



# Jaarverslag cliëntenraad 2014



## INHOUDSOPGAVE

1.	Voorwoord.....	3
2.	Samenstelling en werkwijze.....	4
3.	Formulering doelstellingen cliëntenraad .....	4
4.	Vergaderingen en overige activiteiten.....	5
5.	Uitgebrachte adviezen en standpunt .....	7
6.	Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken? .....	9

## **1. Voorwoord**

Na een nieuwe bezetting en koers in 2013, lag in 2014 de focus van de cliëntenraad van BovenIJ ziekenhuis op onze kernactiviteit: het proactief - gevraagd en ongevraagd - adviseren van de Raad van Bestuur. Daarom is veel aandacht besteed aan de contacten met de achterban, om zo doorlopend actuele verbetertips te verzamelen. Ook hebben we gekeken naar wat andere ziekenhuizen op het gebied van veiligheid, communicatie, faciliteiten, etcetera, bieden. Om daar van te leren en dit door te vertalen naar hoe BovenIJ ziekenhuis haar zorg en dienstverlening kan verbeteren.

We zagen in het afgelopen jaar dat het ziekenhuis op meerdere terreinen samenwerking met externe partners aangaat. De cliëntenraad ondersteunt deze samenwerking om zodoende het aanbod van de ziekenhuiszorg in Amsterdam Noord te kunnen behouden. Het spanningsveld dat soms ontstaat tussen enerzijds kwaliteit & veiligheid van de patiëntenzorg en anderzijds efficiency & effectiviteit van de bedrijfsvoering, daagt ons als cliëntenraad voortdurend uit om het patiëntenperspectief te bewaken.

Mechteld van der Westen  
Voorzitter

## 2. Samenstelling en werkwijze

In 2014 startte de cliëntenraad het jaar met twee nieuwe leden en een nieuwe ambtelijk secretaris. Gedurende het jaar is de samenstelling gelijk gebleven. Werving van de nieuwe leden vond eind 2013 plaats via de website en door netwerken van de leden van cliëntenraad zelf met verwijzing naar de taakomschrijving op de website. Belangrijk daarbij is dat de leden woonachtig zijn in de regio Amsterdam Noord, Oostzaan, Landsmeer of Waterland en dat de samenstelling van de cliëntenraad een afspiegeling is van de bevolking van Amsterdam Noord.

De cliëntenraad bestond in 2014 uit:

Mw. V.J. Bakker	begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2014
Mw. B.M. Eugster	begin 1 <sup>e</sup> termijn: september 2010
Mw. C.M. van Gestel	begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2013
Dhr. W.J. Raap	begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2013
Mw. C. Uyar	begin 1 <sup>e</sup> termijn: september 2010
Dhr. M.D. van der Wal	Begin 1 <sup>e</sup> termijn: januari 2014
Mw. M.W.M. van der Westen	begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2013
Dhr. A. Zanzen	begin 1 <sup>e</sup> termijn: maart 2013

Het dagelijks bestuur werd gevormd door mevrouw Mechteld van der Westen (voorzitter ad interim tot en met 31 maart, voorzitter per 1 april) en mevrouw Barbara Eugster (vice-voorzitter). Ondersteuning werd verleend door de ambtelijk secretaris, mevrouw Bertilly Ruijpers voor 6 uur per week.

### Werkwijze

De cliëntenraad vergadert maandelijks. De voorzitter van de Raad van Bestuur, de heer E. van der Meer, is over het algemeen bij de vergaderingen in de oneven maanden voor een gedeelte aanwezig. Het gesprek focust zich over het algemeen op informatie-uitwisseling over lopende zaken, jaarplannen en gevraagde adviezen. In de even maanden is er het zogenaamd 'klein overleg'. Hierbij zijn aanwezig: de heer Van der Meer, de voorzitter en een lid van de cliëntenraad en de ambtelijk secretaris (verslaglegging). Bij dit overleg is er meer ruimte om dieper op zaken in te gaan.

