

# Cliëntenraad UMCG

## Jaarverslag 2024



## Cliëntenraad UMCG

De Cliëntenraad UMCG is een van vier adviesorganen in het Universitair Medisch Centrum Groningen. Deze raad adviseert de Raad van Bestuur van het UMCG vanuit het perspectief van de patiënt en zijn naasten, zowel gevraagd als ongevraagd. De basis waarop de cliëntenraad dat kan doen, is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz2018).

De cliëntenraad bestaat uit negen leden die patiënt zijn, zijn geweest, of een naaste zijn van een (ex)patiënt. Zij zijn niet in dienst van het ziekenhuis, maar hebben een sterke band met de zorg, het onderzoek of onderwijs en opleiding in het UMCG. De cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De cliëntenraad overlegde in 2024 iedere maand op de maandag van 16.00 tot ongeveer 18.00 uur. Met uitsluiting van de zomervakantie heeft de cliëntenraad in 2024 tien keer vergaderd.

## Raad van Bestuur

In 2024 heeft de cliëntenraad vijfmaal vergaderd met de Raad van Bestuur; voorafgaand aan iedere vergadering was er een agendaoverleg. De cliëntenraad heeft met de Raad van Bestuur over een groot aantal onderwerpen gesproken, waarvan een aantal betrekking hadden op onderstaande adviesaanvragen.

De cliëntenraad ontving van de Raad van Bestuur en directies in totaal tien adviesaanvragen en één verzoek om instemming. De cliëntenraad gaf op alle adviesaanvragen en het instemmingsverzoek een positieve reactie met veelal kanttekeningen en/of aandachtspunten. Ook gaf de cliëntenraad in 2024 driemaal een ongevraagd advies. Hieronder wordt de essentie van alle door de cliëntenraad uitgebrachte adviezen weergegeven.

### 1. **Beleid en begrotingsbrief 2025**

De cliëntenraad geeft een positief advies met de volgende kanttekeningen. Er worden in Koers25 en in de beleidsbrief zes speerpunten genoemd. Al is geen speerpunt. Had dit niet als speerpunt benoemd moeten worden? Daarnaast mist de cliëntenraad in de kaderbrief aandacht voor de patiënt en wil de raad meer uitleg over de vraag welke kwaliteitsindicatoren met betrekking tot de zorg gevolgd gaan worden.

### 2. **Designdocument Nieuw Financieel Model**

De cliëntenraad heeft aangegeven dat zij positief staat tegenover de voorgestelde ontwikkeling met betrekking tot het nieuwe financiële model. Het designdocument is zorgvuldig tot stand gekomen en heeft een breed draagvlak. De cliëntenraad geeft aan dat deze resultaatverantwoordelijke en geïntegreerde aanpak wel moet waarborgen dat gelden, die geormerkt zijn voor de zorg, ook daadwerkelijk aan die zorg worden uitgegeven. Ook legt de cliëntenraad de nadruk op een zorgvuldige overgang van het huidige naar het nieuwe systeem.

### 3. **Inrichting Cluster Psychiatrie, Revalidatie, Paramedische en Psychosociale beroepen (PRP)**

Om deze adviesaanvraag zorgvuldig te kunnen beantwoorden heeft de cliëntenraad de adviesaanvraag gedeeld en uitgebreid besproken met de Cliëntenraad van het Universitair Centrum Psychiatrie (CR UCP) en de Cliëntenraad van het Centrum voor Revalidatie (CR CvR). Ook is er contact opgenomen met de Geestelijke Verzorging.

De CR UCP gaf aan erg tevreden te zijn met de versterking van de verpleegkundige functies en de inbedding van de groep Therapieën bij Soma en Psyche.

De CR CvR gaf aan dat de paramedici specifieke kennis en expertise hebben met betrekking tot patiënten in een academisch revalidatiecentrum. De CR CvR wil dat deze expertise ook na de inrichting van cluster PRP gewaarborgd blijft.

Met deze kanttekeningen is door de cliëntenraad een positief advies uitgebracht.

#### **4. Inrichting Ethiekbeleid**

De cliëntenraad adviseerde positief vanwege de zorgvuldige werkwijze van de kwartiermaker en de werkgroep; de cliëntenraad kan zich vinden in de gestelde ambities en aangegeven speerpunten.

De drie door de cliëntenraad genoemde aandachtspunten liggen op het vlak van: juridische consequenties en ethiek, monitoring en evaluatie van de pilotperiode en tot slot de aanbeveling om de kwartiermaker en de werkgroep samen met de afdeling Communicatie en Marketing te laten brainstormen gezien de toekomstige rol van de afdeling Communicatie en Marketing bij het vervolg.

