

Jaarverslag Cliëntenraad 2025

Ikazia Ziekenhuis



*V.l.n.r.: Frank van Acker, Usha Orié, Diana Brouw (ambtelijk secretaris), Jessey Grollé, Hans Langeweg (voorzitter)
Op de foto ontbreken: Antoon Kuijpers, Simone Mählmann en Rein Welschen.*

Voorwoord

Het jaar 2025 stond voor de Cliëntenraad (CR) van het Ikazia Ziekenhuis in het teken van verdere professionalisering en positionering in een organisatie die zich in een intensieve veranderfase bevindt. Voortbouwend op de organisatorische en bestuurlijke veranderingen die zich in 2024 hebben ingezet, is 2025 nadrukkelijk het jaar geweest waarin de nieuwe koers handen en voeten moest krijgen.

Voor de CR betekende dit een verschuiving van vooral reflecteren en herstellen naar actief meedenken, volgen en – waar nodig – agenderen. De CR heeft zich in 2025 nadrukkelijk opgesteld als een constructieve, betrokken en kritische gesprekspartner van de Raad van Bestuur (RvB), het management, het bestuur van het Medisch Specialistisch Bedrijf Ikazia (MSBI) en de Raad van Toezicht (RvT), steeds met het patiëntenbelang als leidend uitgangspunt.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de werkwijze, de belangrijkste thema's en de bijdrage die de CR in 2025 heeft geleverd.

Overlegstructuur en werkwijze

Interne vergaderingen

De CR is in 2025 regelmatig intern bijeengekomen. Tijdens deze vergaderingen zijn beleidsstukken voorbereid, adviezen besproken, signalen vanuit patiënten gedeeld en terugkoppelingen gedaan vanuit interne en externe overleggen.

Kenmerkend voor 2025 was de toenemende inzet van de CR op:

- Inhoudelijke voorbereiding;
- Onderlinge afstemming van standpunten;
- Expliciete reflectie op rol en toon richting bestuur.

Deze werkwijze heeft bijgedragen aan een eenduidiger en professioneler optreden van de CR als collectief.

Overleg met Raad van Bestuur, MSBI en Raad van Toezicht

In 2025 heeft de CR structureel overleg gevoerd met:

- De Raad van Bestuur;
- Het bestuur van het MSBI;
- De Raad van Toezicht.

Daarnaast vonden voorbereidende agenda-overleggen en verdiepende gesprekken plaats met managers op het gebied van strategie, kwaliteit, financiën, digitalisering en facilitaire zaken.

Belangrijkste thema's in 2025

1. Strategische koers Ikazia 2025–2029

Een belangrijk speerpunt in 2025 was de strategische koers van Ikazia. De CR is in verschillende fasen betrokken geweest bij de totstandkoming, bespreking en duiding van deze strategie.

De CR heeft hierbij onder meer aandacht gevraagd voor:

- De praktische doorwerking van strategische ambities;
- De gevolgen voor verschillende patiëntgroepen;
- De balans tussen preventie, passende zorg en toegankelijkheid;
- De financiële houdbaarheid van de gekozen koers.

De CR heeft aangegeven betrokken te willen blijven bij de implementatiefase, juist omdat daar de effecten voor patiënten zichtbaar worden.

2. Kwaliteit, patiëntveiligheid en audits

In 2025 is veel aandacht uitgegaan naar kwaliteit en patiëntveiligheid, mede in het licht van veranderingen binnen de kwaliteitsorganisatie.

De CR heeft zich ingezet voor:

- Structurele informatievoorziening over kwaliteit en veiligheid;
- Betrokkenheid bij (waarderende) audits en veiligheidsaudits;
- Het versterken van de leerfunctie van klachten en signalen.

De CR heeft daarbij steeds benadrukt dat kwaliteitsinformatie niet alleen een verantwoordingsinstrument is, maar ook een belangrijk middel om het patiëntenperspectief blijvend te borgen.

3. Klachten en signalen van patiënten

De behandeling en duiding van klachten is in 2025 een terugkerend onderwerp geweest. De CR heeft overleg gevoerd met klachtenfunctionarissen en aandacht gevraagd voor:

- De inhoudelijke duiding van klachten;
- Trends en leerpunten;
- De begrijpelijkheid van informatie voor patiënten.

