

**Jaarverslag 2023**

**Flevoziekenhuis**  
cliëntenraad



# Inhoudsopgave

Voorwoord

Taken en activiteiten van de cliëntenraad

2023 in vogelvlucht

Samenstelling, werkwijze en financiën

Contactgegevens

*“we laten de stem van de patiënt horen”*

Flevoziekenhuis  
cliëntenraad



# Voorwoord

*Hierbij bied ik u namens de cliëntenraad het jaarverslag over 2023 aan.*

*Met waardering kijk ik terug op het jaar 2023; de cliëntenraad heeft o.a. 8 adviezen over uiteenlopende onderwerpen uitgebracht. Daarnaast hebben we over vele andere onderwerpen onze mening gegeven door het bijwonen van overleggen/commissies/audits in-en buiten het ziekenhuis. Trots zijn we op ons Panel. In 2023 is ons Panel uitgebreid naar ruim 300 leden. We consulteren het Panel zowel schriftelijk als mondeling over diverse thema's.*

*In de eerste helft van het jaar 2023 is een aantal personele wisselingen geweest. In het voorjaar zijn 2 leden afgetreden en na 13 jaar is de ambtelijk secretaris van de cliëntenraad vertrokken. We bedanken Carole Schinkel voor haar enthousiaste en grote inzet voor onze raad. Deze dank geldt ook voor de vertrokken én huidige leden die zich vrijwillig inzetten voor de cliëntenraad.*

*In de tweede helft van het jaar konden we 3 nieuwe leden verwelkomen (Willy Haddingh, Barbara Schreiner en Jan Willem van Eck) evenals een nieuwe ondersteuner (Inge Meilij). Hiermee is de continuïteit en stabiliteit van de cliëntenraad wederom gewaarborgd.*

*In oktober hebben we een nieuwe medezeggenschapsregeling ondertekend. Naast de belangen van de patiënten van het Flevoziekenhuis, behartigen we tevens de belangen van de patiënten van de maatschap Medisch Specialistisch Bedrijf Almere en omgeving. Deze nieuwe belangenbehartiging moet in 2024 nader vorm krijgen.*

*Het Flevoziekenhuis heeft in 2023 succesvol een aantal ingrijpende wijzigingen doorgevoerd zoals een nieuw elektronisch patiëntendossier en een nieuwe werkwijze voor het aanmelden van de aanwezigheid van de patiënt o.a. met de aanmeldzuilen in de ontvangsthal. Bij de introductie hiervan is de cliëntenraad betrokken.*

*Zorgen delen we over de financiële situatie van ziekenhuizen in het algemeen en die van het Flevoziekenhuis in het bijzonder. Door het monitoren van het meerjarenherstelplan houden we de vinger aan de pols.*

*Tenslotte bedankt de cliëntenraad de medewerkers van het Flevoziekenhuis (inclusief de Raad van Bestuur) die, zonder uitzondering, bereid zijn om de leden van de cliëntenraad te informeren en te betrekken bij de werkzaamheden om zo de zorg nog beter af te stemmen op de behoefte van de patiënt.*

Arthur Storm  
Voorzitter cliëntenraad Flevoziekenhuis

Flevoziekenhuis  
cliëntenraad



# Taken en activiteiten van de cliëntenraad

In de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 staat uitgebreid beschreven over welke onderwerpen het Flevoziekenhuis de cliëntenraad in de gelegenheid moet stellen om een advies uit te brengen of om instemming moet vragen.

## Adviseren

In 2023 zijn de volgende adviezen uitgebracht:

- Advies voortzetting gebruik MijnIBDcoach
- Advies functieschets Raad van Toezicht portefeuille financiën en bedrijfsvoering
- Advies jaarrekening 2022
- Advies voorgenomen verlaging Norm Net Promoter Score (NPS)
- Advies veranderplan organisatievernieuwing fase 1
- Advies stoppen met Shared Care kinderoncologie i.s.m. Prinses Maxima centrum
- Advies samenwerking Oncologienetwerk, OncoNoVo+
- Advies no-showbeleid
- Advies ver(nieuw)bouw Speedpost

## Instemming

- Benoeming ambtelijk secretaris

## Ongevraagd adviseren

Naast de gevraagde adviezen kan de cliëntenraad ook ongevraagd advies geven aan de raad van bestuur. In 2023 is dit niet aan de orde geweest.

## Reageren

- Beleid bevoegd en bekwaam
- Tijdelijke compensatie parkeerkosten medewerkers
- Nieuw contract arbodienst
- Beleid ongewenst gedrag
- Nieuwe beheersorganisatie na HIX
- Dubbelcontrole hoog risico medicatie
- Kaderregeling zware beroepen
- Werving/selectie medische specialisten
- Kaderbrief 2024

## Regionaal overleg

De cliëntenraad neemt 2 keer per jaar deel aan een regionaal overleg met andere cliëntenraden. De overleggen worden georganiseerd door de SIGRA. Tijdens de overleggen worden ervaringen van de cliëntenraden met elkaar gedeeld en staat er altijd een actueel onderwerp centraal. Dit overleg is voor de cliëntenraad zeer waardevol.

## Medezeggenschapsregeling / Huishoudelijk reglement

- ❖ Op 18 april is het huishoudelijk reglement door de cliëntenraad vastgesteld.
- ❖ Op 9 oktober is de aangepaste medezeggenschapsregeling ondertekend. De cliëntenraad behartigt ook de belangen van de patiënten van de maatschap Medisch Specialistisch Bedrijf Almere en omgeving.

Vanwege de beperkte beschikbaarheid van de leden is per overleg gekeken of aanwezigheid zinvol was.

