



## **Inleiding**

Op grond van de medio 2020 in werking getreden Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) is binnen FysioFaster een cliëntenraad ingesteld. De taak en werkwijze zijn vastgelegd in de volgende documenten:

1. Visie FysioFaster met betrekking tot de medezeggenschap cliënten;
2. Medezeggenschapsregeling FysioFaster, waarin invulling en uitvoering wordt gegeven aan de op FysioFaster rustende verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de medezeggenschap;
3. Huishoudelijk reglement cliëntenraad FysioFaster

## **Kader taakinfilling**

In de Wmcz is vastgelegd dat de cliënten mee moeten kunnen praten over het beleid en functioneren van een fysiotherapiepraktijk. Daartoe wordt overleg gevoerd met de Directie van de maatschap. Insteek van de cliëntenraad is op positief kritische wijze het beleid van de maatschap te volgen. De cliëntenraad constateert in dat kader dat, gezien het karakter van een fysiotherapiepraktijk, waarbij de eigen keuze van de cliënt bepalend is, een daadwerkelijk handen en voeten kunnen geven aan de inhoud van de taak beperkt blijft. Hoewel de cliëntenraad wettelijk gezien een brede (advies-)taak heeft, is deze binnen de fysiotherapiepraktijk daarmee er meer één van signaleren en meedenken. Op de taak van de raad wordt elders in dit jaarverslag nog nader ingegaan.

In het huishoudelijk reglement is bepaald dat de cliëntenraad zijn jaarverslag ter kennis brengt van de achterban, de instelling en overige belanghebbenden. Openbaarmaking vindt plaats via de website van FysioFaster. Voorts vindt toezending plaats aan de Directie van FysioFaster en de nieuw ingestelde Raad van Toezicht.

## **Samenstelling cliëntenraad**

De cliëntenraad is onafhankelijk van de maatschap en telt vier leden die woonachtig zijn in het verzorgingsgebied van de maatschap. In het verslagjaar 2023 kende de cliëntenraad de volgende samenstelling: Jan Hazendonk (voorzitter), Bas Augustijn, Rita van Gaal en Dian Oosterwijk.

De heer Bas Augustijn heeft besloten zijn lidmaatschap van de cliëntenraad per 01-12-2023 te beëindigen. Dit vanuit de overweging dat naar zijn mening de raad op een bredere wijze inhoud aan de taak zou moeten en kunnen geven.

De heer Hans Verbogt treedt op als bestuurder (directeur) die de maatschap in het kader van de medezeggenschap vertegenwoordigt en als zodanig overlegpartner van de cliëntenraad is. De door de directie van FysioFaster benoemde mevrouw Ans Huige fungeerde in het verslagjaar als ambtelijk secretaris.

Door de directie is conform artikel 11, lid 5 van de Medezeggenschapsregeling voor het bijwonen van vergaderingen van de cliëntenraad een vacatiegeld vastgesteld.

## **Bijeenkomsten cliëntenraad**

Eerder is als vetrekpunt vastgesteld om tweemaal in het jaar bijeen te komen. In het voorjaar is door de voorzitter geïnventariseerd of er gespreks- en overlegonderwerpen zouden zijn; dit bleek niet het geval. Dat heeft ertoe geleid dat de cliëntenraad in 2023 eenmaal voor een integrale bijeenkomst bijeen is gekomen.

Daarnaast heeft een aantal malen overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter en de bestuurder Hans Verbogt om de actuele stand van zaken te beschouwen. Daarbij is onder meer bezien of er aanleiding was om als cliëntenraad en directie bijeen te komen.

## **Inhoudelijke onderwerpen**

Concreet zijn binnen de cliëntenraad in het verslagjaar de volgende onderwerpen aan de orde gekomen.

**Klachtenbehandeling.** De heer Hans Verbogt is op basis van artikel 15 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) belast met de behandeling van klachten binnen de organisatie. Met betrokkene is als zodanig in de informatiesfeer over de klachtenbehandeling gesproken. De cliëntenraad heeft geconcludeerd dat het aantal klachten beperkt is en dat de klachtenbehandeling voldoende geborgd is.

**Wet toetreding zorgaanbieders.** De cliëntenraad heeft kennis genomen van de wijziging van het systeem van toelating van zorgverleners. Eén van de consequenties van de wijziging is de eis van intern toezicht, hetgeen binnen FysioFaster tot de instelling van een Raad van Toezicht heeft geleid.

Hoewel de kaders van het toezicht -o.a. bijdragen aan transparantie, integriteit en professionele bedrijfsvoering- voor de cliëntenraad duidelijk zijn, wil de raad zich nader op de eventuele connecties met het cliëntenperspectief oriënteren via het reglement voor de Raad van Toezicht. Dit teneinde te toetsen in welke mate er eventueel raakvlakken tussen beide gremia bestaan.

