

## Jaarbericht 2008

### 2008: een bewogen jaar

2008 was een bewogen jaar. Doordat we problemen hadden met het aantrekken van nieuwe bestuursleden, stonden we voor de keuze 'doorgaan met Compriz of niet'. Met te weinig actieve leden kan een vereniging niet slagvaardig zijn. Op de ledendag in het voorjaar van 2008 zijn we echter tot de conclusie gekomen dat Compriz wel degelijk bestaansrecht heeft. Door toenemende marktwerking en verdergaande emancipatie van patiënten is ons vakgebied immers actueler dan ooit.

#### *Koers*

De vraag die zich vervolgens opdroeg was welke koers Compriz dan moet gaan varen. Met hulp van Monica Haimé en Marius Buiting (adviseurs van CBO, kwaliteitsinstituut voor de gezondheidszorg) en Josje Noorlander (oud-voorzitter en erelid van Compriz) heeft het bestuur van Compriz een koers gekozen die wellicht dynamischer is, de leden aanspreekt en tot meer acties leidt. Bij deze bedankt het bestuur hen voor hun hulp en nuttige advies.

In dit jaarbericht is een korte toelichting op de aangepaste koers en visie van Compriz opgenomen. Verder bevat het een overzicht van de belangrijkste activiteiten in 2008 en een financiële verantwoording.

Janet den Breejen, voorzitter Compriz

## **Compriz verlegt koers**

Nadrukkelijker dan voorheen richt Compriz zich op alle communicatieprofessionals in de zorg én zorgverleners die zorgcommunicatie professioneel inzetten voor verbetering van de zorg. Zorgcommunicatie is niet exclusief het terrein van medewerkers en adviseurs patiëntencommunicatie in met name ziekenhuizen. Compriz draagt graag bij aan een bredere uitwisseling van kennis en ervaring met alle vakgenoten. Niet alleen in ziekenhuizen maar ook in bijvoorbeeld revalidatiecentra, thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen of patiëntenorganisaties.

Daar komt nog bij dat patiëntencommunicatie in toenemende mate wordt 'bedreven' vanuit meerdere invalshoeken. Uit het oogpunt van zorgmarketing bijvoorbeeld of kwaliteit. Dat komt ook tot uiting in de diversiteit aan invullingen van de functie medewerker en/of adviseur patiëntencommunicatie - en die was al groot - en de inbedding van de functie in de organisatie. Uitwisseling van kennis tussen vakgenoten in diverse organisaties, die zich vanuit hun eigen invalshoek bezighouden met zorg- en patiëntencommunicatie, draagt naar de stellige overtuiging van het bestuur bij aan de verdere professionalisering van ons vak. Verder meent het bestuur dat samenwerking de enige weg is naar krachtige profilering van patiëntencommunicatie in onze zorginstellingen. De aangepaste visie is te vinden op [www.compriz.nl](http://www.compriz.nl) onder het kopje 'nieuws'.

## **Bijeenkomst leden 22 april 2008**

### *De toekomst van Compriz?*

Dit jaar stond de voorjaarsbijeenkomst in het teken van de vraag of Compriz nog bestaansrecht heeft. Onder leiding van Monica Haimé, organisatieadviseur en partner/docent van Kwaliteitsinstituut CBO discussieerden de leden over het thema 'Compriz: in de lift of in de nesten'. De uiteindelijke conclusie was dat Compriz wel degelijk bestaansrecht heeft en daarbij zowel in de lift als in de nesten zit. 'In de lift' omdat communicatie met patiënten hoog op de agenda staat bij zorgorganisaties en een vakvereniging dé manier kan zijn om de professionele kennis en kunde te delen. 'In de nesten' omdat het nog niet goed lukt om de gestelde doelen te verwezenlijken. In kleine groepjes werd levendig gediscussieerd over de toekomst van het vak en de verwachtingen die men heeft van Compriz.

### *Ontwikkelingen*

De leden hebben vooral behoefte aan deskundigheidsbevordering. Bij voorkeur zo dat deze erkend wordt door certificering. Het vak is in de afgelopen jaren sterk veranderd en de invulling van functies is divers. Met de komst van marktwerking is ook voor veel leden de organisatorische inbedding veranderd. Een aantal van ons valt inmiddels onder een afdeling die zich naast communicatie ook bezighoudt met marketing. Tot slot worden communicatieprofessionals in de zorg steeds vaker gezien als experts in de wensen van patiënten. Patiëntenparticipatie is een aandachtsgebied waar steeds meer leden zich mee bezighouden. De vereniging moet hierop inspelen. Ook rees de vraag of de vereniging zich ook moet bezighouden met belangenbehartiging. Verder vroeg men zich af of een vereniging de juiste vorm is.

