

Werkplan 2022, Cliëntenraad Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU).

1. Informatie over de Cliëntenraad	p. 1
Doelstelling en visie	
Werkwijze	
Samenstelling	
2. Advisering	p. 2
Gevraagd advies	
Ongevraagd advies	
3. Contacten	p. 3
Informatie vanuit de achterban	
De achterban informeren	
Ondernemingsraad en Raad van Toezicht	
Binnen de organisatie	
Buiten de organisatie	
4. Interne organisatie Cliëntenraad	p. 4
Scholing en training	
Rooster van aan- en aftreden	
5. Vergaderschema	p. 5
6. Te realiseren doelen	p. 6

1. Informatie over de Cliëntenraad

Doelstelling en visie:

Het doel van een Cliëntenraad (CR) is om mee te denken, met de bestuurder, over het beleid in de gezondheidscentra. D.w.z. waken over de belangen van de Cliënten. De wettelijke bevoegdheden van een CR (WMCZ2018 art.2) zijn advies-, enquête- en instemmingsrecht naar de bestuurder van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU).

Centraal staat de vraag: “Wat zijn de gevolgen, zowel op de korte als op lange termijn, van een bepaald beleid voor de gebruikers van de gezondheidscentra (GC^a)?”.

De medezeggenschap van Cliënten is omschreven in de Medezeggenschapsregeling (MR). De werkwijze van de CR is vastgelegd in het Huishoudelijk Reglement (HR).

De SGU omvat de drie volgende GC^a en sportvoorziening (Fit):

- 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

In 2020 hebben de bestuurder 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 (CR en bestuurder) 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 GC^a elkaar weten te vinden en elkaar blijvend leren kennen.

#2. Voor goede vormgeving van de medezeggenschap streeft de CR naar:

- Voldoende leden in de CR, met vertegenwoordiging vanuit de drie GC^a en Fit.
- De ondersteuning vanuit de SGU, zowel financieel als materieel.
- Het open staan voor elkaars inbreng en de bereidheid hier ook iets mee te doen.

Werkwijze:

De werkwijze van de CR is omschreven in het Huishoudelijk Reglement.

Circa 10 keer per jaar komt de CR bijeen; roulerend met en zonder bestuurder.

De voorzitter van de CR maakt één week voor de vergadering een agenda. Van elke CR-bijeenkomst worden notulen gemaakt, welke de volgende bijeenkomst ter goedkeuring komen.

Naast de reguliere vergaderingen, komt de CR twee keer per jaar met de Raad van Toezicht (RvT) en twee keer per jaar met de Ondernemingsraad (OR) bijeen.

Samenstelling:

Per 1 januari 2022 bestaat de Cliëntenraad uit de volgende leden:

- Mw. Tineke Meulenkamp, GC Lunetten, voorzitter
- Dhr. Dick Kroon, GC Lunetten, penningmeester
- Mw. Dunya Vermaat, GC Hoograven
- Dhr. Ton van Rooijen, GC Hoograven

2. Advisering

Gevraagd advies:

De bestuurder informeert de CR over lopende zaken. Voor 2022 verwacht de CR dat dit zijn:

- Communicatie SGU-patiënt (o.a. website)
- De uitwerking van maatregelen rondom Corona
- De toekomst van de SGU
- Verbouw- en verhuisplannen GC Hoograven en GC Lunetten
- De voortgang van het project OPEN (inzage medisch dossier)
- De patiënttevredenheid bij de SGU (klachten van cliënten)
- Jaarplannen van de SGU en de financiële situatie (begroting en jaarrekening)

De CR verwacht in 2022 een adviesaanvraag te krijgen over de volgende onderwerpen:

	Onderwerp	Status	Verwachte tijdsplanning
1	Verbouwing GC Hoograven	Adviesaanvraag	1 ^{ste} of 2 ^{de} kwartaal
2	Verhuizing GC Lunetten naar "De Musketon" of verbouwing huidig pand van GC Lunetten	Adviesaanvraag	Niet bekend, afhankelijk van planning gemeente Utrecht
3	Organisatiestructuur SGU (ivm overname apotheek in 2021 en toekomst SGU)	Adviesaanvraag	3e kwartaal

Ongevraagd advies:

Een ongevraagd advies kan in 2022 worden uitgebracht over:

	Onderwerp	Status	Verwachte tijdsplanning
1	Toegankelijkheid zorg en dienstverlening, tips & tops "welkom voelen" (n.a.v. cliëntentevredenheidsonderzoek)	Ongevraagd advies	2 ^e of 3e kwartaal
2	Toegankelijke communicatie vanuit de SGU naar patiënten (o.a. website)	Ongevraagd advies	2 ^{de} kwartaal

3. Contacten

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 en dat cliënten en vertegenwoordigers geïnformeerd worden over de werkzaamheden van de CR.

De CR van de SGU heeft een grote en diverse achterban. Zij verschillen sterk in o.a. leeftijd, achtergrond en gebruik van het GC.

In 2022 wil de cliëntenraad informatie uit de achterban ophalen via:

- Resultaten patiënttevredenheidsenquêtes SGU uit 2021;
- Overzicht binnengekomen klachten 2021;
- Volgen sociale-media (o.a. zorgwijzer);
- Wachtkamer enquête in de drie GC^a
 - Cliënten vragen in hoeverre ze zich welkom voelen in het GC
 - Tips en tops over het GC
 - Cliënttevredenheidsonderzoek naar toegankelijkheid van de zorg- en dienstverlening

Een blijvend punt van aandacht is, hoe naar meningen en wensen van cliënten te vragen. Dit agendapunt wil de CR met de bestuurder opnieuw aan de orde stellen. Een mogelijkheid is het vorm geven van een (digitaal) cliëntenpanel of spiegelgesprekken.

De achterban informeren:

De CR informeert de achterban in 2022 door publicatie van een samenvatting van het jaarverslag 2021 en werkplan 2022 op de website van de SGU.

In de wachtkamers van de GC^a komt een verkorte versie op één A4-tje te liggen.

Ondernemingsraad en Raad van Toezicht:

De CR overlegt twee keer per jaar met de OR en de RVT. Voor het voorjaar 2022 staat een informele kennismaken CR en OR op het programma, met als doel om elkaars raakvlakken goed te kennen en te versterken.

Binnen de organisatie:

De CR neemt regelmatig deel aan werkgroepen. Voor 2022 verwachten wij deel te nemen aan:

- Werkgroep vernieuwing website van de SGU
- Verhuizing of verbouwing van GC Lunetten
- Deelname bespreking jaarplannen in MT
- Evaluatie Corona werkgroep van de SGU

Tot slot wil de CR in het voorjaar/zomer 2022 weer werkbezoeken afleggen in de GC^a. Hierbij wil de CR uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek bespreken.

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. Jaarlijks is er een adviesgesprek met het LSR.

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

4. Interne organisatie van de Cliëntenraad

Scholing en training:

De CR kent de volgende trainingsmomenten per kalenderjaar:

- Jaarlijks adviesgesprek met het LSR.
- Zelfstudie, één online cursus of webinar bij het LSR of NCZ, zelf uit te kiezen en te volgen.
- Een gezamenlijke training voor de hele CR met de nadruk op onze functie binnen de organisatie en te houden eind 2^{de} kwartaal.

In de maand december 2022 of januari 2023 vindt de jaarlijkse interne evaluatie van de CR plaats.

