

Jaarplan cliëntenraad 2026



Cliëntenraad

Jaarplan cliëntenraad 2026

Inhoudsopgave

1. Cliëntenraad	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Samenstelling	3
1.3 Missie en Visie	3
1.4 Strategie	3
2. Rol en werkwijze van de cliëntenraad	5
2.1 Advisering	5
2.2 Scholing en training	5
2.3 Facilitering	5
2.4 Verantwoordelijkheden van de cliëntenraadsleden	5
3. Contacten van de cliëntenraad	7
3.1 Contacten binnen de organisatie	7
3.2 Contacten buiten de organisatie	7
3.2.1 Het LSR	7
3.2.2 NCZ	8
3.2.3 Regionale samenwerking	8
3.2.4 Cliëntenraden Santeon ziekenhuizen	8
4. Speerpunten 2026	9
4.1 Achterbancontact en patiënttevredenheid	9
4.2 Zorgtransformatie en digitalisering	9
4.2.1 Digitalisering	10
4.2.2 Zorgtransformatie	10
4.3 Activiteiten en planning 2026 speerpunten	11
5. Contactinformatie cliëntenraad	14

1. Cliëntenraad

1.1 Inleiding

De cliëntenraad van CWZ zet zich in voor het behartigen van de belangen van patiënten en hun naasten binnen het ziekenhuis. Dit jaarplan beschrijft de belangrijkste thema's, activiteiten en prioriteiten voor het komende jaar. Naast zijn reguliere adviesrol richt de cliëntenraad zich in 2026 in het bijzonder op een tweetal speerpunten. In dit jaarplan werken we met name deze speerpunten verder uit.

1.2 Samenstelling

De cliëntenraad bestaat uit acht leden. Zij zijn vrijwilliger en ontvangen een onkostenvergoeding. Ter ondersteuning van de cliëntenraad stelt het CWZ een ambtelijk secretaris (0,4fte) ter beschikking. De samenstelling van de cliëntenraad probeert een dwarsdoorsnede te zijn van de populatie die met het CWZ te maken heeft. De kosten van de cliëntenraad worden jaarlijks begroot en opgebracht uit de financiële middelen van het ziekenhuis.

1.3 Missie en Visie

Missie: De cliëntenraad van het CWZ behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten door als gesprekspartner van de Raad van Bestuur bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Vanuit een proactieve adviesrol brengt de raad signalen en ervaringen uit de praktijk in, zodat zorg steeds beter aansluit op de behoeften en wensen van patiënten.

Visie: De cliëntenraad streeft naar een ziekenhuis waar patiënten volwaardige gesprekspartners zijn. Patiëntparticipatie moet ziekenhuis breed worden bevorderd, omdat patiënten waardevolle inzichten, wensen en belangen hebben die bijdragen aan persoonsgerichte en toekomstbestendige zorg.

1.4 Strategie

Om deze missie en visie te realiseren hanteert de cliëntenraad de volgende uitgangspunten:

Communicatie

De raad communiceert actief met patiënten van CWZ. Niet alleen om te horen wat de wensen en meningen zijn maar ook om betrokken patiënten te informeren over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.

Patiënt en zijn omgeving

Een patiënt kan niet los gezien worden van zijn omgeving. Als we het hebben over patiënten dan hebben we het niet alleen over de patiënt zelf maar ook over naasten. De naasten spelen vaak een grote rol in de communicatie met de patiënt.

Proactieve signalering en advisering

De cliëntenraad volgt actief de ontwikkelingen binnen het CWZ, luistert naar ervaringen uit de praktijk en signaleert kansen en knelpunten. Deze worden op constructieve wijze ingebracht in overleggen met betrokken functionarissen en de Raad van Bestuur.

Stimuleren van patiëntparticipatie

De raad bevordert de inbreng van patiënten op alle niveaus van de organisatie, van afdeling tot beleidsniveau. Er wordt gestreefd naar structurele vormen van participatie waarin patiënten en/of hun naasten worden gezien als volwaardige gesprekspartners.

