

# Jaarverslag 2018

Cliëntenraad Ziekenhuis  
ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen



# Inhoudsopgave

## Jaarverslag 2018

• Voorwoord	3
• Rol Cliëntenraad Ziekenhuis	4
• Korte terugblik 2018	6
• Relevantie Maatschappelijke en Politieke veranderingen in 2018	7
• Over de Cliëntenraad Ziekenhuis:	
- Aandachtsgebieden 2019	8
- Aantal aandachtsgebieden verder uitgelicht	11
- Werkwijze Cliëntenraad	12
- Wie is wie?	13
• Nieuwe structuur Cliëntenraad Ziekenhuis	16
• Cliëntenpanel	17
• Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?	18
<b>Bijlage 1:</b>	
- Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis	19
- Lijst met afkortingen	25

# Voorwoord

Geachte lezers,

Trots is het eerste wat mij te binnen schiet als ik samenvat wat ZorgSaam ziekenhuis in 2018 heeft gepresteerd.

De jarenlange inzet van medewerkers, zorgverleners en vrijwilligers om de patiënt centraal te stellen en te streven naar de hoogste kwaliteit en veiligheid werd in november 2018 beloond met de nummer 1 positie in de AD ranglijst van de Nederlandse streekziekenhuizen!

Iedereen heeft hieraan meegewerkt en dus ook de Cliëntenraad. De uitdaging is nu om in de komende jaren een hoge positie in de ranglijst te behouden.

ZorgSaam is meer en meer een netwerkorganisatie geworden waarin men samenwerkt met gespecialiseerde ziekenhuizen, huisartsen en andere instellingen. Men heeft hard gewerkt om intern de processen te optimaliseren en er zijn grote stappen gezet op het gebied van de automatisering.

Gelukkig is er langzamerhand ook weer financiële ruimte voor noodzakelijke investeringen.

In 2017 is de Cliëntenraad begonnen met de focus te leggen op een aantal aandachtsgebieden en in 2018 is er hard gewerkt om zaken te realiseren. In het jaarverslag treft u een overzicht aan van de projecten en werkgroepen. Verder is er informatie te vinden over de gevraagde en ongevraagde adviezen welke door de Cliëntenraad zijn behandeld.

Het jaar 2018 is afgesloten maar er zijn volop nieuwe projecten, ontwikkelingen en uitdagingen voor de komende periode!

Veel leesplezier!

Jaap Bos

Voorzitter Cliëntenraad Ziekenhuis ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen

# Rol Cliëntenraad

De Cliëntenraad is een groep mensen die (potentieel) cliënt zijn van een zorginstelling en behartigt de gemeenschappelijke belangen van cliënten van die zorginstelling.

De Cliëntenraad praat, namens de cliënt, mee over beleidszaken en geeft advies. Dat is belangrijk, want de Cliëntenraad is de enige binnen de zorg- en dienstverlening die kan praten vanuit de ervaring van cliënten.

Om goed te functioneren en om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten te behartigen, heeft een Cliëntenraad een aantal basisrechten.

De rechten van de Cliëntenraad zijn:

- Recht op informatie:  
Om mee te kunnen praten over het beleid van de zorginstelling heeft de Cliëntenraad informatie nodig. De zorgaanbieder moet de Cliëntenraad alle Informatie geven die deze voor zijn taak nodig heeft.
- Recht op overleg:  
De Cliëntenraad overlegt regelmatig met de directie over het beleid van de instelling. Hoe men dit regelt wordt door de zorgaanbieder en de Cliëntenraad vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Die overeenkomst vult de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) aan.
- Recht om te adviseren:  
De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) geeft de Cliëntenraad het recht voorstellen te doen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn. De Cliëntenraad mag altijd, gevraagd en ongevraagd, een advies uitbrengen. Dit is het adviesrecht.  
Over bepaalde, in de wet vastgestelde onderwerpen, moet de zorgaanbieder de Cliëntenraad altijd raadplegen. Daarvoor gelden speciale bevoegdheden. Dit is het (verzwaard) adviesrecht. De wet geeft aan wanneer deze rechten gelden en hoe deze moeten worden toegepast.
- Recht op voordracht bestuursleden:  
De Cliëntenraad heeft invloed op de samenstelling van het bestuur. De Cliëntenraad heeft het recht om een lid voor te dragen voor de Raad van Toezicht. De voordracht is bindend, wat wil zeggen dat de voorgedragen kandidaat niet geweigerd mag worden. De kandidaat moet wel voldoen aan de eisen die worden gesteld aan bestuursleden, zoals die zijn opgenomen in de statuten van de zorginstelling. Een voorgedragen lid van de Raad van Toezicht is het aanspreekpunt van de Cliëntenraad en kan ertoe bijdragen dat er binnen het bestuur meer aandacht is voor de belangen van de cliënten.  
De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft in 2018 samen met de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg een lid voor de Raad van Toezicht voordragen die vervolgens ook benoemd is.

- Recht van enquête

Vindt de Cliëntenraad dat er sprake is van wanbeleid? Dan kan hij in eerste instantie bij de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (LCvV) en vervolgens bij de Ondernemingskamer van het gerechtshof in Amsterdam vragen dit nader te onderzoeken. Dit recht is opgenomen in artikel 6.2 van het Uitvoeringsbesluit Wet Toelating Zorginstellingen (WTZI). De Ondernemingskamer beslist zelf of ze een onderzoek instelt.

**Kerndoel:**

De Cliëntenraad heeft als kerndoel om vanuit haar adviesrol een actieve bijdrage te leveren aan de bevordering van de kwaliteit van de zorg, door de ontwikkelingen van ZorgSaam Zorggroep Zeeuws Vlaanderen Ziekenhuis te beïnvloeden vanuit de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.

De Cliëntenraad richt zich daarbij vooral op die aspecten van de zorg die een directe relevantie hebben voor de wijze waarop cliënten de zorg ervaren en voor de bevordering van hun welbevinden.

## Korte terugblik 2018:

Naar aanleiding van de fusie waarbij er een tweetal afzonderlijke Cliëntenraden zijn ontstaan, heeft de Cliëntenraad Ziekenhuis opnieuw haar aandachtgebieden gedefinieerd.

