

Jaarverslag Cliëntenraad 2025



ijssel land
ziekenhuis

1 Inleiding

De Cliëntenraad van het IJsselland Ziekenhuis heeft zich ook in 2025 actief ingezet voor de belangen van patiënten en bezoekers van het ziekenhuis. Vanuit een onafhankelijke en betrokken rol heeft de raad meegekeken, meegewogen en waar nodig advies of instemming gegeven bij onderwerpen die direct raken aan de kwaliteit, toegankelijkheid en veiligheid van de zorg.

In 2025 stonden onder meer functiedifferentiatie op de Spoedeisende Hulp, kwaliteits- en risicomanagement, privacy, patiënttevredenheid, klachtenmanagement, strategisch kwaliteitsbeleid, digitalisering, gezondheidsvaardigheden, veiligheidsrondes en financiële beleidsstukken op de agenda. Ook bleef de raad nadrukkelijk oog houden voor de manier waarop patiënten het ziekenhuis in de praktijk ervaren.

Met dit jaarverslag legt de Cliëntenraad verantwoording af over zijn werkzaamheden in 2025 en wordt teruggeblikt op de voornaamste onderwerpen die in het verslagjaar aan de orde waren.

2 Leden Cliëntenraad



Staand, van links naar rechts:

- Bram Vrouwenraets
- Gré Leutscher
- Martie Schoenmakers (voorzitter)
- Theo Feenstra (vice-voorzitter)

Zittend van links naar rechts:

- Ton Thuis
- Denise van Zundert
- Dominique Armfield

Christiaan Vroegindeweij (niet afgebeeld) is ambtelijk secretaris en in dienst van het ziekenhuis.

3 Werkwijze

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten en bezoekers van het IJsselland Ziekenhuis. De raad doet dit door advies- en instemmingsaanvragen te behandelen, signalen uit de praktijk op te halen, gesprekken te voeren met de Raad van Bestuur en andere betrokkenen, en actief mee te denken over ontwikkelingen die voor patiënten van belang zijn.

Ook in 2025 vervulde de Cliëntenraad zijn rol niet uitsluitend via formele medezeggenschap. De raad nam daarnaast deel aan veiligheidsrondes, voerde overleg met commissies en gremia binnen het ziekenhuis en dacht mee over strategische en organisatorische vraagstukken. Daarbij stond steeds dezelfde vraag centraal: wat betekent dit voor de patiënt?

4 Terugblik 2025

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste thema's en de bijdrage van de Cliëntenraad.

1. Functiedifferentiatie op de Spoedeisende Hulp

In januari 2025 heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd over het structureel inzetten van 1,76 fte doktersassistenten op de Spoedeisende Hulp. De raad onderschreef de meerwaarde van deze inzet, onder meer vanwege de verlichting van de werkdruk voor SEH-verpleegkundigen, de verbetering van de doorstroom en triagetijden en de positieve ervaringen binnen de pilot.

De Cliëntenraad heeft daarbij enkele aandachtspunten meegegeven. Gewezen is op het belang van periodieke evaluatie, heldere communicatie over taken en verantwoordelijkheden, en blijvende aandacht voor opleiding en supervisie. Ook is gevraagd zorgvuldig om te gaan met de medewerkers die de pilot al succesvol hadden doorlopen.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

2. Zenya en integraal kwaliteits- en risicomanagement

De Cliëntenraad heeft in januari 2025 ingestemd met het voorgenomen besluit om alle modules van Zenya aan te schaffen. Daarmee kiest het ziekenhuis voor een geïntegreerde softwareoplossing voor kwaliteits- en risicomanagement.

De raad kon zich vinden in deze keuze, mede omdat uit het vooronderzoek bleek dat Zenya goed aansluit op de reeds gebruikte modules en beter integraal inzicht biedt in risico's, opvolging en verbeteracties. Daarbij heeft de Cliëntenraad benadrukt dat nieuw beleid en beleidswijzigingen op het gebied van kwaliteit, veiligheid en hygiëne tijdig aan de raad moeten worden voorgelegd.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

3. Parkeertarieven voor patiënten en bezoekers

Het onderwerp parkeertarieven heeft in 2025 meerdere keren op de agenda van de Cliëntenraad gestaan. Bij het eerste instemmingsverzoek heeft de raad kritische vragen gesteld over de noodzaak van de verhoging, de vergelijking met andere ziekenhuizen, het onderscheid tussen bezoekers en medewerkers en de maatschappelijke impact van hogere parkeerkosten voor patiënten en bezoekers.