Verbinding en samenwerking

De raad zoekt actief verbinding met andere inspraakorganen, zorgverleners en relevante stakeholders binnen het ziekenhuis om gezamenlijke doelen te bereiken en brede betrokkenheid te creëren.

Reflectie en ontwikkeling

De cliëntenraad investeert in de eigen deskundigheid en effectiviteit door regelmatige evaluatie van de werkwijze, bijscholing en het delen van kennis. Zo blijft de raad een waardevolle en professionele gesprekspartner in een veranderende zorgomgeving.

Keuzes

De cliëntenraad kan zich niet met alles wat zich rond de patiënt voordoet in het CWZ bezighouden. Om effectief te zijn maakt de raad keuzes. Keuzes die in het jaarplan en in het jaarverslag worden toegelicht.

2. Rol en werkwijze van de cliëntenraad

2.1 Advisering

De cliëntenraad van het CWZ behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten door als gesprekspartner van de Raad van Bestuur bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg.

Vanuit de Wmcz2018 heeft de cliëntenraad advies of instemmingsrecht voor een aantal onderwerpen. De Raad van Bestuur zal bij deze onderwerpen het voorgenomen besluit aan de cliëntenraad moeten voorleggen. Daarnaast mag de raad ook altijd ongevraagd advies geven.

De Raad wil meer dan alleen op aanvraag adviezen geven. Op basis van een proactieve rol brengt de raad signalen en ervaringen uit de praktijk in, zodat zorg steeds beter aansluit op de behoeften en wensen van patiënten. Dat verbetert niet alleen de kwaliteit van de gevraagde adviezen maar kan ook leiden tot het verstrekken van ongevraagde adviezen

Gevraagde adviezen worden toegestuurd door de raad van bestuur. De cliëntenraad streeft ernaar adviesaanvragen af te handelen in de eerstvolgende vergadering na ontvangst van de aanvraag. Ongevraagde adviezen kunnen met name voortvloeien uit onze speerpunten (zie Hoofdstuk..)

2.2 Scholing en training

De raad acht het van belang om scholing en deskundigheidsbevordering van de leden te faciliteren. De cliëntenraad is hiervoor o.a. aangesloten bij het LSR en bij het NCZ (netwerk cliëntenraden ziekenhuizen) en kan voor advies bij Zorgbelang Gelderland terecht.

De leden nemen regelmatig deel aan trainingen en scholingen en stellen zich op de hoogte van best practices en ontwikkelingen in het zorglandschap. In de meeste gevallen zijn het trainingen die vanuit het patiëntperspectief worden vormgegeven.

Deelname aan congressen en themabijeenkomsten wordt overwogen in het kader van de gekozen speerpunten en het algemeen patiëntbelang.

De leden van de cliëntenraad besluiten in overleg wie aan welke bijeenkomst kan deelnemen.

2.3 Facilitering

De cliëntenraad wordt in zijn werk ondersteund door het CWZ dat ambtelijke ondersteuning en vergaderfaciliteiten beschikbaar stelt. Voor scholing, training en het bijwonen van congressen en themabijeenkomsten stelt CWZ budget beschikbaar.

2.4 Verantwoordelijkheden van de cliëntenraadsleden

De cliëntenraadsleden hebben allen hun eigen aandachtgebieden, de rol van de cliëntenraadsleden houdt hierbij in:

- Verantwoordelijkheid over een aandachtsgebied
- Proactief reageren op kansen en mogelijkheden
- Zelfstandig reageren naar collega's binnen het aandachtsveld

- Afstemmen van de activiteiten met de cliëntenraad en ervaringen en uitgezette acties delen.

Naast de aandachtsgebieden die voortvloeien uit de speerpunten zijn er nog een aantal vaste aandachtsgebieden op organisatie niveau die onder de verantwoordelijkheid van het dagelijks bestuur vallen. Het gaat hierbij om de volgende punten:

- Organisatiestrategie: Interne en externe ontwikkelingen, financiën, samenwerkingsverbanden.
- Adviesorganen en adviesgremia: Intern contacten onderhouden met de RvT, RvB, VMS, VS, OR.
- Extern contact onderhouden met regionale en Santeon cliëntenraden.

