

CONTACT MET DE ACHTERBAN

De cliëntenraad komt op voor de belangen van patiënten. Dit doen wij door in gesprek te gaan met de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en verschillende medewerkers van ZGT. Daarbij staat het perspectief van de patiënt centraal. Wij geven zowel gevraagd als ongevraagd advies.

Daarnaast gebruiken wij de resultaten van enquêtes onder ons digitale patiëntenpanel. Door werving in het ziekenhuis is het aantal panelleden gegroeid tot 403 eind 2025. De uitkomsten van de enquêtes bespreken wij binnen ZGT. Wij merken dat deze resultaten serieus worden genomen. In 2025 hebben de panelleden twee enquêtes ingevuld over:

Digitale zorg

ZGT maakt steeds vaker gebruik van digitale zorg. De meeste panelleden geven aan dat zij hier goed mee kunnen omgaan. Ook de ervaringen met videobellen zijn positief. Tegelijk blijft persoonlijk contact belangrijk, vooral bij spannende of ingrijpende gesprekken.

Omdat digitale zorg zich blijft ontwikkelen, vindt de cliëntenraad het belangrijk dat digitale middelen eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn. Wij adviseren daarom om testpanels in te zetten bij nieuwe digitale toepassingen. Zo kan worden onderzocht of patiënten hier gemakkelijk mee kunnen werken.

Omgaan met gezondheidsinformatie

Uit de enquête blijkt dat patiënten vinden dat goede zorg begint met duidelijke en begrijpelijke communicatie. Dit geldt voor mondelinge, schriftelijke en digitale informatie. Bij folders is het belangrijk om tekst te combineren met beelden en medische termen zoveel mogelijk te vermijden.

Wij blijven aandacht vragen voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven of met het gebruik van digitale middelen. Zorg moet voor iedereen toegankelijk blijven.

Blijven verbeteren als cliëntenraad

Als cliëntenraad willen wij goed geïnformeerd zijn en blijven. Wij merken dat wij een serieuze gesprekspartner zijn voor het ziekenhuis en steeds vaker in een vroeg stadium worden betrokken.

Wij hebben een patiënten-effectrapportage opgesteld. Hierin staan de onderwerpen die voor patiënten belangrijk zijn, zoals communicatie, toegankelijkheid, gastvrijheid en veiligheid. Bij adviesaanvragen kijken wij steeds naar de gevolgen voor de patiënt aan de hand van deze onderwerpen.

Communicatie

Wij denken mee over de nieuwe website van ZGT. Daarbij letten wij op duidelijke taal en op hoe gemakkelijk informatie te vinden is. We blijven aandacht vragen voor mensen die minder taalvaardig zijn of andere beperkingen hebben.

Wij hebben geadviseerd om de nieuwe website eerst te laten testen door een testpanel. Daarnaast heeft de cliëntenraad bij de medische staf om extra aandacht gevraagd voor slecht-nieuwsgesprekken. Hierbij zijn begrijpelijke taal en een veilige, rustige omgeving belangrijk.

Samenwerking in de regio

De ziekenhuizen MST en ZGT zijn in gesprek over verdere samenwerking. De cliëntenraad heeft aangegeven dat de mening van inwoners van Twente hierbij belangrijk is. De ziekenhuizen hebben daarom een inwoner participatietraject georganiseerd.

Leden van de cliëntenraad waren bij deze bijeenkomsten aanwezig. Na afloop is een boekje gemaakt met adviezen van inwoners over de toekomstige ziekenhuiszorg in Twente. Dit advies neemt de cliëntenraad mee in gesprekken met ZGT.

Door de herverdeling van zorg en de verdere samenwerking in de regio overleggen wij ook met cliëntenraden van andere ziekenhuizen MST (Enschede), Saxenburgh (Hardenberg) en SKB (Winterswijk). Wij delen ervaringen en standpunten en trekken waar mogelijk samen op.

Spectrum Oogziekenhuis

De oogheelkundige zorg wordt niet meer bij ZGT aangeboden, maar bij Spectrum Oogziekenhuis. In de beginfase heeft dit voor patiënten problemen gegeven in de telefonische bereikbaarheid. Daarnaast moet dit ziekenhuis zelf een cliëntenraad instellen. Wij zijn hierover regelmatig in gesprek geweest om dit beter te organiseren.

SAMENSTELLING CR PER 31-12-2025

- Jetty Zuidema (voorzitter)
- Robert Everink (vicevoorzitter)
- Micha Klaas (per 15-12-2025)
- Netty Jillings
- Ida Muller
- Thea Loohuis
- Sanne Klaassen
- Judith Rensen
- Herman Hodes

- Chris Kuulman
- Riet Siegerink

De cliëntenraad werd ondersteund vanuit het Bureau Medezeggenschap Ondersteuning door: Erna Schuitemaker, notulist en Christianne Grijzen, ambtelijk secretaris

ADVIEZEN OP VERZOEK RAAD VAN BESTUUR:

Klachtenregeling

Wij hebben positief geadviseerd, met de voorwaarde dat ZGT soepel omgaat met de regeling als een patiënt zelf geen tolk of vertaler kan betalen. Iedere patiënt moet een klacht kunnen indienen. Wij hebben gevraagd om de klachtenregeling beter vindbaar te maken op de website en binnen het ziekenhuis. Ook hebben wij geadviseerd het taalgebruik eenvoudiger te maken.

Huisregels

ZGT heeft advies gevraagd over het aanpassen van de huisregels. Wij hebben aanbevolen om de tekst eenvoudiger en concreter te maken. In 2026 verwachten wij een nieuwe adviesaanvraag.

Profiel lid Raad van Bestuur

In 2025 is een nieuw lid van de Raad van Bestuur gezocht. De Cliëntenraad heeft geadviseerd over het profiel. Tijdens de selectieprocedure hebben wij een gesprek gehad met de kandidaat.

Pilot regionale capaciteitsdeling

Om wachttijden voor sommige operaties te verkorten, is samen met ziekenhuizen in Enschede, Hardenberg en Winterswijk een pilot gestart. Patiënten kunnen worden geopereerd in een ander ziekenhuis. Wij vinden dit een goed initiatief, mits de patiënt hiermee instemt en goed is geïnformeerd over de gevolgen. Duidelijke communicatie is hierbij noodzakelijk.

Overige adviesaanvragen

Adviesaanvragen gingen onder andere over de samenwerkingsovereenkomst van het regionaal vaatchirurgisch netwerk.

Overige activiteiten

De cliëntenraad voerde gesprekken met de (secretaris van de) Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht en het bestuur van de Coöperatie Medische Specialististen. Ook waren wij aanwezig bij spiegelgesprekken. En spraken met managers en zorgverleners van verschillende afdelingen over onderwerpen zoals digitale zorg, innovatie, communicatie, kwaliteit van zorg en toegankelijke zorg voor iedereen.

Verder waren wij betrokken bij onder andere

- De herziening van de werving- en selectieprocedure voor een lid van de Raad van Toezicht;
- Het jaarplan van ZGT en de voortgangsrapportages;
- Het overzicht en de analyse van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg 2024.
- De (ver)nieuwbouwplannen van ZGT;
- De visie op digitale en hybride zorg;
- De innovatiechallenge;