Na ontvangst van de beantwoording door de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad ingestemd met het voorgenomen besluit om de parkeertarieven voor bezoekers te verhogen. Aan het einde van 2025 volgde daarnaast een nieuw instemmingsverzoek voor een verdere verhoging per 1 januari 2026. Daarmee bleef dit onderwerp ook in de tweede helft van het jaar actueel.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

4. Privacybeleid

In februari 2025 heeft de Cliëntenraad ingestemd met het geactualiseerde privacybeleid van het ziekenhuis. De raad heeft kennisgenomen van de wijzigingen in onder meer de besluitvorming over beleidsaanpassingen, de verwerking van persoonsgegevens, het recht van verzet en de aansluiting op het vernieuwde camerabeleid.

De Cliëntenraad acht zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en bescherming van de privacy van patiënten essentieel. Privacy vormt voor de raad een wezenlijk onderdeel van kwalitatief goede en betrouwbare zorg.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

5. Strategisch kwaliteitsbeleid 2025–2029

In 2025 heeft de Cliëntenraad positief geadviseerd over het strategisch kwaliteitsbeleid 2025–2029. In dit beleid staan kwaliteit, patiëntveiligheid en informatiebeveiliging centraal. Het ziekenhuis kiest daarbij voor een integrale benadering, met continu verbeteren als belangrijk uitgangspunt in de dagelijkse praktijk.

Ook het onderliggende kwaliteitsmanagementsysteem, waarin verantwoordelijkheden, monitoring, audits en verbetercycli zijn uitgewerkt, draagt bij aan de borging van kwaliteit en veiligheid. De Cliëntenraad heeft met dit advies het belang onderstreept van een goed georganiseerd kwaliteitsbeleid waarin het patiëntperspectief zichtbaar is verankerd.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

6. Euthanasiebeleid

In 2025 is het vernieuwde euthanasiebeleid aan de Cliëntenraad voorgelegd. Dit beleid beschrijft op welke wijze binnen het ziekenhuis met verzoeken om euthanasie wordt omgegaan en hoe een zorgvuldige uitvoering daarvan wordt geborgd binnen de geldende wettelijke en professionele kaders.

De Cliëntenraad heeft bij dit onderwerp vragen en opmerkingen ingebracht, onder meer over communicatie, taalbarrières, de mogelijkheid van doorverwijzing wanneer een arts niet wil meewerken en de omgang met verschillen van inzicht tussen patiënt en familie. Daarmee heeft de raad ook op dit onderwerp nadrukkelijk aandacht gevraagd voor zorgvuldigheid en het patiëntenperspectief.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

7. Patiënttevredenheid

De Cliëntenraad heeft in 2025 aandacht gehouden voor patiënttevredenheid en de wijze waarop patiëntervaringen worden gemeten. De raad werd geïnformeerd over de overstap naar een nieuw onderzoekstelsel voor het meten van de patiënttevredenheid. Dit nieuwe stelsel werkt met automatische verzending van gevalideerde vragenlijsten en betere mogelijkheden voor inzicht en vergelijking.

Daarnaast heeft de raad kennisgenomen van de PTO-resultaten. Daaruit bleek dat op de kliniek op alle getoetste onderdelen aan de norm werd voldaan. Op de poliklinieken werd de norm op vrijwel alle onderdelen gehaald, waarbij “advies voor thuis” het belangrijkste aandachtspunt bleef. Voor de Cliëntenraad bevestigt dit het belang van begrijpelijke informatie, goede nazorg en blijvende aandacht voor patiëntervaring.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

8. Klachtenmanagement en bereikbaarheid

In mei 2025 heeft de Cliëntenraad gesproken met de Commissie Klachtenmanagement naar aanleiding van het jaarverslag. In dat gesprek heeft de raad expliciet aandacht gevraagd voor de uitkomsten van klachtenprocedures, de vraag of klagers uiteindelijk tevreden zijn over de afhandeling en de lessen die uit klachten worden getrokken.