3. Contacten van de cliëntenraad

3.1 Contacten binnen de organisatie

De cliëntenraad heeft regelmatig contact met de Raad van Bestuur. Een lid van de raad van bestuur sluit bij elke vergadering van de cliëntenraad voor de relevante agendapunten aan, vergezeld door de beleidsadviseur raad van bestuur. Daarnaast vindt er eenmaal per jaar een heisessie met een etentje plaats, hier wordt op informele wijze informatie uitgewisseld.

Het voornemen is om het overleg in 2026 met de Raad van Toezicht iets anders in te steken. Het formele overleg dat twee keer per jaar plaatsvindt met een delegatie van de raad, willen we terugbrengen naar een keer. En daarnaast eenmaal per jaar een inhoudelijke informele bijeenkomst rond een relevant onderwerp waarbij inhoudelijke en informele ontmoeting centraal staat. Bekeken wordt of deze bijeenkomst gezamenlijke met de andere adviesorganen plaats kan vinden.

In de vergadering van de cliëntenraad wordt de raad door een vertegenwoordiging van o.a. ziekenhuisafdelingen bijgepraat over ontwikkelingen in het CWZ. In 2026 willen we dit vooral toespitsen op onze speerpunten.

Tevens vinden er gesprekken plaats met de vereniging medische staf, de verpleegkundige staf en de ondernemingsraad.

Het overleg voorzitters adviesorganen vindt elke maand plaats. De voorzitter van de Cliëntenraad is vaste deelnemer van dit overleg.

Om meer vooraf betrokken te worden bij vorming van beleid, en niet alleen achteraf te adviseren, is de cliëntenraad ook betrokken bij diverse werkgroepen:

- Commissie ethiek;
- MIP commissie;
- Commissie geneesmiddelen;
- Kwaliteitsraad.

De cliëntenraad vindt het onderwerp kwaliteit van zorg belangrijk. In 2026 vindt in het ziekenhuis een onderzoek naar “sturing op kwaliteit in CWZ” plaats. De raad is hierbij betrokken. De uitkomsten van het onderzoek kunnen leiden tot aanpassingen in de wijze waarop de raad betrokken is.

3.2 Contacten buiten de organisatie

3.2.1 Het LSR

Het LSR is het landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap. In het LSR zijn ruim 500 cliëntenraden in de gehandicapten- en curatieve sector vertegenwoordigd.

Binnen zorginstellingen behartigen cliëntenraden de belangen van cliënten. Op grond van de kennis en ervaringen van deze raden maakt het LSR zich sterk voor cliënten en cliëntenraden in Nederland. Het LSR brengt de mening van mensen die gebruik maken van zorg onder de aandacht van de overheid, politiek, zorgverzekeraars en zorgaanbieders. Daarbij zet het LSR zich in voor de (mede)zeggenschap, kwaliteit van zorg en in de gehandicaptensector, ook voor participatie en emancipatie van cliënten en mensen met een beperking. Bij belangenbehartiging gaat het LSR uit van zijn visie op zeggenschap en medezeggenschap. Het LSR bepaalt op basis van deze visie de concrete standpunten en het beleid van het LSR. Bij het bepalen van standpunten zijn ervaringen van cliënten en cliëntenraden tijdens

werkbezoeken en kwaliteitstoetsingen een belangrijke bron van informatie voor de belangenbehartiging door het LSR.

3.2.2 NCZ

NCZ is een landelijk kennis- en leernetwerk. Binnen het netwerk zijn lokale en centrale cliëntenraden of andere cliëntenmedezeggenschapsorganen en professionals in en om de zorg actief. Het netwerk is ontstaan vanuit de praktijk van- en opgericht door cliëntenraden.

3.2.3 Regionale samenwerking

De cliëntenraad onderhoudt contacten met cliëntenraden van andere, regionale, ziekenhuizen. Het delen van informatie en verkennen van oplossingsrichtingen van andere raden is het belangrijkste doel van deze overlegvorm.

We sluiten aan bij de regionale bijeenkomsten van Onco oost. Hierin wordt besproken hoe de oncologische zorg in Oost Nederland moet worden verdeeld.