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft adviesrecht en geeft gevraagd maar ook ongevraagd adviezen en houdt zich verder bezig met een groot aantal onderwerpen. Voor 2018 wil men de volgende onderwerpen verder toelichten:

- Toegankelijkheid Ziekenhuis (Albron)
- Patiëntenparticipatie (Cliëntenpanel)

Per onderwerp volgt hierna een korte omschrijving en uitleg over wat de Cliëntenraad Ziekenhuis in de afgelopen periode heeft gerealiseerd:

### **Toegankelijkheid Ziekenhuis (Albron):**

Sinds zomer 2018 kon bij cateraar Albron in het ziekenhuis, locatie Terneuzen, alleen met een pinpas worden betaald. Vooral oudere bezoekers, maar ook mensen met een beperking hadden daar moeite mee. De Cliëntenraad van ZorgSaam heeft deze geluiden opgepakt en is in gesprek gegaan met Albron en de Raad van Bestuur van ZorgSaam.

Ook vanuit de politiek was er ondertussen, in een brief gericht aan de directie van ZorgSaam, aangedrongen op het herinvoeren van betaling met contant geld in het ziekenhuis.

Dit alles heeft resultaat gehad. Albron heeft uiteindelijk besloten contante betalingen weer mogelijk te maken.

### **Patiëntenparticipatie (Cliëntenpanel):**

Het Cliëntenpanel bestaat uit een groep van 175 mensen uit de regio.

De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft in april 2018 een eerste vraag uitgezet. De eerste vraag aan het panel was erop gericht om meer inzicht te krijgen welke onderdelen men zou willen behandelen. Hierop is zeer goed en massaal gereageerd door de panelleden.

Naar aanleiding van de uitslag, is er een top 5 gemaakt van mogelijke onderwerpen:

- Inzage in het medisch dossier (patiëntenportaal)	45%
- Wachtijd tijdens bezoek aan de polikliniek	44%
- Doorverwijzing naar academische en gespecialiseerde ziekenhuizen	42%
- Toegangstijd tot een specialist bij eerste consult	38%
- Informatievoorziening door behandelaars	35%

# Relevante maatschappelijke en politieke veranderingen in 2018

In november 2017 zijn de Gezondheidszorg (IGZ) en de Inspectie Jeugdzorg (IJZ) samengegaan in de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting (IGJ). De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting geeft vorm en inhoud aan het toezicht op de gezondheidszorg en de jeugdhulp. Zij doet dit vanuit het uitgangspunt 'gezond vertrouwen'.

De zorg en de maatschappij veranderen. Er wordt meer rekening gehouden met de eigen wensen en behoeften van patiënten en cliënten.

Vanuit de samenleving is er een roep om een open en transparante overheid. De Inspectie verwacht van zorgaanbieders dat zij open zijn, bijvoorbeeld over het leren van incidenten. Zelf gaat de inspectie de komende tijd meer resultaten van het toezicht actief openbaar maken en inzicht geven in de manier waarop toezicht uitgevoerd wordt.

## Toezicht in 2018

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd maakt zich sterk voor de genoemde ontwikkelingen in de zorg. Daarnaast blijft zij oog houden voor de kwaliteit van de zorg en de mogelijke risico's. Daarbij maakt de inspectie gebruik van twee soorten toezicht: toezicht op risico's in de zorg (risicotoezicht) en toezicht op incidenten in de zorg (incidententoezicht).

Bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) kunnen burgers terecht voor advies en begeleiding wanneer zij klachten hebben over de kwaliteit van zorg.

In 2018 werkt de inspectie verder aan de samenhang tussen beide vormen van toezicht.

## Netwerkgorg

Door de sectorale plannen heen heeft de inspectie in 2018 bijzondere aandacht voor netwerkgorg. Patiënten en cliënten maken vaker gebruik van zorg op maat thuis in hun eigen omgeving. Daarbij voeren zij steeds meer de eigen regie. Dit vraagt om zorg die over de grenzen van individuele zorgaanbieders, vakgebieden en sectoren heen gaat: netwerkgorg. Denk bijvoorbeeld aan een zorgnetwerk van een cliënt met een mantelzorger, huisarts, fysiotherapeut, wijkverpleegkundige, hulp in de huishouding, medisch specialist, de Wmo-dagbesteding en de apotheker. De kwaliteit van deze zorg is voor een groot deel afhankelijk van goede samenwerking tussen zorgaanbieders en hulpverleners.

## Minder vinken, meer vonken

Zorgprofessionals richten zich in hun werktijd het liefst zoveel mogelijk op het beter maken van een patiënt of het helpen van een cliënt. Vanuit de positie van IGJ i.o. is het daarom van belang dat er geen verantwoordings- en kwaliteitseisen worden gesteld die geen bijdrage leveren aan inzicht en verbetering van de zorg, dat zorgverleners geen onnodige regeldruk ervaren en dat het vooral duidelijk is aan welke regels zorgaanbieders zich moeten houden.

# Over de Cliëntenraad

## Aandachtsgebieden 2019

De Cliëntenraad hecht veel belang aan het vroegtijdig betrokken worden bij beleidszaken. Om die reden zijn aandachtsgebieden opgesteld waaraan de leden van de Cliëntenraad, in verschillende samenstelling, deelnemen.