### *Kennis delen*

De bijeenkomsten worden nog steeds zeer goed gewaardeerd maar leden zien graag meer praktische workshops naast de plenaire sessies. Om de kwaliteit te waarborgen is besloten per jaar één symposium te organiseren in plaats van twee. De website wordt gezien als een belangrijk platform om kennis te delen. Die wordt tot nu toe onvoldoende benut.

### *Brengen en halen*

Veel leden geven aan simpelweg geen tijd te hebben voor een bestuursfunctie en liever niet 'vast te zitten' aan een zittingstermijn als bestuurslid. De meeste leden zijn echter graag bereid om zich een beperkte tijd te buigen over een bepaald onderwerp, bij voorkeur iets waar men in de dagelijkse praktijk ook mee bezighoudt. Daarnaast wil een aantal leden zich op projectbasis best bezighouden met standpuntformulering, het ontwikkelen van tools, het scannen van actuele literatuur en onderzoeksresultaten et cetera. De leden willen dus wel bijdragen aan de ontwikkeling van de vereniging, als in de praktijk maar bruikbaar en tijdelijk is.

## **Werkgroepen**

### *Patiëntveiligheid en patiëntencommunicatie*

De werkgroep 'Patiëntveiligheid' van Compriz onderzoekt welke bijdrage de adviseur patiënten- of zorgcommunicatie kan leveren aan patiëntveiligheid. Het resultaat van dit onderzoek wordt weergegeven in een praktisch rapport met handvatten en richtlijnen over patiëntencommunicatie bij patiëntveiligheid. De werkgroep heeft hiervoor contact gelegd met onder andere het CBO, de NCPF en het Landelijke Veiligheidsprogramma. Het rapport wordt in 2009 gepubliceerd.

### *Ontwikkelen van nieuwe website*

De leden, de redactie van de website zelf en de bestuursleden zijn niet tevreden over de huidige website. Uit een uitgebreide evaluatie blijkt dat er veel knelpunten zijn die een goed gebruik van de site in de weg staan. Er is dan ook een werkgroep gestart met de ontwikkeling van een nieuwe website. De werkgroep heeft doelen en doelgroepen geformuleerd en er zijn allerlei ideeën ontwikkeld. Deze moeten leiden tot een site waarin meer kennis over ons vak te vinden is die we kunnen delen met elkaar. Zo behoort onder andere het inbrengen van eigen projecten/producten door leden tot de mogelijkheden. Verder wil Compriz interessante vak kennis ontsluiten voor belangstellende passanten.

### *Deskundigheidsbevordering*

De werkgroep deskundigheidsbevordering kende in 2008 een wisseling van de wacht. Janet den Breejen en Bernadette Zandkuijl namen afscheid. De huidige werkgroep bestaat uit Leny Westeijn en Anje Ham. De werkgroep is gestart met het bijhouden en publiceren van relevante symposia en cursussen/trainingen op ons vakgebied patiëntencommunicatie. Een actueel overzicht is te vinden op de website van Compriz. De werkgroep heeft verder een inventarisatie gemaakt van het aanbod van opleidingsmogelijkheden voor communicatieprofessionals in de zorg. Dat is voor ons specifieke aandachtsgebied patiëntencommunicatie zeer beperkt. Behalve het jaarlijkse symposium ontwikkelt

de werkgroep - na een behoeftepeiling - daarom een aanvullend aanbod voor deskundigheidsbevordering voor Comprizleden. Kijk voor het laatste nieuws op de website [www.compriz.nl](http://www.compriz.nl).

### **Externe contacten**

#### *NIAZ*

Het bestuur heeft het NIAZ aanbevelingen gedaan voor meerdere concrete normen voor algemene patiëntencommunicatie. De nieuwe 'NIAZ kwaliteitsnorm Zorginstellingen 2.0 bèta versie' bevat nu maar één - weinig concrete - norm voor patiëntencommunicatie. Ook heeft de werkgroep patiëntveiligheid advies gegeven over de opname van normen over patiëntencommunicatie over patiëntveiligheid. Het bestuur is in afwachting van én benieuwd naar de reactie van het NIAZ. Het NIAZ stelt de nieuwe kwaliteitsnorm 2.0 naar verwachting in 2009 definitief vast.

#### *MediRisk*

In het voorjaar heeft de voorzitter overleg gehad met MediRisk om de ontwikkelingen te bespreken op het gebied van patiënten- en zorgcommunicatie. MediRisk ondersteunt Compriz onder andere door vergaderruimte gratis beschikbaar te stellen voor het overleg van het bestuur. Het bestuur stelt dit zeer op prijs. MediRisk neemt een of twee keer per jaar deel aan het overleg van het bestuur om de ontwikkelingen op het gebied van patiëntencommunicatie uit te wisselen.