#### **5. I-strategie**

De cliëntenraad heeft kennisgenomen van het plan I-strategie en adviseerde positief. Het strategisch plan is een hoog-over document, dat bedrijfsmatig goed in elkaar steekt. Dit plan valt of staat echter bij de wijze van implementatie. Als eerste geeft de cliëntenraad aan dat het noordelijk zorglandschap onvoldoende wordt genoemd. Als tweede vraagt de cliëntenraad zich af, hoe de stakeholders betrokken worden bij de implementatie.

Inzoomend op de patiëntengroepen zijn er de volgende aanbevelingen gedaan. Er zal met patiënten moeten worden gesproken, bijvoorbeeld via op te richten patiëntadviescommissies of klankbordgroepen per cluster of afdeling. Het perspectief van de patiënt moet leidend zijn en blijven, en feedback vragen aan die patiënt is en blijft van groot belang. Bij digitale initiatieven is het nodig om een Patiënt Effect Paragraaf (PEP) te formuleren om zo meer zicht te krijgen op de (mogelijke) gevolgen voor patiënten. Bij digitale gegevensuitwisseling moet voor de patiënt duidelijk zijn wie in zijn dossier kunnen komen en hoe de patiënt de eigen regie houdt.

Zorgvuldige begeleiding van patiënten en zorgmedewerkers in de praktijk is een essentieel punt van aandacht. De cliëntenraad wil graag een actieve rol krijgen bij de implementatie en het invullen van thema's en waarestromen. Ook vindt de cliëntenraad het belangrijk om, daar waar het meerwaarde heeft, gezamenlijk op te trekken met de andere drie medezeggenschapsgrémia.

#### **6. Profielschets aanname lid van de Raad van Toezicht**

De cliëntenraad die geen opmerkingen had ten aanzien van de voorliggende profielschets, adviseerde positief.

#### **7. Richtlijn Generatieve AI**

De cliëntenraad adviseerde positief, en had één algemene opmerking en een aantal specifieke opmerkingen. De algemene opmerking was dat de richtlijn geschreven is voor de gebruikers. Voor een volgende richtlijn geeft de cliëntenraad de aanbeveling mee om ook stil te staan bij andere doelgroepen zoals zorgverleners in de zorgketen of patiëntverenigingen.

Meer specifiek maakte de cliëntenraad opmerkingen bij de vier in de richtlijn genoemde punten: Domein Zorg, Transparantie, Betrouwbaarheid en Vertrouwelijkheid.

Bij het 'Domein Zorg' gaat de cliëntenraad in op de eisen van vastlegging.

Bij 'Transparantie' vindt de cliëntenraad het van belang dat de gebruiker altijd toelichting kan geven bij het gebruik van AI en dat de transparantie naar de patiënt beter uitgewerkt kan worden.

Bij 'Betrouwbaarheid' is onduidelijk hoe dit toetsbaar is?

Bij 'Vertrouwelijkheid' stelt de cliëntenraad dat de gegevens van patiënten nooit binnen de modellen van AI mogen worden vastgelegd. Ook mogen leveranciers van AI modellen nooit inzicht krijgen in deze gegevens.

Tot slot wijst de cliëntenraad erop dat de voordelen van AI voor de patiënt in een herziening van de richtlijn benoemd kunnen worden.

## **8. Samenwerking Centrale Dienst Proefdieren met UniQure**

De cliëntenraad adviseerde positief en wenste de Raad van Bestuur succes met de laatste onderhandelingen.

## **9. Samenwerking Congenitale Hartzorg**

De Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad van meet af aan meegenomen in de ontwikkelingen rond de samenwerking bij kind- en hartzorg. De cliëntenraad is verheugd dat het UMCG het gesprek is aangegaan met mogelijke samenwerkingspartners en adviseerde positief over de samenwerking met Leiden, Utrecht en Amsterdam. Er zijn voor de cliëntenraad twee punten van aandacht: bij behandeling door meerdere behandelaars uit verschillende ziekenhuizen moet het voor de patiënt duidelijk zijn wie zijn vaste contactpersoon is. Daarnaast vraagt deze situatie nog meer aandacht voor goede communicatie met de patiënt en zijn naaste(n). De cliëntenraad wil betrokken worden bij de beschrijving van zorgpaden op dit vlak en op de hoogte worden gehouden van tussentijdse evaluaties.

## **10. Voornemen herbenoeming voorzitter Raad van Bestuur**

De cliëntenraad heeft aan de Raad van Toezicht laten weten dat zij bijzonder verheugd is dat de huidige voorzitter van de Raad van Bestuur zich beschikbaar heeft gesteld voor een tweede termijn. Advies van de cliëntenraad is positief.