Rooster van aan- en aftreden:

1	Dhr. Dick Kroon, GC Lunetten	1 juli 2011	1 juli 2023, 3 ^e termijn
2	Mw. Tineke Meulenkamp, GC Lunetten	1 oktober 2018	1 oktober 2022, 1 ^{ste} termijn
3	Mw. Dunya Vermaat, GC Hoograven	1 januari 2020	1 januari 2024, 1 ^{ste} termijn
4	Dhr. Ton van Rooijen, Hoograven	GC 1 juni 2021	1 juni 2025, 1 ^{ste} termijn

5. Vergaderschema

NR	DATUM	TIJD	LOCATIE#	BESTUURDER	RVT	OR	BESPREEKPUNTEN
1	Ma 24 januari	18.30-20.00 uur	Conference Call				Jaarverslag en evaluatie 2021, werkplan 2022
2	Ma 7 maart	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan CR 2022
3	Vr 4 maart	13.30-14.30 uur	GC Hoograven		X		1 ^e overlegmoment RvT
4	Woe 16 maart	15-17 uur	GC Het Zand		X		Inwerkprogramma Raad van Toezicht
5	Ma 21 maart*	18.00-20.00 uur	GC Lunetten			X	Overleg OR, aansluitend alleen CR
6	Ma 25 april	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			
7	Ma 23 mei	18.00-19.30 uur	GC Lunetten				Optie: Jaarlijks adviesgesprek LSR
8	Di 7 juni	11.30-12.30 uur	Nog onbekend			X	Overleg/kennismaking OR
9	Ma 20 juni	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			
10	Ma 18 juli	18.00-19.30 uur	GC Lunetten				Indien nodig, anders laten vervallen Optie: jaarlijks adviesgesprek LSR.
11	Vrijdag 9 september	13.30-14.30 uur	GC Hoograven		X		2 ^e overleg Raad van Toezicht
12	Ma 12 september	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			Jaarverslag SGU 2021 bespreken
13	Ma 17 oktober*	18.00-20.00 uur	GC Lunetten			X	Overleg OR, Werkplan CR 2023 bespreken, jaarlijks adviesgesprek LSR (Of 17 mei)
14	Ma 14 november	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan SGU + CR, begroting 2023 bespreken
15	Ma 12 december	17.00-18.30 uur	GC Hoograven	X			Werkplan + begroting SGU + CR vaststellen, huishoudelijk reglement evalueren/bijstellen

*) Zo nodig vindt de vergadering online plaats vanwege Corona, de CR volgt hierin de adviezen van de overheid.

#) Onder voorbehoud; overleg OR moet nog afgestemd worden (anders overleg van 18.00-19.30 uur ipv 20.00 uur)

6. Te realiseren doelen

	Onderwerp	Resultaat	Wanner	Wie
1	Communicatie vanuit de SGU naar patiënten	Advies aan de SGU over een toegankelijke website, inzichtelijk maken van knelpunten in communicatie algemeen	1 ^{ste} en 2 ^e kwartaal	CR (allen) & bestuurder
2	Cliënttevredenheids onderzoek opzetten en afnemen in de drie centra	Advies n.a.v. ervaringen van cliënten over toegankelijkheid en tips en tops rondom "Welkom voelen"	1 ^{ste} en 2 ^e kwartaal	CR (allen), coördinatoren & bestuurder
3	"Pimpen" Wachtkamer GC Hoograven	Een opgeknapte wachtkamer	1 ^{ste} en 2 ^e kwartaal	CR (Dunya e.a.) & coördinator GC Hoograven
4	Evaluatiegesprek nieuwe eigenaar apotheek Lunetten	Uitwisseling van ervaringen	2 ^e kwartaal	CR (voorzitter e.a.)
5	Wijkdagen Lunetten en Hoograven	Profileren, werven	September	CR (Dick) & projectgroep SGU
6	Formele adviesaanvragen vanuit de SGU	Een duidelijk advies vanuit de belangen van cliënten van de SGU	Hele jaar	CR (allen), voorzitter schrijft concept en onderhoud contact met bestuurder

6

Daarnaast zal de Cliëntenraad deelnemen aan werkgroepen binnen de SGU, scholing volgen en zich inzetten voor nieuwe leden werving.