### Kwaliteit en Veiligheid

- \* Patiëntenparticipatie: - Cliëntenpanel
  - Veiligheidsdialogen
  - Patiënttevredenheid
  - Klachtencommissie
  - Spiegelgesprekken
  - Zorgkaart Nederland
- \* Kwaliteitsindicatoren: - Rapportages
  - Dashboards
- \* Toegangstijden: - Poli
  - OK
- \* Gezondheidscentra (incl. Seniorenklinieken): - Oostburg
  - Terneuzen/Axel
  - Hulst
- \* Toegankelijkheid Ziekenhuis: - Seniorvriendelijk
  - Gehandicapten
- \* Apotheek/ Medicijnen
- \* Ambulance

### Strategie en Beleid

- \* Meerjarenbeleidsplan
- \* Portfolio diverse locaties
- \* Zorgcontractering
- \* Samenwerking: - Admiraal de Ruyter Ziekenhuis (ADRZ)
  - Gent
  - Huisartsen
  - Thuis- en Ouderenzorg (TOZ)
  - Verloskundig Samenwerkingsverband (VSV)
  - Revant
  - Embraze
  - Medische dienstverlening

### Financiën

- Begroting, jaarrekening, maandrapportage (MARAP)
- Jaarrekening



## ICT

- Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)
- Patiëntenportaal (technisch)
- EHealth (technisch)
- Website (technisch)

## Facilitair

- Voeding
- Gebouwen

## Medezeggenschap

- \* Overleg Ondernemingsraad (OR)
- \* Overleg Centrale Cliëntenraad (CCR)
- \* Overleg Bestuur Medische Staf (BMS)
- \* Overleg Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)/ LOC Zeggenschap in Zorg

## Communicatie en PR

- \* Cliëntenraad Ziekenhuis/Centrale Cliëntenraad ZorgSaam:
  - Verslaglegging
  - Jaarverslag
  - Website

## Externe Commissie

- \* Zorg Dichtbij: Overleven met kanker
- \* Farmaceutische Zorg in Zeeland

Het bovenstaande schema met de aandachtsgebieden vormt voor de Cliëntenraad Ziekenhuis een belangrijke leidraad voor 2019. Uiteraard hebben veel van de genoemde sub onderwerpen ook in de afgelopen jaren hoog op de agenda gestaan en zijn er voornamelijk op het gebied van de kwaliteit van de zorg uitstekende prestaties behaald. De vele en snelle veranderingen in de zorg dwingen ons echter om voor een meer gestructureerde aanpak te kiezen.

Alle in het schema genoemde onderwerpen zijn belangrijk maar wij zullen ons in 2019 vooral gaan richten op de onderstaande punten:

### Kwaliteit en veiligheid:

- De toegangstijden bij de Poli's en de OK.
- De verdere ontwikkeling omtrent de gezondheidscentra (incl. seniorenklinieken) in Oostburg, Terneuzen en Hulst.
- De toegankelijkheid ziekenhuis voor gehandicapten en het seniorvriendelijk houden.

### Strategie en Beleid:

- De verschillende samenwerkingsvormen w.o. ADRZ, Gent, huisartsen, TOZ, VSV, Revant, Embraze en de medische dienstverlening.

ICT:

- Het elektronisch patiënten dossier (EPD), E-Health en de Website.

Bovenstaande opsommingen zijn niet limitatief en kunnen mogelijk nog uitgebreid of aangepast worden, al naar gelang de noodzaak.

# Over de Cliëntenraad

## Aantal aandachtsgebieden verder toegelicht

### Toegangstijden/wachttijden:

De wachttijd is de periode tussen het maken van een afspraak en het moment dat u voor die eerste afspraak terecht kunt. ZorgSaam doet er alles aan om deze tijd zo kort mogelijk te houden. Dat levert in de meeste gevallen on-Nederlands snelle toegangstijden op.

Alleen bij specialismen waar er tijdelijk onverhoopt knelpunten zijn (door bijvoorbeeld ziekte of onderbezetting), kan de wachttijd langer zijn. Daar wordt hard aan gewerkt om tot een oplossing te komen.

De precieze wachttijd hangt af van:

- Urgentie. Spoed gaat altijd voor. Dit loopt via de huisarts;
- Uw voorkeur voor een bepaalde specialist;
- Uw voorkeur voor een bepaalde locatie;
- De noodzaak van een specifieke behandeling of ingreep.

De maximaal aanvaardbare wachttijd die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk is overeengekomen (de Treeknorm) bedraagt voor de toegang tot de polikliniek en diagnostiek 4 weken. Voor behandeling is de maximaal aanvaardbare wachttijd 7 weken.

### Gezondheidscentra:

In Oostburg is het Antonius gezondheidscentrum gerealiseerd waarin verschillende zorgverleners zoals huisartsen, apotheek, psychologen, thuiszorg, podotherapie, HAP, fitness en fysiotherapie samenwerken. Leden van de Cliëntenraad zijn vanaf het begin intensief betrokken geweest bij de uitvoering en zijn ook na de realisatie nog steeds hierbij betrokken. ZorgSaam heeft de intentie om ook in Terneuzen en Hulst centra op te richten en de Cliëntenraad heeft te kennen gegeven hier graag haar steentje aan bij te willen dragen.

### Toegankelijkheid ziekenhuis voor gehandicapten en het seniorvriendelijk houden:

ZorgSaam heeft al jaren ingespeeld op de behoeften en wensen van mensen met een handicap en oudere patiënten. Dit begint al bij de aankomst waar men speciale parkeerplaatsen in de nabijheid van de hoofdingang heeft gerealiseerd. Taxi's letterlijk voor de ingang mensen kunnen laten instappen/uitstappen. Gastvrouwen/ buddy's in de aankomsthal die de mensen opvangen en verder begeleiden; er is een restaurant waar men ook iets kan eten en drinken. Leden van de Cliëntenraad zijn hier al jaren zeer actief bij betrokken en zullen dit ook in de komende jaren blijven doen. Het keurmerk seniorvriendelijk hebben we al jaren; de stuurgroep, waar cliëntenraadsleden ook aan deelnemen, is omgezet naar een Denktank, daar laten we de reeds opgestelde kwaliteitseisen als leidraad dienen samen met de door onszelf gesignaleerde knel- en aandachtspunten. Hiermee worden ook onze behaalde resultaten geborgd. Het handboek voor opname personen met een verstandelijke beperking is weer geactualiseerd.

# Over de Cliëntenraad

## Werkwijze Cliëntenraad

De Cliëntenraad stelt zich op de hoogte hoe binnen ZorgSaam de kwaliteit en kwantiteit van de zorg wordt gegarandeerd en spant zich in voor noodzakelijke verbeteringen. De Raad is alert op ontwikkelingen die voor de patiënt van belang zijn en bespreken deze zaken maandelijks in hun vergadering.