Ook is stilgestaan bij de toename van het aantal klachten en bij onderwerpen als poliklinische processen, bereikbaarheid en communicatie. De Cliëntenraad vindt het van belang dat klachten niet alleen worden geregistreerd en afgehandeld, maar ook zichtbaar bijdragen aan verbetering van de zorg en dienstverlening.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

9. Veiligheidsrondes

De Cliëntenraad heeft in 2025 opnieuw deelgenomen aan de verschillende veiligheidsrondes binnen het ziekenhuis. Deze rondes bieden de mogelijkheid om vanuit patiëntperspectief mee te kijken op afdelingen en poliklinieken en in gesprek te gaan over veiligheid, inrichting, samenwerking en bejegening. De procedure veiligheidsrondes is ziekenhuisbreed van toepassing en heeft expliciet tot doel inzicht te krijgen in patiënt- en medewerkersveiligheid en in trends die uit de rondes naar voren komen.

In 2025 liep de Cliëntenraad onder meer mee op de poli cardiologie en in het MDL-centrum. De poli cardiologie maakte een veilige en professionele indruk, ondanks de wat gedateerde uitstraling. Het MDL-centrum werd juist als ruim, overzichtelijk en patiëntvriendelijk ervaren, met empathische medewerkers en een duidelijke routing. De veiligheidsrondes geven de Cliëntenraad waardevolle inzichten in de dagelijkse praktijk van het ziekenhuis.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

10. Gezondheidsvaardigheden en digitale toegankelijkheid

In 2025 kreeg het thema gezondheidsvaardigheden meer nadruk binnen het werk van de Cliëntenraad. De raad werd geïnformeerd over beperkte gezondheidsvaardigheden en over de betekenis daarvan voor patiënten die moeite hebben met het vinden, begrijpen, beoordelen en toepassen van gezondheidsinformatie. Daarbij werd ook gewezen op de risico's van digitalisering voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Dit onderwerp kwam onder meer terug in een workshop beperkte gezondheidsvaardigheden, een handreiking voor cliëntenraden en stukken over aanmeldzuilen en digitale toegankelijkheid. De Cliëntenraad blijft erop letten dat digitale ontwikkeling niet leidt tot nieuwe drempels voor patiënten, maar juist ondersteunend is aan toegankelijke zorg.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

11. Open Dag en signalen uit de praktijk

De Open Dag van 11 oktober 2025 bood de Cliëntenraad de gelegenheid om rechtstreeks signalen van bezoekers op te halen. Uit de enquête bleek dat veel bezoekers positief waren over het ziekenhuis, waarbij vooral vriendelijkheid als sterk punt werd genoemd.

Tegelijkertijd kwamen ook duidelijke verbeterpunten naar voren. Parkeren werd het vaakst genoemd. Daarnaast werden onder meer beter luisteren naar patiënten, meer tijd en uitleg, minder digitalisering, betere bewegwijzering en een prettiger omgeving genoemd. Deze signalen bieden de Cliëntenraad concrete input voor het gesprek met het ziekenhuis over patiëntbeleving en toegankelijkheid.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

12. Strategische projecten, digitalisering en innovatie

De Cliëntenraad is in 2025 betrokken geweest bij verschillende strategische projecten en innovatievraagstukken. Daarbij ging het onder meer om hybride en digitale zorg, administratieve lastenverlichting, proactieve zorgplanning en het digitale zorgpad Fasttrack Liesbreuk. Binnen deze ontwikkelingen let de raad steeds op de gevolgen voor begrijpelijkheid, toegankelijkheid en patiëntregie.

Ook bij innovatie op het gebied van AI in de zorg is de Cliëntenraad betrokken. In het MedZo-project werd de raad gevraagd mee te denken over de toepassing van AI, waarbij ook patiëntinformatie expliciet onderdeel is van het onderzoek. Hiermee heeft de raad ook in 2025 invulling gegeven aan zijn rol bij toekomstige ontwikkelingen in de zorg.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

13. Samenwerking met andere gremia

De Cliëntenraad heeft in 2025 contact onderhouden met andere gremia binnen het ziekenhuis, waaronder de Verpleegkundige Raad en de onafhankelijke klachtencommissie. Deze contacten dragen bij aan goede afstemming, wederzijds begrip en een bredere blik op de ontwikkeling van het ziekenhuis.

Bij de benoeming van een lid van de onafhankelijke klachtencommissie is de Cliëntenraad vroegtijdig en zorgvuldig betrokken geweest. Hetzelfde kan worden gezegd bij de benoeming van een lid van de Raad van Toezicht. Ook uit het overleg met de Verpleegkundige Raad blijkt het belang van goede verbinding tussen verschillende medezeggenschapsorganen en adviesgremia.