### **Ongevraagd advies:**

## **11. Bewegwijzering UMCG-terrein naar Maggie's Center**

Nadat de cliëntenraad een bezoek heeft gebracht aan het Maggie's Center viel op dat de bewegwijzering op het UMCG-terrein en in het hoofdgebouw naar Maggie's Center ontbreekt. Maggie's Center kan in de ogen van de cliëntenraad een belangrijke steun zijn voor patiënten met kanker en hun naasten. Het zou jammer zijn dat patiënten door onvoldoende bewegwijzering geen gebruik zouden maken van deze faciliteit. De Raad van Bestuur heeft geantwoord dat het Comprehensive Cancer Center dit oppakt en tevens een tekst over Maggie's Center zal publiceren op de website van het UMCG.

## **12. Procedure aanvraag MijnUMCG kinderen 12 tot 18, die zelf niet naar de balie kunnen komen**

De cliëntenraad werd door een medewerker van het UMCG op de hoogte gebracht dat de procedure voor de aanvraag van Mijn UMCG van kinderen tussen 12 en 18 jaar, die niet in staat zijn zelf naar de balie in het UMCG te kunnen komen, omslachtig was. Ouders of verzorgers zouden volgens deze medewerker tweemaal naar de balie moeten gaan om met de juiste verklaring toegang te kunnen verkrijgen. Later bleek dat de procedure goed beschreven en ook accuraat is, maar dat niet alle baliemedewerkers goed op de hoogte waren. De procedure is opnieuw onder de aandacht gebracht van de medewerkers van het UMCG.

## **13. Herschrijven van de Patiënten Effect Paragraaf (PEP)**

Bij meerdere adviesaanvragen bij de cliëntenraad bleek de Patiënten Effect Paragraaf (PEP) te ontbreken. De cliëntenraad heeft een nieuw format gemaakt voor de PEP. Zowel de PEP als de gehele procedure voor aanvragen van advies en instemming is besproken met de Raad van Bestuur. Het format van de Raad van Bestuur is aangepast en aanvragers worden actief gewezen op de PEP en het doel daarvan. Vanaf het najaar 2024 is de afspraak: wanneer de Patiënten Effect Paragraaf ontbreekt, neemt de cliëntenraad een advies- of instemmingsaanvraag niet in behandeling.

## Instemming:

### 14. Hernieuwd ontwerp Stiltecentrum

De cliëntenraad is blij dat het oorspronkelijke ontwerp uit 2018 uiteindelijk is gehonoreerd en heeft ingestemd met dit ontwerp. Het ontwerp is vergeleken bij het bestaande stiltecentrum een duidelijke verbetering: het is mooier, ruimer en ook was- en gebedsruimtes voor moslims zijn nu geïntegreerd in het centrum zelf.

Twee aandachtspunten zijn door de cliëntenraad benoemd. Allereerst heeft het stiltecentrum een duidelijke bewegwijzering in het UMCG nodig. Vervolgens is het nodig dat aandacht wordt gegeven aan de buitenruimte, zodat ook het uitzicht vanuit het stiltecentrum past bij het doel en de functie van dit centrum.

## Raad van Toezicht

Tijdens het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht werd onder meer stilgestaan bij:

- De samenwerking tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad. Na de jaarlijkse bijeenkomst in het voorjaar hebben vervolggesprekken in kleine kring ertoe geleid dat de banden met de RvT zijn versterkt. Er is vanaf 2024 ook een tweede bijeenkomst in het najaar, samen met de Raad van Bestuur.
- De samenwerking van de cliëntenraad met de andere adviesgremia binnen het UMCG is onderwerp van gesprek met de Raad van Toezicht geweest. Met name is gesproken over het lopende project TOP-V.
- Zowel in het overleg in april als in vervolggesprekken heeft een constructieve gedachtewisseling plaatsgevonden over de invulling van artikel 10 uit de Wmcz: het bindende voordrachtsrecht van de cliëntenraad voor één lid van de Raad van Toezicht.

## Terugblik op 2024

Het jaar 2024 wordt voor de cliëntenraad gekenmerkt door de volgende thema's: grote en snelle ontwikkelingen op het gebied van IT, duurzaamheid, bouw en besturing en de noodzaak om meer samen te werken. En bij elk thema moet de patiënt centraal (blijven) staan!

Bij bijna alle ontwikkelingen adviseerde de cliëntenraad, ook op deelonderwerpen.

Voorbeelden waren: aandacht voor en inbreng van mantelzorg, de patiëntenkamer met een nieuw voedingssysteem en een patiënten tablet, de ontwikkeling van digitale inschrijfzuilen, een zelfmeetkiosk voor patiënten en verbetering van de mogelijkheden binnen de applicatie MijnUMCG.