De Cliëntenraad adviseert de Raad van Bestuur, gevraagd en ongevraagd, over zaken die het belang van de patiënt betreffen.

De onderwerpen waarover verplicht advies moet worden gevraagd zijn vastgesteld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De Cliëntenraad stelt zich hierbij alert op in het beoordelen of een advies van de raad gewenst is.

De Cliëntenraad komt elf keer per jaar in vergadering bij elkaar of zoveel vaker dan nodig, waarvan twee keer per jaar met het Bestuur Medische Staf. Daarnaast komt men zeven keer per jaar in vergadering bij elkaar met de Raad van Bestuur, waarbij tenminste 1 keer de Raad van Toezicht aanwezig is. De overlegbijeenkomsten vinden plaats in een open sfeer.

De voorzitter van de Cliëntenraad onderhoudt direct contact met het lid dat op voordracht van de Cliëntenraad in de Raad van Toezicht is benoemd.

Gedurende het jaar praat de Cliëntenraad met diverse medewerkers in de organisatie, zoals de klachtenfunctionaris, managers en clustermanagers.

Het Dagelijks Bestuur (bestaande uit Jaap Bos, voorzitter en Gerard Walraven, secretaris, ondersteund door Mireille Verstraete-van Bunder, ambtelijk ondersteuner) komt ongeveer elf keer per jaar voor een Dagelijks Bestuur-overleg bij elkaar.

De leden van Cliëntenraad nemen actief deel aan commissies en stuur- en werkgroepen van ZorgSaam of laten zich periodiek informeren. Daarnaast volgt de Cliëntenraad de landelijke ontwikkelingen in de gezondheidszorg.

Ook heeft de Cliëntenraad contact met verschillende instanties buiten ZorgSaam voor het uitwisselen van informatie. Belangrijke instanties in dit verband zijn:

- Cliëntenraden andere ziekenhuizen
- Landelijk Steunpunt Medezeggenschap (LSR)
- LOC
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)
- Patiëntenverenigingen
- Ziektekostenverzekeraars

De Cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen binnen zes weken af te handelen.

# Over de Cliëntenraad

## Wie is Wie?

De Cliëntenraad wordt gevormd door vrijwilligers, die zo breed mogelijk uit diverse maatschappelijke geledingen afkomstig zijn. Uit de leden wordt het Dagelijks Bestuur gekozen.

De werkzaamheden worden verdeeld over hoofdaandachtsgebieden die in overleg worden toegewezen aan de leden.

De Cliëntenraad wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris in dienst van ZorgSaam.

### Jaap Bos, voorzitter en lid Dagelijks Bestuur:

Mijn naam is Jaap Bos woonachtig in Koewacht. Na mijn wethouderschap ben ik in 2015 lid geworden van de Centrale Cliëntenraad. Begin 2017 is deze Cliëntenraad opgesplitst in 2 Cliëntenraden namelijk één voor het ziekenhuis en één voor de thuis- en ouderenzorg. De focus voor mij en de andere leden van de Cliëntenraad ligt nu dus op de kwaliteit van de zorg in het ziekenhuis en de aandacht voor de patiënt. Om dit te realiseren hebben wij de aandachtsgebieden in kaart gebracht en werkgroepen gevormd. Zij zijn verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de projecten. Ziekenhuis ZorgSaam heeft al jaren een uitstekende reputatie en de Cliëntenraad heeft als doel om dit zelfstandig en volwaardig ziekenhuis voor Zeeuws-Vlaanderen te behouden en rekt op de steun van alle zorgverleners en de bevolking!

### Gerard Walraven, secretaris en lid Dagelijks Bestuur:

Mijn naam is Gerard Walraven en woonachtig te Zuidzande (gem. Sluis). Sinds eind 2012 lid van de Centrale Cliëntenraad en nu, door de splitsing ziekenhuis en thuis- en ouderenzorg, maak ik m.i.v. 1 januari 2017 deel uit van de Cliëntenraad Ziekenhuis en zal ik namens deze raad zitting hebben in de Centrale Cliëntenraad. Mijn motivatie om dit werk te doen ligt in de beleving van de noodzakelijkheid om niet aan de zijlijn te blijven staan en te proberen, in gezamenlijkheid er voor te zorgen dat er alles aan wordt gedaan om een zo goed mogelijke zorg te verkrijgen. Ik ga er steeds vanuit dat ook ik een goede, deskundige en belevingsgerichte zorg wil hebben als ik die nodig heb.

### Ingeborg Pols-Stevens, lid Cliëntenraad:

Mijn naam is Ingeborg Pols-Stevens,

Ik ben lid sinds 2012 van de Cliëntenraad waar ik samen met de leden van de Cliëntenraad en werknemers van ZorgSaam zo goed mogelijk probeer de (potentiële) cliënten, patiënten van de Stichting te vertegenwoordigen.

Met een achtergrond in Zorg, Ondersteuning en Onderwijs denk ik een goede bijdrage te kunnen leveren aan een mooi zorglandschap in Zeeuws-Vlaanderen.

### Jaap van Wijck, lid Cliëntenraad:

Woonachtig in Driewegen bij Biervliet.

Tijdens mijn werkzame leven ben ik vooral bezig geweest met de advisering van ondernemers. Eerst als voorlichter bij de ZLM, later als adviseur en manager bij de Rabobank. Na mijn pensionering heb ik mij ingezet voor verschillende maatschappelijke organisaties.

Ik ben per 1 april 2014 lid van de Cliëntenraad van ZorgSaam geworden omdat ik het belangrijk vind dat (potentiële) cliënten van een zorginstelling zoals ZorgSaam gehoord worden door de professionals en waar mogelijk inbreng hebben in de besluitvorming. Vanwege mijn financieel-economische achtergrond ligt het voor de hand dat ik mij met name bezig houd met de financiële ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarnaast ben ik zeer betrokken bij de ontwikkeling van het Gezondheidscentrum Antonius in Oostburg. Het is belangrijk voor de leefbaarheid in West Zeeuws-Vlaanderen dat er ook in deze regio een volwaardige voorziening is en blijft.

