

Clëntenraad UMC Utrecht

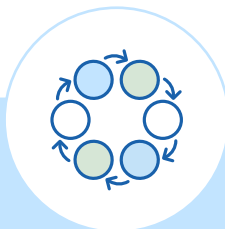
Voorwoord

In 2025 stond het UMC Utrecht in het teken van ingrijpende veranderingen, door belangrijke interne ontwikkelingen zoals de wijziging van de organisatiestructuur en mutaties in de top van de organisatie.

Juist in deze context is het voor de Clëntenraad essentieel gebleven om het perspectief van de patiënt centraal te stellen. De belangenbehartiging voor de patiënt van vandaag én morgen stond daarbij onverminderd voorop. Daarom had de Clëntenraad niet alleen aandacht voor de zorg maar ook voor onderzoek en opleidingen in

het UMC Utrecht. Naast de vele besprekingen rond de transformatie – vaak omvangrijke en complexe materie – heeft de Clëntenraad nadrukkelijk aandacht gehouden voor ontwikkelingen die patiënten direct raken, zoals begroeten en bejegening, de parkeertarieven, huisvesting, en begrijpelijke en tijdige communicatie. Tegelijkertijd is op strategisch niveau gewerkt aan de verdere ontwikkeling en implementatie van de Patiënt Effect Paragraaf (PEP) met als doel dat in ieder beleidsvoornemen aandacht besteed wordt aan de betekenis, betrokkenheid en beleving van de patiënt.

De Clëntenraad in 2025



Samenstelling

De Clëntenraad bestond in 2025 uit **10 leden**, ondersteund door een ambtelijk secretaris en een secretaresse. Alle leden zijn actief op vrijwillige basis.

8 leden:

- › Bert Bunnik (voorzitter)
- › Joop de Jager (vicevoorzitter)
- › Denise van Bekkum
- › Theo van Campen (tevens linking pin WKZ)
- › Ruud Reijnders
- › Gerdie Thijs
- › Wijgert Verstoep
- › Maarten Verwijnen



2 nieuwe leden:

- › Karin van den Bosch-van Knotsenburg
- › Dimitri Jongeneel

Ondersteuning:

- › Marja den Hertog (secretaresse)
- › Fian Abma (ambtelijk secretaris)



Wijzigingen

In 2025 nam de Clëntenraad afscheid van **Joop de Jager** als lid en vicevoorzitter en van **Liesbeth van Rensen** als ambtelijk secretaris.

We zijn hen veel dank verschuldigd voor hun inzet! Twee nieuwe leden traden toe en werden de eerste periode begeleid door een buddy. Na een aspirant periode van zes maanden zijn zij voor vier jaar benoemd als lid van de Clëntenraad.

Eind 2025 is de werving gestart van nieuwe leden voor 2026.



Visie van de Cliëntenraad

In 2025 formuleerde de Cliëntenraad haar toekomstvisie voor het UMC Utrecht als volgt:



Door de nieuwe organisatiestructuur van het UMC Utrecht wordt de **patiënt ontzorgd**. Er wordt uitstekende zorg gegeven, van hoge kwaliteit, door gepassioneerde, goed opgeleide, betrokken en enthousiaste professionals. Binnen het UMC Utrecht staat de **patiënt altijd centraal**. Dat betekent dat de patiënt zich **welkom** voelt. Dit 'welkom voelen' voelt de patiënt overal, in de briefwisselingen, de ontvangst, de behandeling, in de ruimte waar hij/zij verblijft, in de nazorg die gegeven wordt, in overdrachten naar zorgprofessionals binnen en buiten het ziekenhuis. Dat de patiënt centraal staat is diepgeworteld en verankerd binnen de gehele organisatie! Bij alle medewerkers! Van vrijwilliger tot medisch specialist, van schoonmaker tot voedingsdeskundige, secretaresse, verpleegkundige, onderzoeker, medewerker van de ICT- helpdesk etc.



Zorgprofessionals kennen **de mens achter de patiënt**. Ze weten wat de patiënt belangrijk vindt en **beslissen samen met de patiënt** welke zorg bij deze unieke patiënt past. Ook bij het maken van (vervolg-)afspraken wordt rekening gehouden met de wensen van de patiënt. **Zorgprocessen** zijn zo georganiseerd dat ook hierin de patiënt en zijn/haar **beleving centraal** staat. Verwachtingen, over en weer, worden goed tussen de zorgprofessional en patiënt besproken. Hoewel het doorlopen van zorgprocessen de standaard is, is er altijd de mogelijkheid om, indien noodzakelijk, af te wijken. Ook hierbij staat de patiënt centraal.



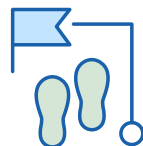
Multidisciplinair overleg vindt plaats op momenten dat het moet en niet wanneer het lukt. Dit geldt ook voor beslissingen die genomen moeten worden. De patiënt in het UMC Utrecht heeft geen last van "schotten" tussen afdelingen en specialismen. Iedereen, alle medewerkers **werken hierin op een constructieve manier samen**, ongeacht opleidingsniveau of functie. De leidende gedachte hierin is **'wij zijn één UMC Utrecht en zijn er voor de patiënt!'**.



Binnen het UMC Utrecht gaan we **respectvol** met elkaar om. Zorgprofessionals respecteren patiënten maar andersom geldt dat net zo. Patiënten zijn respectvol naar medewerkers. Beleefdheid, luisteren naar elkaar en wederzijds begrip zijn hierin belangrijke eigenschappen. Ook wanneer iets niet goed gaat.