De CR onderstreept dat klachten niet primair als incidenten, maar als waardevolle signalen voor kwaliteitsverbetering moeten worden gezien.

4. Persoonsgerichte zorg en kwetsbare ouderen

Persoonsgerichte zorg bleef ook in 2025 een belangrijk aandachtsgebied. In het bijzonder heeft de CR zich beziggehouden met:

- Beleid en praktijk rondom kwetsbare ouderen;
- Het GEM-team en geriatrische zorg;
- De samenhang tussen ziekenhuiszorg en ketenpartners.

De CR heeft hierbij aandacht gevraagd voor zowel kwaliteit van zorg als waardigheid, privacy en communicatie richting patiënten en naasten.

5. PoliNext, bereikbaarheid en gastvrijheid

De ontwikkeling van PoliNext en de bereikbaarheid van poliklinieken heeft in 2025 regelmatig op de agenda gestaan. De CR heeft onder meer signalen ingebracht over:

- Telefonische bereikbaarheid;
- Duidelijkheid over terugbelafspraken;
- Openingstijden;
- Ontvangst en gastvrijheid.

Het uitgangspunt daarbij was steeds: wat betekent een organisatorische keuze concreet voor de ervaring van de patiënt?

6. Facilitair, toegankelijkheid en vervoer

Ook facilitaire onderwerpen zijn in 2025 nadrukkelijk besproken, waaronder:

- De inrichting van de hal en ontvangst;
- Bewegwijzering;
- Voorzieningen voor bezoekers;
- Vervoer en bereikbaarheid van het ziekenhuis.

De CR heeft deze onderwerpen steeds benaderd vanuit toegankelijkheid en begrijpelijkheid voor patiënten en bezoekers.

7. Financiële ontwikkelingen

De financiën van het ziekenhuis zijn in 2025 onderwerp van overleg geweest, onder meer via de werkgroep Financiën en gesprekken met het management.

De CR heeft hierbij:

- De jaarrekening, de begroting en kwartaalrapportages besproken;
- Aandacht gevraagd voor de relatie tussen financiële keuzes en patiëntenzorg;
- Het belang van financiële continuïteit als randvoorwaarde voor goede zorg onderschreven.

Werkgroepen

De CR werkte in 2025 met verschillende interne werkgroepen, waaronder:

- Beleid
- Persoonsgerichte zorg
- Facilitair
- Financiën
- Digitalisering
- Communicatie en PR

Deze werkgroepen speelden een belangrijke rol in de inhoudelijke voorbereiding en verdieping van onderwerpen en droegen bij aan de kwaliteit van de adviezen en gesprekken van de CR.

Daarnaast participeerden CR-leden in diverse werkgroepen en commissies binnen Ikazia, zoals de commissie kwetsbare ouderen en de werkgroep vervoer.

Samenstelling CR in 2025

Eind 2025 bestond de CR uit:

- Hans Langeweg – voorzitter
- Frank van Acker
- Rein Welschen
- Usha Orië (gestart per 1 oktober 2025)

In de loop van het jaar hebben mutaties plaatsgevonden in de samenstelling van de raad. De werving van nieuwe leden heeft daarbij nadrukkelijk aandacht gekregen, met oog voor diversiteit in achtergrond en expertise. De raad wordt bijgestaan door een ambtelijk secretariaat. In het najaar heeft Diana Brouw deze positie overgenomen van Ilse Houwink.

Vooruitblik naar 2026

De CR verwacht dat 2026 in het teken zal staan van:

- verdere implementatie van de strategische koers;
- versterking van de kwaliteits- en veiligheidsstructuur;
- doorontwikkeling van digitale en hybride zorg;
- blijvende aandacht voor toegankelijkheid en persoonsgerichte zorg.

De CR ziet zichzelf daarin als een betrokken en constructieve partner, die vroegtijdig wil meedenken en het patiëntenbelang zichtbaar wil blijven vertegenwoordigen.

Rotterdam, 27 mei 2026

Cliëntenraad Ikazia Ziekenhuis