#### **Nora van de Meer-Meert, lid Cliëntenraad:**

Sinds eind 2012 lid van de Centrale Cliëntenraad en nu sinds 1 jan 2017 lid van de Cliëntenraad ZorgSaam Ziekenhuis.

Met een achtergrond in het onderwijs en maatschappelijk betrokken bij de zorg, ook als Voorzitter Cliëntenraad “de Okkernoot”, denk ik een goede bijdrage te kunnen leveren in ons team.

Onze werkzaamheden zijn verdeeld in aandachtsgebieden en de focus voor mij ligt vooral bij de kwaliteit en veiligheid van zorg en alles wat daarbij behoort zoals: Veiligheidsdialogen en communicatie.

Het is heel belangrijk dat we in Zeeuws-Vlaanderen een goede en goed bereikbare gezondheidszorg behouden.

#### **Ger Rienties, lid Cliëntenraad:**

Sinds 2014 van de Centrale Clientenraad, nu lid van de Clientenraad ziekenhuis.

Ik heb woonachtig in Breskens en ben tot aan mijn pensionering gewerkt in de gezondheidszorg en IT.

Goede en goed bereikbare gezondheidszorg in Zeeuws-Vlaanderen vind ik heel belangrijk voor alle inwoners. Inwoners de mogelijkheid bieden zelf hun eigen regie te laten behouden over hun gezondheidszorg is voor mij essentieel in mijn werk voor de cliëntenraad. Eigen regie houdt ook in dat via een digitaal Persoonlijk Gezondheids Omgeving (PGO) iedereen goed kan beschikken over zijn / haar eigen dossier van alle hulpverleners.

Meedenken over de veiligheid, inrichting, beschikbaarheid van gegevens en het gebruiksgemak van het PGO zie ik als mijn belangrijke taak in de cliëntenraad.

#### **Ron de Kort, lid Cliëntenraad:**

Geboren Zeeuws-Vlaming (Ossensisse) met een oog voor heel de provincie Zeeland. Na meer dan 40 jaar bij Dow te hebben gewerkt, waarvan 20 jaar in de medezeggenschap, nu dus in de Cliëntenraad bij het ZorgSaam ziekenhuis. Ook 12 jaar ervaring in de gemeentelijke en provinciale politiek. Nu na pensionering nog actief in veel vrijwilligerswerk, zie ook <https://www.facebook.com/ron.dekort.7>

Sinds juni 2016 lid van de Clientenraad en de focus vooral gericht op de cliëntenparticipatie. Hoe betrekken we daar de cliënten van ZorgSaam bij? Die participatie wordt nu vorm gegeven door de oprichting van een Cliëntenpanel. Men kan zich hiervoor nog steeds aanmelden, zie elders in dit jaarverslag. Ook de wacht- en toegangstijden en de klachten hebben mijn speciale aandacht.

### Frans Meyfroyt, lid Cliëntenraad:

Sinds oktober 2017 ben ik lid van de cliëntenraad. Tot mijn pensionering in januari 2015 heb ik meer dan 40 jaar bij ZorgSaam en rechtsvoorgangers gewerkt. De langste tijd als hoofd fysiotherapie en de laatste 10 jaar als directeur van Prosano. Als voorzitter van de ondernemingsraad ben ik jarenlang actief betrokken geweest bij de medezeggenschap in de ziekenhuizen en heb ik de hele organisatie goed leren kennen. Ik zie het als een nieuwe uitdaging om nu vanuit het oogpunt van de patiënt een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit en continuïteit van de ziekenhuiszorg. Belangrijk in mijn visie is dat bij het plannen en uitvoeren van onderzoek en behandeling de patiënt centraal staat en niet het proces of de organisatie. De patiënt die dat wenst, moet over alle noodzakelijke informatie kunnen beschikken om, waar het kan, zelf de regie te voeren over zijn behandeling. Als inwoner van Hulst wil ik mij ook inzetten voor behoud en verbetering van de tweedelijnszorg in de regio Oost Zeeuws-Vlaanderen.

## Nieuwe structuur Cliëntenraad Ziekenhuis

Per 1 januari 2018 zijn er 2 Cliëntenraden namelijk één voor het Ziekenhuis en één voor de Thuis- en Ouderenzorg. Daarnaast is er een Centrale Cliëntenraad geïnstalleerd bestaande uit een drietal leden van de Cliëntenraad Ziekenhuis en een drietal leden van de Cliëntenraad Thuis- en Ouderenzorg. Het voorzitterschap rouleert tussen de beide voorzitters van de Cliëntenraden.

De Centrale Cliëntenraad komt 4 maal per jaar bij elkaar, waarbij er een aantal vaste agendapunten zoals de kwartaalrapportages maar ook adviesaanvragen die van overkoepelend belang zijn worden behandeld

Naast de 4 overlegvergaderingen wordt er 2 maal per jaar een beleidsdag georganiseerd, waarin de voltallige Cliëntenraden worden meegenomen in de toekomstplannen van ZorgSaam.



# Cliëntenpanel

Goede gezondheidszorg is voor iedereen belangrijk. De Cliëntenraad van ZorgSaam Ziekenhuis wil hierover met de achterban in gesprek gaan en is daarom in 2018 gestart met de oprichting van een Cliëntenpanel.

Als panellid ontvangt men een aantal keer per jaar via e-mail of via brief een vraagstelling over een actueel onderwerp. De reacties worden gebruikt om de kwaliteit van de zorg verdere te verbeteren.

## Doel Cliëntenpanel

In een Cliëntenpanel kunnen de panelleden hun mening geven over de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening door ZorgSaam Ziekenhuis. De Cliëntenraad gebruikt de relevante resultaten bij adviezen aan de Raad van Bestuur of bij initiatieven ter verbetering van de zorg en de dienstverlening.

## Samenstelling Cliëntenpanel

Iedereen in Zeeuws-Vlaanderen kan zich aanmelden. Er worden geen specifieke eisen gesteld aan de deelname.