Vanzelfsprekend is de **zorg** binnen het UMC Utrecht **veilig en van uitstekende kwaliteit**. De patiënt hoeft zich daar geen zorgen over te maken. Het UMC Utrecht is een **lerende, innovatieve academische organisatie** waarin **continue verbetering en ontwikkeling van onderzoek, onderwijs en zorg centraal staat**. Een patiënt kan meedoen aan wetenschappelijk onderzoek en onderwijs om de zorg te verbeteren. Het UMC Utrecht is nationaal en internationaal een toonaangevende gerespecteerde speler.



Werkwijze van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad vergadert maandelijks en is daarnaast betrokken bij een groot aantal overleggen en projecten binnen het UMC Utrecht. De Cliëntenraad signaleert wat patiënten ervaren, adviseert op beleid en besluitvorming en agendeert belangrijke thema's. Daarnaast is de Cliëntenraad betrokken bij divisies (en straks centra en thema's) en directies als Onderwijs, Kwaliteit van Zorg en Patiëntveiligheid, Marketing en Communicatie.

In 2025 is een start gemaakt met het versterken van het contact met de achterban door aansluiting te zoeken bij diverse patiënten- en klankbordgroepen. Ook de werkgroep Patiëntsignalen en het periodieke overleg over patiëntenparticipatie droegen bij

aan het ophalen van signalen en ervaringen van patiënten. Deze lijn wordt in 2026 verder voortgezet en uitgebouwd.

Ook vindt er regelmatig externe afstemming plaats, bijvoorbeeld met Cliëntenraden van andere ziekenhuizen in de regio, met UMCNL (de koepel van umc's) en met Oncomid (regionaal oncologienetwerk in Midden-Nederland).

Het functioneren van de Cliëntenraad heeft een wettelijke basis. De uitwerking hiervan voor het UMC Utrecht is vastgelegd in reglementen. Het huishoudelijk reglement is in 2025 aangepast aan bestaande werkwijzen.

Meerjarenplan als basis

De Cliëntenraad werkt op basis van het Meerjarenplan 2024–2028, met focus op communicatie met patiënten, profilering van de Cliëntenraad, contact met de achterban en impact op besluitvorming. Een belangrijk instrument hierbij is de Patiënt Effect Paragraaf (PEP).

Patiëntperspectief in beleid - PEP en de 3 B's

Het patiëntperspectief is nog niet altijd zichtbaar in beleidsstukken. De Cliëntenraad heeft dit herhaaldelijk onder de aandacht gebracht en vraagt steeds: voor wie doen we dit en wat merkt de patiënt hiervan?

De PEP is een krachtig instrument om het patiëntperspectief zichtbaar te maken in beleid. De Cliëntenraad hanteert daarbij drie centrale vragen:

- **Betekenis** – wat is de meerwaarde voor de patiënt?
- **Betrokkenheid** – waar en hoe is de patiënt betrokken?
- **Beleving** – hoe ervaart de patiënt de ontwikkeling?

De Cliëntenraad constateert dat de toepassing van de PEP nog niet vanzelfsprekend is. Dit blijft daarom een belangrijk aandachtspunt.

Een jaar van verandering

De organisatietransformatie was een dominant thema in 2025. De Cliëntenraad dacht actief mee en vroeg aandacht voor de samenloop en stapeling van grote veranderingen en de gevolgen daarvan voor medewerkers en patiënten.

Wat patiënten dagelijks merken

De Cliëntenraad besteedde ook aandacht aan onderwerpen die patiënten direct ervaren, zoals communicatie en wachttijden op de SEH, begroeten en bejegening, begrijpelijkheid van patiëntbrieven, digitale toegankelijkheid en parkeertarieven. Voor de toekomst werd geadviseerd over het centraal informatievoorzieningsprogramma (ERP) en huisvesting.



Patiëntenparticipatie

Binnen het UMC Utrecht zijn veel initiatieven rond patiëntenparticipatie. Tegelijkertijd is deze nog onvoldoende verankerd en vaak afhankelijk van individuen. Verdere borging blijft nodig. Daarom onderhoudt de Cliëntenraad contact met ambassadeurs patiëntenparticipatie en met de hoogleraar patiëntenparticipatie Astrid Janssens.



Resultaten in 2025

- Verdere ontwikkeling en toepassing van de PEP
- Communicatieplan PEP
- Focusgroepen rondom begroeten
- Verbetering patiëntcommunicatie
- Versterking zichtbaarheid via website en intranet
- Inzet op patiëntsignalen en vragenlijsten
- Adviezen over profiel en benoeming in Raad van Bestuur/Raad van Toezicht



Vooruitblik

In 2026 ligt de focus op het monitoren van de effecten voor de patiënt van de implementatie van de organisatietransformatie, de borging van de Patiënt Effect Paragraaf in beleidsvoornemens en het versterken van patiëntenparticipatie en patiëntbeleving op alle niveaus en onderdelen van de organisatie. Ook volgen we de ontwikkelingen op het gebied van digitalisering en huisvesting.

Adviezen

De Cliëntenraad bracht formele adviezen uit aan de Raad van Bestuur over onder andere de organisatietransformatie, begroting, profielschetsen en huisvesting, met steeds aandacht voor patiëntimpact, continuïteit van zorg en uitvoerbaarheid.

Visie van de Cliëntenraad

'Wij zijn één UMC Utrecht en zijn er voor de patiënt.' Dit betekent dat de patiënt zich welkom voelt, de mens achter de patiënt wordt gezien en zorgprocessen rondom de patiënt zijn georganiseerd. Vanuit deze visie richten we ons niet alleen op de zorg van vandaag en morgen, maar ook op de ontwikkelingen binnen het onderwijs en onderzoek.

Colofon:

Een uitgave van de Cliëntenraad van het UMC Utrecht, juli 2026

Contact:
clienraad@umcutrecht.nl



UMC Utrecht