4 Terugblik 2025 (vervolg)

14. Jaarrekening 2024 en begroting 2026

In 2025 heeft de Cliëntenraad stukken ontvangen over de jaarrekening 2024 en de begroting 2026. Daarmee was de raad betrokken bij de financiële kaders van het ziekenhuis. In de begroting 2026 ligt nadruk op financiële gezondheid, investeringen in personeel en zorgafdelingen, strategische projecten en verdere uitvoering van de meerjarenstrategie 2025–2030.

De Cliëntenraad acht het van belang dat financiële keuzes steeds worden gezien in samenhang met kwaliteit, toegankelijkheid en patiëntbelang. Goede zorg vraagt immers om gezonde financiële randvoorwaarden, zonder dat de patiënt uit beeld raakt.

5 Speerpunten 2025 – 2027

Speerpunt 1: Toegankelijke en tijdige zorg

De Cliëntenraad blijft aandacht vragen voor bereikbaarheid, redelijke wachttijden en een toegankelijke organisatie van zorg. Dit onderwerp kwam in 2025 terug in gesprekken over klachten, parkeren, patiëntbeleving en bewegwijzing.

Speerpunt 2: Inspraak bij digitalisering en innovatie

Digitale toepassingen bieden kansen, maar mogen patiënten niet uitsluiten. De Cliëntenraad blijft daarom letten op begrijpelijkheid, gebruiksgemak en het beschikbaar blijven van passende alternatieven voor patiënten die minder digitaal vaardig zijn.

Speerpunt 3: Persoonlijke aandacht en maatwerk

Voor patiënten blijven luisteren, uitleg en herkenning in het zorgproces van groot belang. De Cliëntenraad vraagt daarom blijvend aandacht voor communicatie die aansluit bij wat patiënten nodig hebben, ook waar het gaat om beperkte gezondheidsvaardigheden.

5 Speerpunten 2025 – 2027 (vervolg)

Speerpunt 4: Inzicht in zorgkwaliteit

De Cliëntenraad vindt het van belang dat kwaliteit en veiligheid niet alleen goed zijn georganiseerd, maar ook zichtbaar en bespreekbaar blijven. De betrokkenheid bij strategisch kwaliteitsbeleid, patiënttevredenheid en veiligheidsrondes sluit hierbij aan.

Speerpunt 5: Beperking van administratieve lasten voor cliënten

De Cliëntenraad ondersteunt verbeteringen die de patiëntreis eenvoudiger maken en administratieve lasten verlichten, mits die verbeteringen niet ten koste gaan van toegankelijkheid of menselijk contact. Ook in 2025 bleef dit onderwerp zichtbaar in verschillende projecten en signalen uit de praktijk.

6 Uitgebrachte adviezen 2025

In 2025 heeft de Cliëntenraad de volgende adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur:

- Positief advies inzake functiedifferentiatie op de SEH;
- Instemming inzake keuzes rondom het systeem Zenya;
- Instemming inzake verhoging van de parkeertarieven voor bezoekers;
- Instemming inzake het privacybeleid;
- Positief advies inzake de benoeming van een lid van de onafhankelijke klachtencommissie alsmede een lid van de Raad van Toezicht;
- Positief advies inzake het strategisch kwaliteitsbeleid 2025–2029.

7 Tot slot: terugblik

De Cliëntenraad kijkt terug op een jaar waarin opnieuw veel onderwerpen aan de orde waren die direct van betekenis zijn voor patiënten en bezoekers van het IJsselland Ziekenhuis. Daarbij ging het niet alleen om formele advies- en instemmingstrajecten, maar ook om zichtbare betrokkenheid in de praktijk, kritische reflectie en aandacht voor wat patiënten daadwerkelijk ervaren.

Ook in de komende periode blijft de Cliëntenraad zich inzetten voor toegankelijke, veilige en mensgerichte zorg. Daarbij blijven begrijpelijkheid, bereikbaarheid, patiëntveiligheid en het borgen van het patiëntperspectief centrale uitgangspunten.

Contactgegevens Cliëntenraad

Cliëntenraad IJsselland Ziekenhuis
T.a.v. Christiaan Vroegindewey
ambtelijk secretaris

Postbus 690
2900 AR Capelle aan den IJssel
cliëntenraad@ysl.nl

ijssel land
ziekenhuis

De Cliëntenraad is steeds
op zoek naar ervaringen en
suggesties van patiënten
en bezoekers.

Wilt u informatie over het
lidmaatschap van de
Cliëntenraad?

Neem contact met ons op!