## Raadpleging Cliëntenpanel

De leden van het cliëntenpanel worden op diverse manieren geraadpleegd: via een e-mail, via een link naar een website (mogelijk ook per brief), via een groepsbijeenkomst of via een interview. Een Cliëntenpanel maakt gebruik van de ervaringen van panelleden zonder hen teveel te belasten!

## Terugkoppeling resultaten

De uitkomsten van het cliëntenpanel moeten gezien worden als een belangrijke bron van informatie en advies voor de Cliëntenraad. Uitkomsten van de uitgezette vragen worden gebruikt bij de discussie die in de Cliëntenraad wordt gevoerd. Indien gewenst ontvangen de deelnemers van het cliëntenpanel de resultaten van het onderzoek en een toelichting over wat de Cliëntenraad met de uitkomsten van het onderzoek gedaan heeft.

## Vertrouwelijkheid van de gegevens

Een aantal gegevens (zoals leeftijd, geslacht, vier cijfers van de postcode, woonsituatie, e.d.) zijn nodig om goede analyses van de onderzoeksresultaten te kunnen maken. Persoonlijke gegevens en medische gegevens van de panelleden worden niet gekoppeld aan de antwoorden. De privacy wordt gewaarborgd.

## Hoe bereikt u de Cliëntenraad Ziekenhuis?

Hebt u vragen, opmerkingen of suggesties aan de Cliëntenraad, dan kunt u zich wenden tot de ambtelijk secretaris.

**Laat uw wensen en ideeën horen, want iedere wens is een advies.**

### Adresgegevens:

Stichting ZorgSaam Zeeuws-Vlaanderen  
T.a.v. Mw. M. Verstraete-van Bunder,  
Ambtelijk secretaris Cliëntenraad Ziekenhuis  
Wielingenlaan 2, 4535 PA Terneuzen  
Telefoon: 0115 - 677232  
E-mail: [clienraadziekenhuis@zzv.nl](mailto:clienraadziekenhuis@zzv.nl)

### Waar vindt u informatie over de Cliëntenraad Ziekenhuis?

Op de website: [www.clienraad-zorgsaam.nl](http://www.clienraad-zorgsaam.nl)

# Doe mee!



## Cliëntenpanel Ziekenhuis



## Bijlage 1:

# Adviezen Cliëntenraad Ziekenhuis 2018:

Onderwerp Adviesaanvraag:	Advies:
<p><b>Adviesaanvraag aanpassing topstructuur:</b> Conform de statuten wordt gedeeltelijk namens en gedeeltelijk met goedkeuring van de Raad van Toezicht de topstructuur/directiestructuur van de zorggroep aangepast. Wat betekent dat het aantal topposities wordt teruggebracht van vier naar drie posities.</p> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren inzake de aanpassing topstructuur.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag MES contract:</b> De aanschaf van beeldvormende apparatuur en bijbehorend onderhoud vond in het verleden vrij ad hoc plaats, wat het lastig maakte om hierop een goed financieel beheer te voeren en om de eisen van het medisch convenant te borgen. Tevens worden techniek en software dusdanig complex dat juiste deskundigheid in het ziekenhuis onvoldoende aanwezig is.</p> <p>Vanuit die gedachte is er onderzoek gedaan naar de meerwaarde voor ZorgSaam van een overeenkomst met één vaste leverancier.</p> <p>Naar aanleiding hiervan is er een samenwerkingsovereenkomst tussen ZorgSaam Ziekenhuis en Philips voor medische beeldvormende apparatuur en bijbehorend onderhoud, voor een periode van 15 jaar afgesloten.</p> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren betreffende MES contract.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag sluiting MC (Medium Care) bedden, extra IC (Intensive Care) bedden, ophoging formatie verpleging IC:</b> De dalende productie (aantal ligdagen) en stijgende kosten (personele kosten) hebben ertoe geleid dat de directie ziekenhuis met instemming van het MT een voorgenomen besluit heeft genomen aangaande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Definitief sluiten van de MC bedden t.b.v. extra IC bedden.</li><li>- Implementatie van een variabel aantal IC bedden 6 en 8.</li><li>- Ophogen verpleegkundige formatie IC.</li></ul> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren inzake sluiting MC bedden, extra IC bedden en ophoging verpleegkundige formatie IC.</p>	Positief

<p><b>Adviesaanvraag renovatie nieuwbouw OK CSA:</b>  Het OK-complex op locatie Terneuzen is gedateerd. Renovatie op afzienbare termijn is noodzakelijk om technisch en functionele knelpunten op te lossen, te voldoen aan nieuwe richtlijnen en ruimte te maken voor de renovatie van het CSA. Het OK-complex op locatie Oostburg voldoet aan de huidige richtlijnen.  Het beoogde doel is</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nieuwbouw van een viertal OK's</li> <li>- Renovatie van het huidige complex met nog een OK, uitbreiding recovery, centralisatie van magazijn, kantoorruimtes.</li> <li>- Renovatie huidige CSA, vervanging apparatuur en verdere integratie binnen het OK-complex.</li> <li>- Sluiting CSA Oostburg.</li> </ul> <p>De Cliëntenraad Ziekenhuis stemt in met de adviesaanvraag voor vernieuwing van de OK en CSA in Terneuzen.</p> <p>De verbouwing / aanpassing van de OK/CSA heeft op termijn ook effecten voor de OK/CSA in het gezondheidscentrum Antonius. Sluiting van de OK in Antonius ziet de Cliëntenraad als een ernstige bedreiging voor de continuïteit van locatie Antonius en op termijn van ZorgSaam. De Cliëntenraad heeft daarom de Raad van Bestuur gevraagd welke acties men van plan is te ondernemen om ook na de toegezegde twee jaar de OK in locatie Antonius operationeel te houden.</p>	Positief (onder voorwaarde)
<p><b>Adviesaanvraag Meerjarenbeleid Scopie kamers MDL en Longgeneeskunde:</b>  Het meerjarenbeleid houdt in dat scopie kamers MDL en longgeneeskunde er belangrijke investeringen gedaan zullen worden en er een wijziging van de plaats waar werkzaamheden plaatsvinden zal optreden.  Het proces zal sneller, efficiënter en veiliger worden doordat alles bij elkaar zit in een centrum.</p> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren betreffende het meerjarenbeleid scopie kamers MDL en Longgeneeskunde.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag X-tra pakketten Ziekenhuis:</b>  In het verleden hadden patiënten de mogelijkheid een extra "comfort" dekking af te sluiten bij de zorgverzekeraar. Dit gaf recht op het verkrijgen van een aantal additionele comfort diensten en services. ZorgSaam biedt deze diensten aan middels twee "ZorgSaam X-tra" pakketten.</p> <p>Doordat het overgrote deel van de zorgverzekeraars de verzekering voor deze comfort diensten en services niet meer in het pakket heeft zitten, dient de patiënt nu zelf de kosten te dragen. Daarnaast is de verblijfsduur van de patiënt in het ziekenhuis sterk verkort. ZorgSaam heeft daarom besloten dit product niet langer aan te bieden.</p>	Positief (onder voorwaarde)