Door de zorgtransformatie worden regionale netwerken steeds meer van belang voor CWZ. Hoe de cliëntenraad zich verhoudt tot deze samenwerkingsvormen is nog niet goed in kaart gebracht. Dit willen we in 2026 oppakken.

3.2.4 Cliëntenraden Santeon ziekenhuizen

De voorzitters van de Santeon cliëntenraden hebben twee tot drie keer per jaar overleg. Het delen van informatie en de mogelijkheid om te vergelijken zijn hierbij van meerwaarde voor de cliëntenraad.

4. Speerpunten 2026

Omdat er een veelheid van onderwerpen op de cliëntenraad afkomt en de raad niet in staat is alles op te pakken brengt de raad focus aan met de speerpunten: achterbancontact, digitalisering en zorgtransformatie.

4.1 Achterbancontact en patiënttevredenheid

De cliëntenraad kiest dit jaar nadrukkelijk voor het versterken van het contact met haar achterban. Een goede vertegenwoordiging van patiënten en naasten begint bij actief luisteren naar hun ervaringen, wensen en zorgen. De cliëntenraad wil graag een concreet beeld van wat er in de achterban leeft zodat adviezen hierop gebaseerd kunnen worden.

We volgen twee sporen. Enerzijds door middel van het opzetten en onderhouden van herkenbare communicatiekanalen. Door structureel in gesprek te gaan met onze achterban, vergroten we de kwaliteit en legitimiteit van onze adviezen aan de raad van bestuur. Daarnaast willen wij graag feedback over onze acties die van belang zijn voor de achterban. Hiervoor is een wederkerig en regelmatig contact met de achterban van belang.

Anderzijds verzamelen wij informatie over de achterban door het analyseren van patiëntervaringen. Hoe zit het met de tevredenheid en hoe voelen patiënten zich bejegend. Hierbij richten we ons op de informatie die beschikbaar komt via instrumenten als de in 2025 ingevoerde PEM en de klachtenprocedure. We zijn geïnteresseerd in verbeteracties en willen daarover in gesprek met management en zorgprofessionals. Daarbij hebben we extra aandacht voor kwetsbare groepen.

Voor 2026 hebben we de volgende doelen op het gebied van achterbancontact:

1. Structurele en herkenbare communicatiekanalen

- Inventariseren van alle communicatiemiddelen die beschikbaar zijn binnen CWZ voor achterbancontact.
- De cliëntenraad kiest onderwerpen waarover het de achterban wil ondervragen.
- Opzetten of verbeteren van vaste contactmomenten, zoals bijvoorbeeld digitale enquêtes, themabijeenkomsten.
- Versterken van de zichtbaarheid via website en wachtkamercommunicatie.

2. Verzamelen en analyseren van ervaringen

- Analyseren van signalen uit de achterban in de PEM specifiek op bejegening en beziën welke verbeteracties daaruit voortvloeien;
- Verbeteren van de wijze waarop de cliëntenraad betrokken is bij klachten (structurele rapportages en jaarrapportage inclusief de wijze waarop met de klachten is omgegaan en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd)

Achterbancontact is geen eenmalige activiteit, maar een doorlopend proces van luisteren, ophalen, terugkoppelen en verbeteren. Door dit als speerpunt te omarmen, investeert de cliëntenraad in een stevige basis voor haar werk en draagt zij bij aan een ziekenhuis waar de stem van de patiënt daadwerkelijk centraal staat.

4.2 Zorgtransformatie en digitalisering

In dit speerpunt richten we ons op twee belangrijke veranderingen in de zorg:

1. Digitalisering en AI
2. Zorgtransformatie

4.2.1 Digitalisering

De zorg bevindt zich in een fase van snelle digitalisering. Technologie en AI veranderen de manier waarop zorg wordt geleverd, ervaren en georganiseerd.

Het CWZ zet stevige stappen op dit terrein. De cliëntenraad vindt het essentieel dat digitalisering en AI bijdragen aan patiëntwaarde, toegankelijkheid, veiligheid en inclusiviteit en niet alleen aan organisatorische efficiëntie.