## Jaarlijks terugkerende activiteiten binnen het Flevoziekenhuis

Jaarlijks terugkerende activiteiten en onderwerpen zijn:

- Beleidsmiddag cliëntenraad
- Beoordelen tertaal- en financiële rapportages Flevoziekenhuis
- Beoordelen klachtenrapportage
- Overleg met de Raad van Toezicht

## Bijgewoond

- Spiegelgesprekken van de afdelingen fysiotherapie en longgeneeskunde
- Audit kwetsbare ouderen

## Participeren

- Commissie ouderengeneeskunde
- Risicomanagement domein tevreden patiënten
- Klankbordgroep integriteit

# 2023 in vogelvlucht

## Panel van de cliëntenraad

Het belangrijkste contact voor de cliëntenraad is die met de cliënt/patiënt van het Flevoziekenhuis. In 2023 heeft de cliëntenraad hard gewerkt om het aantal leden van het panel van de cliëntenraad verder uit te breiden naar ruim 300 leden! In 2023 heeft de cliëntenraad op 14 april een eerste bijeenkomst voor de leden van het panel georganiseerd. De 36 deelnemers hebben de bijeenkomst als zeer succesvol ervaren. De gemiddelde waardering is een dikke 8. In 2024 willen we wederom (korte) bijeenkomsten organiseren gewijd aan een bepaald onderwerp. Eind oktober is voor de tweede keer de algemene vragenlijst "thermometer" naar het panel gestuurd. De respons was wederom hoog, 66 %. De terugkoppeling die we van de leden krijgen is waardevolle informatie welke gedeeld wordt met de raad van bestuur en de verschillende afdelingen binnen het Flevoziekenhuis.



## Focuspunten

In 2023 heeft de cliëntenraad zich met de volgende focuspunten bezig gehouden:

- Commissie Gezondheidsvaardigheden  
In het najaar heeft een eerste oriëntatie en afstemming met het ziekenhuis plaatsgevonden. Op basis van resultaten van een vragenlijst aan het panel gaat de commissie in 2024 de speerpunten bepalen.
- Commissie Netwerkgang  
Met o.a. de Flevolandse patiënten federatie vindt afstemming plaats over het project "Positief gezond Almere".
- Commissie Digitale zorg  
In het najaar is overleg geweest met de projectleider digitale zorg van het ziekenhuis. De commissie wil via het panel meer te weten komen welke vragen er leven bij de patiënten van het Flevoziekenhuis over het Elektronisch Patiënten Dossier en de eerste ervaringen met de aanmeldzuilen.

## Aandacht gevraagd voor:

De cliëntenraad heeft wederom in 2023 in diverse adviesaanvragen, o.a. bij de aanmeldzuilen, aandacht gevraagd voor de multiculturele samenleving van Almere en geadviseerd om dit om te zetten in een praktisch communicatiebeleid, waarbij er ook aandacht moet zijn voor de laaggeletterden en patiënten die minder digitaal vaardig zijn.

## Introductie film aanmeldzuilen

Nathaly Stoker van de cliëntenraad heeft meegewerkt aan het filmpje dat gemaakt is voor de introductie van de aanmeldzuilen. Dit filmpje is breed ingezet o.a. op de website van het ziekenhuis.

# Samenstelling, werkwijze en financiën

## Werkwijze

Om het belang van de cliënten zo goed mogelijk te kunnen vertegenwoordigen is diversiteit en achtergrond van de leden van belang.

De cliëntenraad werkt met commissies, bestaande uit twee of drie leden. Op die manier kan de cliëntenraad op het gebied van diverse onderwerpen tot optimale gevraagde of ongevraagde adviezen aan de raad van bestuur komen.

De raad van bestuur moet - bij beslissingen die patiënten aangaan - overeenstemming bereiken met de cliëntenraad aangaande het uitgebrachte advies.

## Samenstelling cliëntenraad in 2023

In 2023 bestond de raad uit de volgende leden:

1. **Nathaly Stoker**, lid sinds 1 januari 2020
2. Christopher van Dijk, lid sinds 1 april 2019 tot 1 april 2023
3. Els Groenewoud, lid sinds 1 december 2021 tot 1 mei 2023
4. **Arthur Storm**, lid sinds 1 december 2021 en voorzitter sinds 1 februari 2022
5. **Rob Deriga**, lid sinds 1 april 2022
6. **Margriet Kramer**, lid sinds 1 april 2022 tot 1 januari 2024
7. **Willy Haddingh**, vicevoorzitter sinds 1 juli 2023
8. **Barbara Schreiner**, lid sinds 1 juni 2023
9. **Jan Willem van Eck**, lid sinds 1 juni 2023
10. **André Aaij**, lid sinds 1 januari 2023

In 2022 zijn er wederom een aantal wisselingen geweest binnen de cliëntenraad. Medio 2023 bestond de cliëntenraad uit 8 enthousiaste leden.

## Ondersteuning

De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze functie is tot 31 mei ingevuld door Carole Schinkel. Per 1 september is Carole opgevolgd door Inge Meilij

## Financiën

De kosten van de cliëntenraad komen ten laste van de begroting van het Flevoziekenhuis. Hiervoor is een budget beschikbaar, waarvan een deel vrij besteedbaar. De leden ontvangen een forfaitaire onkostenvergoeding gebaseerd op de zogenoemde vrijwilligersregeling. Per 1-1-2024 gaat de Maatschap MSB delen in de kosten van de cliëntenraad.

## Contactgegevens

[clientenraad@flevoziekenhuis.nl](mailto:clientenraad@flevoziekenhuis.nl)

036-868 9621

Hospitaalweg 1 1315 RA Almere

Postbus 3005 1300 EG Almere

[www.flevoziekenhuis.nl](http://www.flevoziekenhuis.nl)