<p>De Cliëntenraad Ziekenhuis stemt in met de adviesaanvraag over het voornemen te stoppen met het aanbieden van de ZorgSaam X-tra pakketten, met uitzondering van de keuze voor een één persoonskamer.</p> <p>Wanneer een patiënt om persoonlijke redenen niet op een meer persoonskamer wenst te liggen en bereid is er extra voor te betalen, zou deze service wel mogelijk moeten blijven.</p> <p>De Raad van Bestuur heeft het voorstel niet overgenomen i.v.m. de primaire inzet van éénpersoonskamers om medische redenen. De patiënt kan echter te allen tijde het verzoek doen om een éénpersoonskamer, welke op basis van beschikbaarheid kan worden toegewezen.</p>	
<p><b>Adviesaanvraag herziene samenwerkingsovereenkomst-, huurovereenkomst tussen ZorgSaam Ziekenhuis B.V., RZWN (Reumazorg Zuidwest Nederland) en Inocare B.V. en tarievenlijst RZWN:</b></p> <p>Deze herziene overeenkomsten betreffen het wijzigen van duurzame en preferente samenwerking (andere ruimte, andere tarieven, meer afspraken met betrekking tot samenwerking en duurzaam partnerschap).</p> <p>Waarbij de Cliëntenraad adviseert de communicatie richting de cliënt met betrekking tot deze herziening goed op te pakken.</p> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren inzake herziene samenwerkingsovereenkomst, huurovereenkomst en tarievenlijst RZWN.</p> <p>De Cliëntenraad adviseert de communicatie richting de cliënt met betrekking tot deze herziening goed wordt opgepakt.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag jaarrekening ZorgSaam 2017:</b></p> <p>Naar aanleiding van de opgestelde jaarrekening ZorgSaam Zorggroep 2017.</p> <p>De algemene conclusie van de Cliëntenraad Ziekenhuis is de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De verschillende jaarverslagen zijn transparant en geven een duidelijk beeld van de huidige situatie.</li> <li>- In tegenstelling tot het verleden wordt door ZorgSaam zelf aangegeven waar en welke zaken mis zijn gegaan en waar bijsturing nodig is. Dit is een positieve ontwikkeling.</li> <li>- De Cliëntenraad wil hiervan graag op de hoogte gehouden worden.</li> </ul> <p>De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft besloten positief te adviseren betreffende de Jaarrekening ZorgSaam 2017.</p>	Positief

<p><b>Adviesaanvraag Meerjarenvisie:</b> In samenspraak met vele betrokkenen is er een meerjarenbeleidsvisie 2018-2022 opgesteld.</p> <p>De Cliëntenraad Ziekenhuis is van mening dat het een zeer ambitieuze visie is en de uitvoering hiervan zal dan ook veel vragen van de organisatie. Bij de behandeling van deze aanvraag zijn de onderstaande opmerkingen gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De inrichting van de keten of het netwerk is een aandachtspunt. Met name als ZorgSaam afhankelijk is van andere partijen of wanneer een deel door andere partijen wordt georganiseerd.</li> <li>- De Cliëntenraad is blij met de plannen om ZorgSaam klaar te stomen voor de huidige en toekomstige digitale mogelijkheden en de invoering van robotica.</li> <li>- Positief is ook de aandacht voor het voorkomen van zorg door een gezondere levensstijl en de nazorg.</li> <li>- Het belangrijkste onderwerp, maar ook een punt van zorg, is het arbeidsmarktbeleid en de noodzaak om voldoende kundige medewerkers en medisch specialisten aan te trekken. Dit is een absolute voorwaarde voor ZorgSaam om te kunnen blijven bestaan!</li> </ul> <p>De Centrale Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren uit inzake de Meerjarenvisie 2018-2022.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag Huisvestingsplan:</b> Om invulling te geven aan de toekomstvisie van ZorgSaam is een integraal huisvestingsplan voor locatie De Honte, met een perspectief van 10 tot 20 jaar opgesteld. In dit huisvestingsplan zijn diverse huisvestingsprojecten opgenomen om het ziekenhuis toekomstbestendig te maken.</p> <p>De algemene conclusie van de Cliëntenraad Ziekenhuis is de volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- In de aanvraag ontbreekt een overzicht wat de effecten van het plan zijn voor de patiënten.</li> <li>- Verder is de adviesaanvraag duidelijk en het geeft een goede indruk wat ZorgSaam in de komende jaren wil gaan doen.</li> </ul> <p>De Cliëntenraad Ziekenhuis heeft besloten positief te adviseren over Huisvestingsplan De Honte. Het is nu een plan op hoofdlijnen. Dit advies is derhalve onder voorwaarde dat de Cliëntenraad Ziekenhuis voor in het plan vermelde investeringen, zoals poli's en beddenhuis, tijdig separaat om advies gevraagd zal worden.</p>	Positief (onder voorwaarde)
<p><b>Adviesaanvraag plan ZorgSaam Zorgkliniek:</b> Het hoofddoel het plan is het toekomstbestendig inrichten, niet bezuinigen. ZorgSaam heeft te maken met een steeds ouder wordende populatie, maar ook vergrijzing onder het personeel. Om dit met elkaar te kunnen blijven verbinden moet de kliniek anders worden ingericht.</p>	Positief