## 3. Doelstellingen cliëntenraad

Bij het bewaken en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van zorg en service binnen het BovenIJ ziekenhuis heeft de cliëntenraad, naast de taak om de Raad van Bestuur te adviseren over voorgenomen besluiten, begin 2014 gekozen voor een aantal hoofdthema's waar de speciale aandacht naar uit gaat. Het gaat om thema's die de cliëntenraad prioriteit vindt hebben en die tevens goed aansluiten bij de aandachtsgebieden en expertise van de huidige leden, namelijk: privacy, digitalisering, contacten met de achterban, informatievoorziening aan patiënten, voorzieningen voor ouderen en patiëntenparticipatie. De doelstellingen en activiteiten voor de thema's in 2014 zijn vastgelegd in het 'Werkplan 2014/2015'.

### Samenvatting thema's en doelstellingen voor 2014:

#### Privacy

- Bij informatie-uitwisseling aan balies in de polikliniek wordt informatie over/van cliënten niet, of zo min mogelijk, door anderen gehoord (*resultaat: zie ongevraagde adviezen*).

#### Digitalisering

- Binnen het EPD is vertrouwelijkheid van patiëntgegevens gewaarborgd en is de voor patiënten relevante informatie opgenomen (cliëntenraad fungeert als onafhankelijke toezichthouder bij de ontwikkeling van het EPD).
- Online afspraken maken is voor patiënten mogelijk (*resultaat: dit is besproken met de Raad van Bestuur en komt terug in de Herinrichting Polikliniek*).

#### **Contacten achterban**

- Bekendheid met de rol van de CR bij cliënten en medewerkers.
- Rechtstreekse contacten met de cliëntenachterban en cliëntenverenigingen/belangenorganisaties buiten het ziekenhuis om prioriteiten en ervaringen te toetsen (Het Patiënten Informatie Punt (PIP) is een belangrijke bron). (*resultaten: zie externe contacten*)

#### **Informatievoorziening aan patiënten**

- Vanuit het ziekenhuis gevoed worden over ervaringen van cliënten met BovenIJ ziekenhuis. Bronnen zijn ondermeer de Raad van Bestuur, klachten, (in- en extern) onderzoek, spiegelgesprekken, eigen interviews met patiënten. (*resultaat: de cliëntenraad denkt actief mee met de Raad van Bestuur over instrumenten voor patiëntenparticipatie*).
- Leesbaarheid/begrijpelijkheid van informatie (o.a. van de website) voor laaggeletterden. (*resultaat: zie gevraagd advies m.b.t. leesbaarheid opnamefolder*).
- Cliënten worden over de wachttijd voor hun afspraak in de kliniek tijdig/adequaat geïnformeerd (digitale infoborden in wachtruimtes polikliniek). (*resultaat: dit is besproken met de Raad van Bestuur en komt terug bij de Herinrichting Polikliniek*).

#### **Voorzieningen voor ouderen**

- Er zijn voldoende voorzieningen afgestemd op behoeften voor ouderen waar het betreft:
  - Geestelijke verzorging (*resultaat: na gesprekken met de Raad van Bestuur komt er een informatiebijeenkomst c.q. klinische les over de rol van cultuur en religie bij ziekte en medische/verpleegkundige zorg*).
  - Beschikbare zorgconsulenten (die een andere taal spreken)
- Het behalen van het keurmerk voor ouderen

#### **Patiëntenparticipatie**

- Patiënten participeren bij het verbeteren van de kwaliteit van zorg, faciliteiten & service. (*resultaat1: de cliëntenraad denkt actief mee met de Raad van Bestuur over instrumenten voor patiëntenparticipatie; resultaat 2: zie ongevraagd advies mbt eigen patiëntervaringen*).
- Vanuit het ziekenhuis gevoed worden over ervaringen van cliënten met BovenIJ ziekenhuis. (*resultaat: de cliëntenraad ontvangt standaard de verslagen van spiegelgesprekken en veiligheidsrondes*).

Na evaluatie van de behaalde resultaten in 2014 zijn tijdens een strategiedag de doelstellingen en activiteiten voor 2015 geformuleerd, geactualiseerd en aangescherpt. Zie bijlage.