## **Informatieverstrekking aan patiënten.**

De cliëntenraad is erop gericht FysioFaster te bekijken vanuit het perspectief van de cliënten. Dit betekent onder meer dat de cliëntenraad erop toeziet dat de cliënten voldoende en duidelijk worden geïnformeerd. Toetssteen vormt daarbij primair het klanttevredenheidsonderzoek Qualiview.

Met betrekking tot de informatieverstrekking aan de patiënten gaat het om informatie in de brede via de website, folders, het narrow castingsysteem en ook facebook. Mede op basis van de uitkomsten van Qualiview mag in algemene zin de constatering zijn dat dit spoor wel in orde is. Dit overigens wel met de kanttekening dat de wijze van informatieverstrekking een doorlopend aandachtspunt moet zijn en dat een echte visie (plan) op dit belangrijke terrein ontbreekt.

Door de cliëntenraad is de mogelijkheid van een (eventueel locatiegerichte) Nieuwsbrief geopperd als aanvulling op de informatiemiddelen.

**Integraal Zorgakkoord.** De cliëntenraad heeft zich georiënteerd op de consequenties van het Integraal Zorgakkoord. In het IZA zijn afspraken gemaakt over het verbeteren van de zorg in de regio. Vanuit cliëntenperspectief is de afstemming op andere zorgfuncties zowel intern als met de huisarts en de 2<sup>e</sup> lijnszorg van belang.

**Contractering zorgverzekeraars.** De contractering raakt in zijn uitkomst het cliëntenperspectief. In dat kader is stil gestaan bij de vraag in hoeverre samenwerking en thema's uit het IZA daarbinnen een rol spelen. Kennis is genomen van het feit dat zorgverzekeraars steeds vaker eisen stellen ten aanzien van

de openingstijden. Daar waar zij groepsbehandelingen voorstaan zou dat naar het oordeel van de cliëntenraad geen gedwongen keuze mogen zijn.

**Huisvesting Hoogerheide.** De cliëntenraad is geïnformeerd over de planontwikkeling met betrekking tot de huisvesting in Hoogerheide. Deze planontwikkeling verkeert nog niet in een concreet stadium. De cliëntenraad heeft aangegeven het van belang te vinden bij de planuitwerking te worden betrokken. Met name daar waar het de toegankelijkheid en de inrichting betreft.

**Klanttevredenheidsonderzoek Qualiview.** De cliëntenraad heeft integraal kennis kunnen nemen van de uitkomsten van dit onderzoek. Daarbij heeft de raad zich primair gericht op het onderdeel Review, en dan met name op mogelijke verbeterpunten. Geconcludeerd is dat de uitkomsten een grote mate van tevredenheid laten zien. Daarbij is aangegeven dat de organisatie daar best wel wat meer mee naar buiten mag treden door de prestaties te delen met (potentiële) patiënten via bijv. narrow casting en website. Eventueel is het ook een mogelijk item voor een nieuwsbrief.

**Taak cliëntenraad.** In het reglement voor de cliëntenraad is ten aanzien van de taakstelling het volgende opgenomen:

1. De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van de cliënten.
2. De cliëntenraad informeert cliënten over zijn werkzaamheden en de resultaten daarvan.
3. De zorgaanbieder ondersteunt de cliëntenraad bij deze taken.
4. De cliëntenraad maakt afspraken met de zorgaanbieder over het periodiek evalueren van zijn functioneren.

Met betrekking tot de taak is binnen de cliëntenraad (evaluerend) de vraag aan de orde gekomen hoe daaraan een meerwaarde gegeven zou kunnen worden. Daarbij is geconcludeerd dat binnen de 1<sup>e</sup> lijnszorg, en in het bijzonder de fysiotherapie, de scope waarbinnen de taak (de behartiging van de gemeenschappelijke belangen) vorm gegeven kan worden, beperkt is. Een inventarisatie leert dat ook andere cliëntenraden daarmee te maken hebben. De keuzevrijheid van de cliënten speelt daarbij een bepalende rol. Waarbij het bovendien een commercieel belang van de praktijk is aan goede (patiëntgerichte) zorg inhoud te geven.

Hierbij wordt nog aangetekend dat voor het algemene beleid ter zake van kwaliteit, veiligheid en hygiëne er landelijke afspraken worden gemaakt dan wel richtlijnen worden uitgevaardigd.

FysioFaster is in beginsel daaraan gehouden. Ook zorgverzekeraars stellen daaromtrent hun eisen.

Overigens is via het narrow castingsysteem voor het eerst verzocht om input door de cliënten; echter zonder respons. Een folder over de cliëntenraad wordt nader overwogen als middel om de kenbaarheid te vergroten.

## **Epiloog**

De cliëntenraad concludeert afsluitend dat de cliënt centraal staat bij FysioFaster. En dat het doel is de best mogelijke behandeling te geven en zorg- en dienstverlening continu te blijven verbeteren. De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Qualiview vormen daarvan de bevestiging.