<p>ZorgSaam blijft hetzelfde zorgaanbod leveren, maar wel wat anders georganiseerd. Het doel is toegenomen flexibiliteit en adequaat inspelen op wijzigende omstandigheden.</p> <p>De belangrijkste veranderingen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De omvorming van meerdere kamers naar 1-bedskamers.</li> <li>- Gemengd verplegen.</li> <li>- Concentratie dagbehandeling.</li> <li>- Opzet seniorenkliniek in Terneuzen.</li> </ul> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren betreffende plan ZorgSaam Zorgkliniek.</p>	
<p><b>Adviesaanvraag Samenwerkingsovereenkomst Revant t.b.v. hartrevalidatie:</b></p> <p>De doelstelling van de samenwerkingsovereenkomst is een zorgpad hartrevalidatie in samenwerking met Revant te organiseren waarbij patiënten via triage en de richtlijnen van de NVVG de juiste zorg verkrijgen dichtbij huis (in Zeeuws Vlaanderen).</p> <p>Het zorgpad hartrevalidatie wordt door ZorgSaam al jaren gevolgd. Op basis van doorverwijzing komt een patiënt bij Revant in het revalidatieproces. Dit verandert nu door de triage en MDO waarbij gezamenlijk wordt bekeken en besloten met behulp van de richtlijnen NVVG waar de patiënt de juiste zorg kan krijgen. Dit zorgproces en de daaronder gelegen DBC's zijn tevens nooit onderhandeld met positief resultaat. De zorg wordt kwalitatief beter en de dienstverlening door spreiding over Zeeuws Vlaanderen ook.</p> <p>De Cliëntenraad heeft toch besloten nog een positief advies uit te brengen onder voorbehoud van volgende opmerkingen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allereerst is het positief dat door de samenwerking met Revant te formaliseren, de financiering zowel voor ZorgSaam als voor de patiënt gunstig uitpakt.</li> <li>- Er wordt aangegeven dat trainingsonderdelen ook in de 1e lijn kunnen gebeuren. De Cliëntenraad verneemt graag hoe de kwaliteit hiervan kan worden geborgd.</li> <li>- De Cliëntenraad vindt het een gemiste kans dat de sport- en inspanningsarts geen rol heeft in de revalidatie. Hij is bij uitstek de deskundige hierin en zou het revalidatieproces naar een hoger en onderscheidend niveau kunnen brengen. Wij verzoeken alsnog te onderzoeken of hier mogelijkheden voor zijn.</li> <li>- De Cliëntenraad ontvangt graag per kwartaal de managementrapportage.</li> </ul>	<p>Positief (onder voorwaarde)</p>

<p><b>Adviesaanvraag aangepaste clusterindeling:</b>  Hierbij gaat het om een voorgenomen besluit van de Raad van Bestuur aangaande de clusterindeling ziekenhuis. Het aantal clusters wordt terug gebracht van 5 naar 4 clusters, door OK en MOD samen te voegen onder de leiding van de clustermanager OK. De nieuwe structuur wordt ingesteld voor onbepaalde tijd.</p> <p>De Cliëntenraad heeft besloten positief te adviseren betreffende de adviesaanvraag Aangepaste clusterindeling.</p>	Positief
<p><b>Adviesaanvraag No Show regeling ZorgSaam:</b>  De financiële prikkel die ZorgSaam in 2015 aan de No Show was gekoppeld, heeft niet het gewenste effect gehad en wordt in het ziekenhuis als belastend ervaren. Er is daarom door de Raad van Bestuur, op initiatief van het management, ingestemd met de volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De financiële prikkel in de No Show regeling te schrappen.</li> <li>- De doorverwijzing bij drie keer een no show moment, vanwege schuld bij de patiënt, te laten vervallen en terug te verwijzing naar de huisarts.</li> </ul> <p>In het verleden heeft de Cliëntenraad Ziekenhuis de Raad van Bestuur meerdere keren aangesproken op een rapportage over de beoogde effecten van de No Show regeling, omdat de Cliëntenraad vanaf het begin grote twijfels had en nog steeds heeft over de hoge opbrengst van deze maatregel en de negatieve effecten in de relatie zorgverlener / patiënt.</p> <p>Het verheugt de Cliëntenraad dat de Raad van Bestuur deze maatregel terugdraait en een in onze ogen meer effectiever traject voorstelt.</p> <p>De Cliëntenraad geeft een positief advies voor de invoering van de No Show regeling via de huisarts.</p>	Positief



## Bijlage 2:

### Afkortingen:

	Afkorting		Afkorting
Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen	WMCZ	Bestuur Medische Staf	BMS
Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden	LCvV	Landelijk Steunpunt Cliëntenraden	LSR
Wet Toelating Zorginstellingen	WTZI	Netwerk Cliëntenraden in de Zorg	NCZ
Elektronisch Patiënten Dossier	EPD	Persoonlijk Gezondheidsomgeving	PGO
Inspectie voor de Gezondheidszorg	IGZ	Manufacturing Execution System	MES
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg	IGJ	Intensive Care	IC
Landelijk Meldpunt Zorg	LMZ	Medium Care	MC
Admiraal De Ruyter Ziekenhuis	ADRZ	Operatiekamer	OK
Thuis- en Ouderenzorg	TOZ	Centrale Sterilisatie Afdeling	CSA
Verloskundig Samenwerkingsverband	VSV	Maag Darm Lever	MDL
Maandrapportage	MARAP	Reumazorg Zuid West Nederland	RZWN
Elektronisch Patiëntendossier	EPD	Nederlandse vereniging van verzekeringsgeneeskundigen	NVVC
Ondernemingsraad	OR	Diagnose Behandeling Combinatie	DBC
Centrale Cliëntenraad	CCR	Medisch Ondersteunende Dienst	MOC