## **4. Vergaderingen en overige activiteiten**

### **Interne gesprekken**

1. Eén keer per maand vond de reguliere vergadering van de cliëntenraad plaats. Informatie-uitwisseling en het gesprek over gevraagde adviezen vindt plaats indien de heer Van der Meer aanwezig is.
2. Het klein overleg met de heer Van der Meer vindt zes keer per jaar plaats. De te bespreken punten worden in de reguliere vergadering voorbereid.
3. De nieuwe voorzitter en ambtelijk secretaris voerden een gesprek met de Ondernemingsraad om nader kennis te maken en gespreksonderwerpen uit te wisselen.
4. De ambtelijk secretaris heeft kennis gemaakt met de beleidsadviseur van het Medisch Stafbestuur, de beleidsadviseur Kwaliteit en Veiligheid en de voorzitter van de VAR.

5. Nieuwe leden van de cliëntenraad voerden een kennismakingsgesprek met de heer Van der Meer.
6. Twee leden van de cliëntenraad voerden een gesprek met een interne kandidaat voor de klachtencommissie.
7. Met de projectleider HIK heeft, aan de hand van haar presentatie, een gesprek plaatsgevonden over de herinrichting van de kliniek.
8. Eind van het jaar vond de jaarlijkse ontmoeting plaats met de Raad van Toezicht. De cliëntenraad heeft zich hierop voorbereid met een Powerpoint-presentatie over doelstellingen en behaalde resultaten.
9. Het is in 2014 niet gelukt dat een lid van de Raad van Toezicht bij een vergadering aanwezig was. Deze afspraak is gepland voor september 2015.

### **Externe contacten**

10. De cliëntenraad heeft ten behoeve van het gevraagde advies over de Samenwerking Laboratoria afstemming gezocht met de cliëntenraden van OLVG en SLAZ.
11. De voorzitter en een lid van de cliëntenraad hebben een kennismakingsgesprek gevoerd met de beleidsadviseur Cliëntenbelang Amsterdam.
12. De beleidsadviseur van Cliëntenbelang Amsterdam heeft een vergadering van de cliëntenraad bijgewoond en geadviseerd over een effectieve rol van de cliëntenraad en samenwerking met de bestuurder.
13. Een drietal leden hebben een workshop van de Volksbond (onderwerp: participatiemodel) bijgewoond, georganiseerd door Cliëntenbelang Amsterdam.

### **Vertegenwoordigingen en andere activiteiten**

14. Bijna alle leden waren aanwezig op de nieuwjaarsreceptie en hebben aansluitend een rondleiding op de pas geopende Dagafdeling ontvangen.
15. De cliëntenraad is vaste deelnemer bij de maandelijks veiligheidsronden binnen het ziekenhuis.
16. De cliëntenraad was aanwezig bij een spiegelgesprek.
17. De cliëntenraad is vast aanwezig op de informatiemarkt voor de nieuwe medewerkers van het ziekenhuis (onderdeel van de introductiedag).
18. De cliëntenraad heeft deelgenomen aan de Voorjaarsconferentie en de Najaarsconferentie ten behoeve van het Jaarplan 2015.
19. Een aantal leden van de cliëntenraad heeft een rondleiding ontvangen op de vernieuwde OK door de teamleider OK.
20. Een lid van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan de proeverij ten behoeve van de presentatie van het nieuwe maaltijdenconcept van de Afdeling Voeding.
21. Een lid en de ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan de voorlichtingsbijeenkomst over HIK.
22. Een lid heeft deelgenomen aan twee interne ontwerpessies voor HIK.
23. De voorzitter en ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan een interne scholingsbijeenkomst over bejegening.
24. De voorzitter en een lid van de cliëntenraad hebben deelgenomen aan het onderzoek '(Be)sturen op veiligheid; de rol van de Cliëntenraad' van het Radboud UMC.

### **Deskundigheidsbevordering**

25. De cliëntenraad is lid van het Landelijk Steunpunt cliëntenRaden (LSR). Een lid en de ambtelijk secretaris hebben deelgenomen aan een regiobijeenkomst voor curatieve zorg.
26. Onder leiding van mevrouw L. Plaisir, coach en extern adviseur, heeft de cliëntenraad het traject om te komen tot nieuwe doelstellingen, afgerond. Aan deze bijeenkomst was ook een nazorgsessie voor teambuilding gekoppeld.
27. Een lid van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan het symposium van de cliëntenraad van het Medisch Spectrum Twente. Het thema was 'Kwaliteit van genezen en (be)leven'.
28. Twee leden hebben deelgenomen aan een driedaagse cursus van Cliëntenbelang Amsterdam. Onderwerp was vergaderen, beleidsstukken lezen en presenteren.

