



star-shl

Werkplan Cliëntenraad

2023 - 2024



Inhoud

1 Missie en visie Cliëntenraad	3
1.1 Missie	3
1.2 Visie	3
2 Standaard onderwerpen	3
2.1 Contact cliënten	3
2.2 Overleg interne stakeholders	3
2.3 Vergaderingen cliëntenraad	3
2.4 Klachten, klachtenbehandeling en doorlooptijden	4
2.5 Kwaliteitsverbetering	4
2.6 Innovatie, eHealth & digitalisering	4
2.7 Begroting en jaarrekening	5
2.8 PR, Communicatie en Marketing	5
2.8.1 Praktische uitwerking	6
3 Te verwachten advies- en/of instemmingsaanvragen en overige te bespreken onderwerpen	6
4 Speerpunten	6
4.1 Klantvriendelijkheid	6
4.2 Marktpositionering	6
4.3 Toetsing realisatie missie en visie organisatie	7
4.4 Borging belangenbehartiging en cliëntenparticipatie	7
5 Vergaderingen en overleg	8
5.1. Uitgangspunten overleg	8
5.2. Vergaderschema 2023	8

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 Standaard 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.

In paragraaf 2.8 wordt inhoudelijk nader ingegaan op het PR-plan, Communicatie en Marketing

2.2 Overleg interne stakeholders

De CR vergadert 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 (aantal keren per jaar)

- Ondernemingsraad (2 x per jaar)
- Afdeling Innovatie (ad hoc)
- Raad van Advies (medisch inhoudelijke advisering aan organisatie, ad hoc)

2.3 Vergaderingen cliëntenraad

De CR van Star-shl vergadert in principe als voltallige raad 6 keer per jaar.

Hierbij komen vervolgens 4 á 5 keer per jaar besprekingen met de Raad van Bestuur en 1 x per jaar overleg met de Raad van Toezicht.

Zie ook onder punt 2.2

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. Wij kunnen hier voorwaarden aan stellen en zullen deze vastleggen in het huishoudelijk reglement. Voorbeelden van deze voorwaarden kunnen zijn:

- Vooraf aanmelden bij de voorzitter van de CR.
- Een maximaal aantal keer per jaar vaststellen waarop de vergadering bijgewoond kan worden.
- Eventueel met instemming van de CR vaker.
- De vergadering bijwonen wanneer er een onderwerp wordt besproken dat een bepaalde groep cliënten direct aangaat.
- De bezoekers kan eventueel spreekrecht worden verleend, stemrecht hebben zij echter niet.

In 2020, 2021 en het begin van 2022 was het voor de CR vanwege Covid-19 niet mogelijk om een openbare vergadering dan wel bijeenkomst te organiseren, waarbij alle cliënten/patiënten van Star-shl welkom zouden zijn. Ook was de CR tot nu toe beperkt in haar mogelijkheden vanwege een te gering bezetting (slechts 4 leden) 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 eind 2023 graag trachten organiseren, mits dat verantwoord is gezien ontwikkelingen van Covid-19.

2.4 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, uitgewerkt in 4.1. clientbehartiging en participatie uitgewerkt in 4.4. van dit werkplan).

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 m.n. de klachtenfunctionaris en Raad van Bestuur.

De hier genoemde onderwerpen en acties hebben ook in 2020, 2021 en 2022 onze aandacht gehad en wij zullen dat zeker in 2023-2024 continueren.

2.5 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 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.

2.6 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.

2.7 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.

In december 2021 is door Star-shl een reorganisatie aangekondigd met als titel

“HUIS OP ORDE”

Door veranderingen in de markt- en concurrentiepositie van Star-shl en mede door de gevolgen van de Covid-19 pandemie, zijn de revenuen gedaald bij nagenoeg gelijkblijvende kosten.

Maatregelen en acties zijn hier noodzakelijk om de balans te herstellen. Dit proces wordt ook in 2023 gecontinueerd.

De CR wordt om Advies dan wel om Instemming gevraagd

over die maatregelen, welke gevolgen kunnen hebben voor de patiëntenzorg van Star-shl.

2.8 PR, Communicatie en Marketing

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.

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 Prikposten, zowel op afspraak als op inloop en wij zullen dat in 2023 en 2024 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.

