie van de CR
- Profiel nieuw RvT-lid
- Werkplan 2021 van de CR

Met de OR is besproken:

- De toekomst van de SGU
- Effecten van Corona maatregelen
- Overname van apotheek Lunetten
- Cliënt- en medewerkerstevredenheid
- Scholing
- Plannen verhuizing GC Lunetten

6. Overige interne en externe contacten en bijeenkomsten

De CR heeft in 2021 deelgenomen aan:

- Bijeenkomst MT over de jaarplannen 2021 van de verschillende onderdelen binnen de SGU.
- De CR heeft een werkbezoek gedaan in Hoograven en Het Zand met de coördinatoren van beide centra. Hoofdonderwerp van gesprek was het geplande cliënttevredenheidsonderzoek. Doordat er in Lunetten geen coördinator was in het najaar van 2021, heeft hier geen werkbezoek plaatsgevonden.
- Twee leden van de CR hebben zelfstudie gedaan middels scholing bij de NCZ (Netwerk cliënt en raad zorg). Onderwerpen: “Gezondheidsvaardigheden en medezeggenschap eerstelijnszorg, cliëntenraad en contact met de achterban” en “Profileren en werven van leden, effectief samenwerken CR-RvT”.
- Er is informatief gesproken met de koper van de apotheek Lunetten, over de aandachtspunten die er bij de CR waren rondom de overname.
- De CR heeft een presentatie gehouden in het MT over het voorgenomen cliënttevredenheidsonderzoek
- In december 2021 is een interview met de CR verschenen in de wijkkrant van Hoograven “AanZet”.

Er zijn in 2021 een aantal activiteiten helaas niet doorgedaan vanwege de Corona maatregelen. Zo konden we helaas niet plaats nemen in de wachtkamer om cliënten te bevragen voor het voorgenomen cliënttevredenheidsonderzoek (gepland najaar 2021). De CR heeft dit daarom verplaatst naar 1^e kwartaal van 2022, hoofdonderwerp is de toegankelijkheid van zorg- en dienstverlening.

De wijkdagen (september 2021) in Hoograven en Lunetten zijn afgelast.

Andere activiteiten die geen doorgang hebben gevonden zijn de voorgenomen training CR (met mogelijk OR) en het jaarlijkse adviesgesprek met de LSR. De reden is dat dit geen hoge prioriteit had en we andere activiteiten voorrang hebben gegeven.

7. Jaarrekening 2021

De CR heeft een eigen budget binnen de SGU. De CR dient zelf een begroting in en bewaakt deze. Met de bestuurder is afgesproken dat de CR geen eigen bankrekening heeft. Jaarlijks legt de CR verantwoording af aan de bestuurder over de gemaakte kosten.

Jaarrekening 2021:

Kostenpost 2021 in hele €'s	Begroot	Effectief
Kosten db e/o secretariaat:		
Vergaderruimte en -voorzieningen	SGU	€ 0,00
Ambtelijk secretaris	SGU	€ 0,00
Onkosten CR-leden:		
Reiskosten	€ 148,00	€ 10,00
WA-verzekering	SGU	€ 0,00
Vaste vergoeding	€ 2.880,00	€ 1.680,00
Diverse	n.v.t.	€ 210,00
Werkzaamheden CR:		
Informatie & voorlichting:		
Drukwerk & website	SGU	€ 0,00
Extra thuis printwerk	n.v.t.	€ 275,00
Deskundigheidsbevordering	€ 2.005,00	€ 110,00
Externe advisering LSR e/o NCZ	€ 340,00	€ 0,00
Ondersteuning:		
Lidmaatschap LSR	€ 975,00	€ 975,00
Lidmaatschap NCZ	€ 370,00	€ 185,00
Juridische bijstand	SGU	€ 0,00
Onvoorzien:		
Reservering onverwachte kosten	€ 336,00	€ 0,00
Totaal 2021:	€ 7.054,00	€ 3.445,00

Toelichting jaarrekening 2021:

Kosten SGU betekent gebruik van faciliteiten van de SGU; geen CR kostenpost. Uitgegaan is van een CR met zes leden á €40/mnd, realisatie is vier.

Door de Corona-pandemie zijn met name de scholingskosten amper gebruikt. Hetzelfde geldt voor adviezen van Het LSR en of NCZ.

Toegevoegde posten [Diverse] en [Extra thuis printwerk] zijn respectievelijk: Bloementjes/Broodjes vergaderingen en Afdrukkosten, mede door het vele thuiswerken door diverse leden.