29. Een lid van de Cliëntenraad heeft deelgenomen aan het symposium van de Patiëntenraad van het OLVG met als thema 'Vertrouwen in kwaliteit van de ziekenhuiszorg'.
30. In het voor- en najaar heeft de cliëntenraad tijdens extra bijeenkomsten doelstellingen en activiteiten geëvalueerd en vastgesteld.

## **5. Uitgebrachte adviezen en standpunt**

De Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad over de onderstaande onderwerpen gevraagd een advies uit te brengen. Over de meeste gevraagde adviezen heeft de cliëntenraad positief geadviseerd, soms na het stellen van kritische vragen aan de Raad van Bestuur. Uitgangspunt is het belang van de patiënt en diens naaste omgeving. Dit is ook de reden om bij de adviezen zo nodig aandachtspunten of punten van zorg aan te geven. Hiernaast is de cliëntenraad om advies gevraagd bij de benoemingen van een intern lid van de klachtencommissie.

De cliëntenraad heeft tevens twee ongevroegde adviezen en een standpunt gegeven.

### **Gevraagde adviezen**

#### ○ Oncologisch Centrum (17 januari 2014)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de samenwerking in het Oncologisch Centrum tussen BovenIJ ziekenhuis, OLVG en SLAZ omdat hiermee de toegankelijkheid van oncologische zorg in Amsterdam-Noord gewaarborgd blijft. De cliëntenraad vraagt in haar advies aandacht voor de invulling van de functie van casemanager. Deze functionaris moet in staat zijn het patiëntencontact zowel medisch inhoudelijk als sociaal, goed vorm te geven. Daarnaast moet de casemanager naast aanspreekpunt voor de cliënt, naasten en huisarts, ook aanspreekpunt voor betrokken paramedische zorgverleners zijn.

#### ○ Begroting 2014 (24 januari 2014)

De cliëntenraad heeft, na het bespreken van enkele zorgpunten met de Raad van Bestuur, positief geadviseerd over de Begroting 2014. Op het terrein van de beschikbaarheid van dure geneesmiddelen heeft de cliëntenraad verzocht om betrokken te worden bij de besluitvorming.

#### ○ Herinrichting Kliniek (24 januari 2014)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over deze herinrichting gezien de noodzaak om de kliniek toekomstbestendig te maken. De cliëntenraad heeft aandacht gevraagd voor voldoende budget voor scholing van verpleegkundigen die voor een ander specialisme gaan werken en de verpleegkundige capaciteit op de verpleegafdelingen.

#### ○ Positionering MWW (27 januari 2014)

De cliëntenraad vindt de herpositionering van het medisch maatschappelijk werk (MWW) onder de Afdeling Revalidatie en Herstel een logische keuze gezien de inhoudelijke samenhang en de gedeelde kennis van de patiëntenpopulatie, en heeft dan ook positief geadviseerd.

#### ○ Medisch Ethische Kaders (28 maart 2014)

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over het vaststellen van de Medisch Ethische Kaders, onder voorwaarde van een aantal inhoudelijke aanpassingen en aanscherpingen. Zo hecht de cliëntenraad veel waarde aan het specifiek opnemen van de doelgroepen van het medisch ethisch beleid, inclusief de medisch specialisten. Een andere opmerking betrof het actief betrekken van de patiënt en zijn naasten in het stappenplan om tot een medisch ethisch besluit te komen. De Raad van Bestuur heeft de suggesties van de cliëntenraad overgenomen.

#### ○ Parkeerbeleid BovenIJ ziekenhuis (4 juli 2014)

De cliëntenraad is van mening dat het voorgestelde parkeerbeleid ongunstig is voor patiënten en bezoekers en heeft negatief geadviseerd. De cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur verzocht om het parkeerbeleid in overeenstemming te brengen met het parkeerbeleid in Amsterdam Noord.