Mobiliseren

De CR wil de achterban actief bij bepaalde onderwerpen betrekken, om zo extra druk te kunnen uitoefenen op de Raad van Bestuur en de besluitvorming te beïnvloeden.

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). Van de CR van het Amphia hebben we geleerd hoe we een cliënten-panel vorm kunnen geven. Wij willen hier in 2022 een begin mee maken (zie ook punt 4.4b) en in 2023 en 2024 verder uitbouwen.

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 2023 en 2024 kunnen realiseren.

2.8.1 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.

Het al eerdergenoemde cliënten/patiënten panel kan daar bij uitstek aan bijdragen.

Zie hiervoor ook punt 4.4b

3 Te verwachten advies- en/of instemmingsaanvragen en overige te bespreken onderwerpen

Op basis van de huidige stand van zaken is de verwachting dat in de jaren 2023 - 2024 o.a. de volgende onderwerpen de revue gaan passeren bij de CR:

1. Kaderbrief, Begroting, Jaarrekening
2. Op patiëntenzorg effect hebbende acties in het kader van "Huis op Orde";
3. Bestuursmodel Star-shl (wijziging positie medisch verantwoordelijken)
4. Juridische herstructurering van Stichting Star-shl;
5. Inkrimping productportfolio BFO;
6. Patiënt tevredenheidsonderzoek (PTO);
7. Profielschets klachtenfunctionaris;
8. Inrichting functioneel beheer;

9. Introductie (nieuwe) diensten
10. Introductie nieuw label
11. Harmonisatie arbeidsvoorwaarden
12. Herijking sociaal plan
13. Ontwikkeling en introductie van het Patiëntenportaal
14. Inventarisatie hoe het berichtenverkeer vanuit Kompas gedigitaliseerd kan worden.

4 Speerpunten

De CR werkt ook de komende jaren (2023-2024) 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: Masha Naninck 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, Masha Naninck, 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, Masha Naninck

a. 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 vraaggestuurd 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.

b. Patiënten panel

Een belangrijk aandachtspunt om cliëntenparticipatie te realiseren zal zijn het instellen van een Cliënten/Patiënten panel met vertegenwoordigingen uit zoveel mogelijk regio's en uit de verschillende patiëntengroepen. Met name vanwege beperkingen door de Covid-19 maatregelen, hebben we dit in 2020-2022 niet kunnen realiseren, maar het zal zeker een speerpunt blijven voor 2023-2024.

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

1. De CR vergadert minimaal 6 keer per jaar, op een van de locaties van Star-shl. Extra vergaderingen kunnen worden ingelast.
2. De CR heeft minimaal 4 keer per jaar overleg met de Raad van Bestuur.
3. De CR of een vertegenwoordiging daarvan heeft jaarlijks overleg met (leden van) de Raad van Toezicht (RvT), de Ondernemingsraad (OR), de Raad van Advies, de afdeling Communicatie en Marketing,

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

5.2. Vergaderschema 2023

Voor 2023 zijn tot nu toe de volgende vergaderingen en besprekingen gepland:

Datum	Tijdstip	Type overleg	Locatie
25 januari	16.00	Reguliere vergadering CR	Etten-Leur, De Poort
14 maart	15.00 17.30	CR met RvT, RvB Evaluaties CR	Rotterdam
7 juni	15.00 16.00 17.00	Overleg met OR Overleg met RvB Reguliere vergadering CR	Etten-Leur, De Poort
ntb		Innovatie Team, M & C, Klachtenfunctionaris, Sectoren patiëntenzorg	Etten-Leur, De Poort
ntb		Reguliere vergadering CR	Etten-Leur, De Poort
ntb		Leden Cliënten panel Algemene Vergadering	ntb
30 augustus	16.00	Overleg met RvB Reguliere vergadering CR	Etten-Leur, De Poort
oktober	16.00	Overleg met CR's uit de regio Amphia, Bravis, HuisartsenTeam HuisArtsenPosten W. Brabant	ntb
ntb		Overleg met M & C Sectoren Patiëntenzorg	Etten-Leur, De Poort
13 december	15.00 16.00 17.30	Overleg OR Overleg met RvB Reguliere vergadering CR	Etten-Leur, De Poort



Clëntenraad:

Postbus 228, 4870 AE Etten-Leur

clentenraad@star-shl.nl

star-shl.nl/over-star-shl/clientenraad