De cliëntenraad wil een actieve rol spelen bij de richting, uitvoering en evaluatie van deze ontwikkelingen en streeft daarbij naar een CWZ waar digitalisering:

- De patiënt ondersteunt in zijn zelfregie;
- De zorgverlener helpt bij betere, snellere en veiligere zorg;
- Iedere patiënt, ongeacht achtergrond of digitale vaardigheid, profiteert;
- Ethiek, transparantie en vertrouwen centraal staan bij AI-toepassingen.

Technologie wordt door de raad gezien als een middel, patiëntwaarde als doel. Beleidsmakers moeten hier actief over nadenken en beslissen.

Doelen voor de cliëntenraad zijn:

- Vergroten van inclusiviteit van digitale zorgoplossingen;
- Verhogen van digitale zelfredzaamheid van patiënten door laagdrempelig digitaal portaal of app;
- Begrijpen hoe verschillende patiëntgroepen digitale toepassingen ervaren en gebruiken;
- Realiseren van systeem om ervaringen van patiëntengroepen met digitalisering te meten.

In 2026 richten we ons in het bijzonder op de vraag naar de effectiviteit van de diverse apps die patiënten (moeten) gebruiken.

4.2.2 Zorgtransformatie

Zorgvernieuwing gebeurt altijd en is niets nieuws. Maar omdat er steeds meer vraag naar zorg komt, er steeds meer kan, de middelen beperkt zijn en de zorg daardoor vast dreigt te lopen, zal het de komende jaren nadrukkelijk op de agenda staan.

Zorgtransformatie heeft tot doel om dit te veranderen. Daarbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan preventie, innovatie en digitalisering, minder administratie, vernieuwing van (meer mensgerichte) zorgprocessen, meer ruimte voor zorgprofessionals etc.

Zorgtransformatie heeft grote gevolgen voor de patiënten en vereist stevige betrokkenheid van de patiënt.

Het is in het belang van de patiënt dat de Cliëntenraad van meet af aan (pro)actief betrokken is. In het zorgtransformatieplan *Ziekenhuis zonder Muren* valt te lezen dat de Cliëntenraad actief betrokken wordt bij de diverse plannen. De wijze waarop zal verder uitgewerkt moeten worden.

Het doel van de cliëntenraad is om samen met de CWZ organisatie er voor te zorgen dat het patiëntbelang in het proces van zorgtransformatie geborgd is. Dat zorgtransformatie plaatsvindt mét en vóór de patiënt, niet alleen vanuit organisatie- of kostenperspectief.

De cliëntenraad wil bij zijn rol in zorgtransformatie vooral tastbaar resultaat boeken voor patiënten. Concreet streeft de raad naar:

1. Patiëntgerichte zorgvernieuwing

- Ziekenhuis toont hoe patiëntbelangen zijn meegewogen in transformatieplannen;
- Veranderingen sluiten aantoonbaar aan bij wensen, waarden en ervaringen van patiënten;
- Hogere tevredenheid, meer regie voor patiënten, betere communicatie en ondersteuning.

2. Verbeterde toegankelijkheid en gelijkwaardigheid

- Zorgtransformatie zorgt niet voor uitsluiting of ongelijkheid (bijv. digitale kloof, aandacht voor analfabetisme, gebrekkige of geen kennis van de Nederlandse taal, kwetsbare ouderen).
- Iedereen kan de zorg blijven bereiken, ook kwetsbare groepen.

3. Kwaliteit en veiligheid borgen

- Nieuwe zorgvormen behouden of verbeteren de kwaliteit en veiligheid van zorg.

4. Cliëntenraad structureel betrokken bij zorgtransformatie als (bestuurlijk) proces

- De raad wordt vroegtijdig en continu geïnformeerd en zonedig betrokken bij de besluitvorming;

In 2026 richten we ons met name op het organiseren van de betrokkenheid bij het programma Zorgtransformatie, de wijze waarop patiënten betrokken worden en de borging van kwaliteit.

4.3 Activiteiten en planning 2026 speerpunten

In deze paragraaf zetten we per speerpunt de activiteiten en planning voor 2026 op een rij.