- **Bedrijfs hulpverlening (15 mei 2014)**

De cliëntenraad mistte in het BHV-plan op een aantal punten informatie en onderbouwing en heeft de Raad van Bestuur verzocht om het plan op deze punten aan te vullen. Het betreft onder andere een concrete beschrijving van risico's voor patiënten, bezoekers en medewerkers van BovenIJ ziekenhuis, en een onderbouwing van het noodzakelijke aantal BHV-ers. Verder vroeg de cliëntenraad aandacht voor voldoende en adequate scholing van niet-BHV-ers.

- **CMA (7 juli 2014)**

De cliëntenraad heeft positief geadviseerd over de nieuwe werkwijze van het Centraal Medisch Archief (CMA), met het oog op de voordelen van digitalisering. De cliëntenraad heeft verzocht om een aantal waarborgen in te bouwen op procedureel en organisatorisch gebied om haast te maken met het digitaliseren van de patiëntgegevens.

- **Fusie vakgroepen farmacie (14 augustus 2014)**

De cliëntenraad staat positief tegenover de fusie van de vakgroepen farmacie van BovenIJ ziekenhuis, OLVG en SLAZ vanwege het belang van uniformiteit van de ziekenhuisfarmacie binnen de samenwerkende ziekenhuizen. De cliëntenraad heeft positief geadviseerd en gepleit voor een evenredige verdeling van bevoegdheden tussen de ziekenhuizen.

- **Benoeming intern lid klachtencommissie (28 augustus 2014)**

In een prettig gesprek met de kandidaat zijn twee leden van de cliëntenraad ervan overtuigd dat hij de patiënt centraal stelt in de ziekenhuiszorg en diens belangen goed zal behartigen. De cliëntenraad heeft dan ook positief geadviseerd over de voorgenomen benoeming.

- **Opnamefolder (1 oktober 2014)**

De cliëntenraad heeft de Raad van Bestuur geadviseerd om de concept Opnamefolder niet in de huidige vorm uit te geven, maar deze eerst op aantal inhoudelijke punten aan te passen c.q. uit te breiden. In het algemeen is de cliëntenraad van mening dat de conceptfolder te omvangrijk is en teveel onnodige tekst bevat, zeker met het oog op begrijpelijkheid voor laaggeletterden. Om de leesbaarheid en de aantrekkelijkheid te vergroten heeft de cliëntenraad en aantal concrete tekstuele adviezen gegeven.

- **Herinrichting Voeding (27 oktober 2014)**

Gezien de daling van het aantal klinische opnames heeft de cliëntenraad positief geadviseerd over de herinrichting van de Afdeling Voeding. Hieraan is wel de voorwaarde verbonden dat de kwaliteit van de voeding gewaarborgd blijft. Verder beveelt de cliëntenraad onder andere aan om het keuzeaanbod van warme en koude maaltijden te vergroten, waarbij er volwaardige alternatieven beschikbaar moeten zijn voor patiënten met speciale wensen, zoals halalmaaltijden. Ook benadrukt de cliëntenraad het belang van de beschikbaarheid van volwaardige maaltijden buiten kantooruren, bijvoorbeeld voor patiënten die acuut zijn opgenomen of in geval van een nachtelijke bevalling.

- **Integratie HAP/SEH (16 december 2014)**

De cliëntenraad erkent de noodzaak van de integratie van de HAP en de SEH om zodoende spoedeisende hulp in Amsterdam Noord te behouden. Voor een duidelijk beeld van de praktische gevolgen van deze integratie voor de patiënten die zich melden, heeft de cliëntenraad verzocht om een impactanalyse voor patiënten op te nemen in het plan.

## **Ongevraagde adviezen**

- **Privacy balies polikliniek**

De cliëntenraad heeft in een ongevraagd advies gepleit voor maatregelen om de privacy van patiënten in de polikliniek te verbeteren. Concreet is geadviseerd om een streep op de vloer in de wachtrij aan te brengen en een bordje aan te brengen met de tekst 's.v.p. voor de streep wachten'. Dit advies is door de Raad van Bestuur overgenomen. Een verdergaande mogelijke maatregel betreft het plaatsen van schotten tussen de balies. Deze maatregel zal de cliëntenraad wederom inbrengen in het kader van de Herinrichting van de Polikliniek.