Het herintroduceren van een Patiënt Effect Paragraaf (PEP) bij adviesaanvragen en instemmingsverzoeken aan de CR had in het najaar zijn beslag. De PEP helpt niet alleen de cliëntenraad bij de adviesvorming, maar dwingt ook de adviesvrager om de (mogelijke) gevolgen voor patiënten goed te doordenken en te verwoorden.

Het verminderen van jaarverslagen en administratieve lasten; zo werd bijvoorbeeld bij de PEM het kwartaalverslag teruggebracht tot één jaarverslag. De bijeenkomst 'Rode Draad' in april gaf een goed beeld van een groot aantal commissies in het UMCG. Ook werd in deze bijeenkomst gekeken naar het bestaansrecht van de commissies en op welke onderwerpen zij zouden kunnen samenwerken.

De cliëntenraad UMCG heeft het initiatief genomen om - in samenwerking met de cliëntenraden van de andere universitaire ziekenhuizen - door één gezamenlijk geluid succesvol te pleiten voor de verdere financiering van het project Cumuluz (landelijke gegevensuitwisseling van patiënten). De cliëntenraad trok hierin nauw op met de Raad van Bestuur van het UMCG en met de NFU.

Binnen regionale samenwerking speelde de cliëntenraad een actievere rol dan voorheen. Allereerst zit één lid als afgevaardigde bij de bijeenkomsten van het Regionale Orgaan Acute Zorg (ROAZ), waarbij de samenwerking van de acute zorg in de provincies Groningen, Friesland en Drenthe wordt vormgegeven. Vervolgens zijn twee leden betrokken bij de oprichting van een patiënten adviesraad voor het Oncologisch Netwerk Noord Oost Nederland. Ten slotte is er een halfjaarlijks overleg tussen de cliëntenraden van het UMCG, Martini, OZG en WZ Assen.

Het jaar 2024 is ook het jaar waarin het digitale patiënten panel van het UMCG operationeel werd. Het panel moet nog meer bekendheid krijgen in huis, maar de eerste twee á drie uitvraagondes zijn een feit.

In 2024 heeft de cliëntenraad deelgenomen aan meerdere werkbezoeken bij verschillende verpleegafdelingen. Twee leden van de cliëntenraad sloten aan bij het werkbezoek van de Raad van Bestuur aan een verpleegafdeling en spraken met medewerkers van de betreffende verpleegafdeling.

Daarnaast was het bijwonen van de regelmatig georganiseerde spiegelgesprekken een waardevolle gelegenheid om op een zeer directe en persoonlijke manier feedback te horen van patiënten over hoe zij de zorg en behandeling in het UMCG hadden ervaren.

En dan tot slot: de cliëntenraad UMCG bestaat tien jaar. Een mooie gelegenheid voor het voorbereiden en organiseren van een symposium in het voorjaar 2025. Geen feestje in eigen kring, maar met patiëntenparticipatie en regionale samenwerking als speerpunten om samen van gedachten wisselen over de toekomst van de zorg.

## Samenstelling cliëntenraad

Vanaf het najaar van 2023 stond er nog een vacature open voor een lid van de cliëntenraad. In verband met het vertrek van Joke Wentholt per 1 maart 2024 is een wervingsprocedure opgezet voor twee nieuwe leden waarbij een voorkeur is uitgesproken voor een nieuw lid met specifieke kennis op het gebied van IT en voor een nieuw lid met kennis van het sociaal domein. Op 1 april 2024 zijn door de Raad van Bestuur benoemd: Fabian Haijenga en Joris Stavenga.

Per december 2024 was de cliëntenraad als volgt samengesteld:

- Peter Hilkhuisen, voorzitter
- Bianca Kruize, vicevoorzitter
- Betty Feringa, lid
- Gerrit Terpstra, lid
- Albert Sprokholt, lid
- Alian Spelde, lid
- Wubbien Kliphuis, lid
- Joris Stavenga, lid
- Fabian Haijenga, lid

De cliëntenraad werd tot 1 maart 2024 ondersteund door Pim Feijen. Op 1 maart bereikte hij de pensioengerechtigde leeftijd. Vanaf 1 januari is Christien Dokter voor 24 uur per week aangesteld als ambtelijk secretaris. De overlap van twee maanden was haar inwerkperiode.

## **Informatie**

Voor een verdere toelichting kunt u de website van de cliëntenraad UMCG bezoeken op: <https://www.umcg.nl/-/clientenadviesraad-umcg>. Hier staan ook links naar eerdere jaarverslagen en het focusplan van de cliëntenraad voor 2024/2025.

## **Reageren?**

Heeft u vragen of wilt u reageren: stuur dan een mail naar [clientenraad@umcg.nl](mailto:clientenraad@umcg.nl)