1 Achterbancontact en patienttevredenheid. Aandacht gebied van : Theo van Delft, Susanne Leij en Walter Smetzers, nieuw lid				
	<i>Onderwerp</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Plan-ning</i>	<i>wie</i>
1.1	Inrichten communicatie met achterban	In overleg met staf bepalen/ontwikkelen welke instrumenten we gaan inzetten voor a. kortcyclisch contact met achterban en b. gestructureerd overleg (1 of 2 maal per jaar) met groep patiënten (deelnemersraad) over werkzaamheden CR	Q2	TvD SL WS
1.2	Opstarten communicatie met achterban	Opstarten gebruik van communicatiemiddelen onder 1.1. Doel is om in 2026 een deelnemersbijeenkomst te organiseren.	Q3	TvD SL WS
1.3	Analyseren van patienteninformatie	Inzicht krijgen in dashboards PEM. Inzoomen op bejegening en verbeteracties	Q1	TvD SL WS

1.4	Klachten	Verbeteren van de wijze waarop de cliëntenraad betrokken is bij klachten	Q2	TvD SL WS
-----	----------	--	----	-----------------

2 Zorgtransformatie en Digitalisering Aandacht gebied van : Roland van Elderen, Martin Kolders, Bart Straatman, nieuw lid				
	<i>Onderwerp</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Plan-ning</i>	<i>wie</i>
2.1	Begrijpen hoe verschillende patiëntgroepen digitale toepassingen ervaren en gebruiken.	De ervaringen van patiëntengroepen met digitalisering in beeld krijgen. Op basis van de PEM maar ook onderzoeken wat er in Santeon verband op dit punt gedaan wordt.	Q2	RvE
2.2	Verbeteren gebruik apps	Onderzoek naar het aantal apps en de effectiviteit daarvan patiënten in CWZ gebruiken.	Q2	RvE
2.3	Patiëntperspectief borgen in vernieuwing	Afspraak maken met RvB op welke wijze patiënten betrokken worden bij zorgtransformatie initiatieven. Er op toezien dat de input van patiënten vast onderdeel van nieuwe projecten is en wordt meegenomen in bijsturing.	Q2	BS MK
2.4	Kwaliteit van zorg	Afspraak maken op welke wijze de kwaliteit bij vernieuwende zorgprocessen geborgd wordt. Er op toezien dat kwaliteit van zorg vast onderdeel van nieuwe projecten is en wordt meegenomen in bijsturing.	Q2	BS TvD
2.5	Structurele betrokkenheid bij besluitvorming	4 maal per jaar overleg met het programmamanagement Zorgtransformatie waarvan 2 met de volledige CR. Zorgtransformatie op de agenda CR-RvB overleg. Overleg met projectleiders Proactieve Zorgplanning en Spoedplein over aansluiting door de CR.	Q1	BS MK

2.6	Zorgtransformatie in regioverband	Overleg opstarten met als doel te onderzoeken hoe de CR wordt betrokken bij regionale zorgtransformatie.	Q3	
-----	-----------------------------------	--	-----------	--

Naast de speerpunten zijn er ook nog een aantal algemene zaken waar de cliëntenraad zich in 2026 mee bezig houdt.

3	Algemene activiteiten			
	<i>Onderwerp</i>	<i>Activiteit</i>	<i>Plan-ning</i>	<i>wie</i>
1.1	Financiële advisering	Overleg met adviseur RvB over hoe de CR door het jaar heen goed betrokken kan worden bij de ontwikkelingen t.a.v. jaarplan en begroting	Q1	RvE
1.2	Ontmoetingen RvT	Bepalen hoe we de ontmoetingen met de RvT goed kunnen invullen. Al dan niet in samenwerking met andere adviesgremia.	Q1	BS
1.3	Organisatie studiedag	Inhoudelijk organiseren van de studiedag van de CR.	Q2	

5. Contactinformatie cliëntenraad

Postadres cliëntenraad CWZ

Postbus 9015

6500 GS Nijmegen

e-mail: clienraad@cwz.nl

Ambtelijk secretaris:

Nienke Huitsing

telefoon: 024 3657831

bereikbaar maandag-, woensdag- en donderdag ochtend

n.huitsing@cwz.nl

website: www.cwz.nl/ cliëntenraad