- Adviezen op basis van eigen patiëntervaringen

In een ongevraagd advies hebben leden van de cliëntenraad hun eigen ervaringen als patiënt of die in hun naaste omgeving in het BovenIJ ziekenhuis beschreven en hieraan concrete adviezen verbonden. Uit de terugkoppeling van de managers en teamhoofden bleek dat de meeste punten de aandacht hebben. Voor zover dit niet het geval is, wordt er extra op gelet.

### **Gevraagd standpunt**

- Avondopenstelling poliklinieken

De Raad van Bestuur heeft de cliëntenraad verzocht om in de eigen achterban na te gaan in hoeverre patiënten gebruik zullen maken van een ruimere avondopenstelling van de poliklinieken, en welke factoren hierbij een rol spelen. De cliëntenraad heeft in haar standpunt aangegeven dat het bij een eigentijds ziekenhuis hoort dat patiënten er 's avonds terecht kunnen. Om echter een gedegen antwoord te krijgen op de vraagstelling, adviseert de cliëntenraad om een gedegen onderzoek uit te voeren.

### **6. Hoe kunt u de cliëntenraad bereiken?**

Heeft u vragen, suggesties of opmerkingen, dan kunt u deze schriftelijk of per e-mail aan de cliëntenraad richten. De cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt uw reactie zo nodig verder af. Natuurlijk kunt u ook bellen. Uw vragen of opmerkingen moeten wel betrekking hebben op meerdere mensen. Voor persoonlijke klachten kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar van BovenIJ ziekenhuis. U kunt haar bereiken op tel.nr. 020 6346335 of via e-mail: [a.hack@bovenij.nl](mailto:a.hack@bovenij.nl).

Adresgegevens cliëntenraad:

BovenIJ ziekenhuis  
t.a.v. ambtelijk secretaris cliëntenraad  
Postbus 37610  
1030 BD Amsterdam  
e-mail: [clienraad@bovenij.nl](mailto:clienraad@bovenij.nl)  
internet: [www.bovenij.nl](http://www.bovenij.nl)

U kunt ons ook volgen op Twitter: [@BovenIJClienten](https://twitter.com/BovenIJClienten)



#### Cliëntenraad 2014

Bovenste rij v.l.n.r.: Ineke van Gestel, Barbara Eugster (vice-vz), Wim Raap,

Onderste rij v.l.n.r.: Canan Uyar, Bertilly Ruijpers (ambtelijk secretaris), Vera Bakker, Aissa Zanzen, Martin van de Wal, Mechteld van der Westen (vz).

## BIJLAGE

### Samenvatting thema's en doelstellingen voor 2015

Thema	Doelstellingen
Interculturele zorg	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Goede beschikbaarheid en bekendheid van service van geestelijke verzorging</li> <li>▪ Goede beschikbaarheid en bekendheid van service van zorgconsulenten</li> </ul>
Informatievoorziening aan patiënten	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tijdige en duidelijke informatie over wachttijden in de polikliniek</li> <li>▪ Begrijpelijke en toegankelijke informatie voor doelgroep laaggeletterden en anderstaligen</li> </ul>
Digitalisering	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Privacy van patiënten in EPD is gewaarborgd</li> <li>▪ EPD bevat alle relevante, ook niet-medische, gegevens bevat ten behoeve van behandeling en herstel van patiënt.</li> </ul>
Voorzieningen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Voldoende voorzieningen afgestemd op behoeften van ouderen</li> </ul>
Patiëntenparticipatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisatiebreed toepassen van methodieken voor patiëntenparticipatie</li> <li>▪ Cliënten betrekken bij strategie- en beleidsontwikkeling</li> <li>▪ Uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoek zichtbaar maken in maatregelen en hierover communiceren</li> </ul>
Contacten achterban en interne & externe communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bekendheid CR onder cliënten en medewerkers</li> <li>▪ Rechtstreekse contacten met cliëntenachterban voor input over ervaringen</li> <li>▪ Toegang tot ziekenhuisinformatie over patiëntervaringen</li> </ul>