#### *Kiesbeter*

Anja Geertsen is lid van de klankbordgroep van de website Kiesbeter. Afgelopen jaar is deze klankbordgroep betrokken geweest bij de verbetering van de deelsite patiëntenrechten en patiëntenorganisaties. Hierbij is specifiek gekeken of de tekst, thema's en vragen compleet, duidelijk, eenduidig en leesbaar zijn. Daarnaast zijn verbeteringen voorgesteld om de volgorde logischer te maken waardoor de thema's beter vindbaar zijn.

## Financiën en jaarrekening 2008

Inkomsten	Werkelijk 2007	Begroot 2008	Werkelijk 2008	Werkelijk Begroot 2008	Begroot 2009	Opm.
Contributies	10.700,00	11.200,00	11.100,00	-100,00	11.000,00	1
Rente	241,01	241,01	241,01	0,00	344,98	
Verkoop adressenbestand + boekje	350,00	600,00	525,00	-75,00	525,00	
Inschrijfgeld ledendag + voorjaarssymposium	0,00	4.000,00	0,00	-4.000,00	2.500,00	2
Inschrijfgeld symposium november	300,00	4.000,00	300,00	-3.700,00	0,00	2
Bijdrage eigen vermogen (tekort)	0,00	2.143,99	0,00	-2.143,99	1.360,02	3
Openstaande vorderingen	960,00	1.765,00	960,00	-805,00	1.120,00	
Overige stortingen	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<i>Totaal</i>	<i>12.551,01</i>	<i>23.950,00</i>	<i>13.126,01</i>	<i>-10.823,99</i>	<i>16.850,00</i>	

Uitgaven	Werkelijk 2007	Begroot 2008	Werkelijk 2008	Werkelijk - Begroot 2008	Begroot 2009	Opm.
Kosten bestuur (reis- en overige kosten)	1.579,70	3.000,00	1.722,00	-1.278,00	3.000,00	
Naamsverandering	280,84	2.000,00	280,84	-1.719,16	1.000,00	
Werkgroep schrijfgroep en onderzoek	0,00	250,00	0,00	-250,00	1.000,00	
Werkgroep internet	316,83	750,00	341,33	-408,67	2.000,00	
Secretariaat en administratie	701,13	2.000,00	789,13	-1.210,87	2.000,00	
VPV/ Compriz nieuwsbrief en jaarverslag	489,15	750,00	489,15	-260,85	750,00	
Ledendag + voorjaarssymposium	5.003,71	7.000,00	5.003,71	-1.996,29	6.000,00	2
Najaarssymposium	187,50	7.000,00	187,50	-6.812,50	0,00	2
Contributie overkoepelende organisaties	165,00	200,00	165,00	-35,00	100,00	
Overig/onvoorzien	0,00	1.000,00	0,00	-1.000,00	1.000,00	
Bijdrage eigen vermogen (overschot)	2.343,83		4.147,35	4.147,35		3
<i>Totaal</i>	<i>11.067,69</i>	<i>23.950,00</i>	<i>13.126,01</i>	<i>-10.823,99</i>	<i>16.850,00</i>	

**Opmerking 1** gebaseerd op het betalende ledental per 1 januari

**Opmerking 2** Geen inschrijfgeld ledendag+voorjaarssymposium,  
Geen najaarssymposium georganiseerd  
Voor 2009 extra ledenvoordeel symposia.

**Opmerking 3** Het eigen vermogen heeft in 2008 kunnen groeien.  
Voor 2009 begroot tekort van € 1360,02

**Balans****Bezittingen en schulden op  
31 december 2008**

<b>Bezit</b>	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2008</b>
Girorekening	398,07	541,41
Rentemeerrekening	14.943,69	19.284,70
Nog te ontvangen ledengelden	860,00	1.120,00
Overige vorderingen	905,00	0,00
<i>Totaal</i>	<i>17.106,76</i>	<i>20.946,11</i>
<b>Schuld</b>	<b>31-12-2007</b>	<b>31-12-2008</b>
Eigen vermogen	13.155,43	17.106,76
Resultaat boekjaar	3.951,33	3.839,35
Overige schulden	0,00	0,00
<i>Totaal</i>	<i>17.106,76</i>	<i>20.946,11</i>

## **Bestuur en organisatie**

### *Bestuur*

- Janet den Breejen (voorzitter)  
(Medisch Centrum Alkmaar)
- Sandra Schuermans (secretaris)  
Twee Stedenziekenhuis
- Ad Geluk (penningmeester)  
Elkerliek Ziekenhuis, Helmond
- Anja Geertsen (algemeen bestuurslid)  
Catharina-ziekenhuis, Eindhoven
- Manja Slotboom (algemeen bestuurslid)  
Maxima Medisch Centrum, Veldhoven
- Anje Ham (algemeen bestuurslid)  
Zorg voor Tekst, Midwoud

### *Werkgroepen*

- Ledenvergadering voorjaar: Anja Geertsen en Manja Slotboom
- Kascommissie: Akke Albeda (Nivel), Bianca Kanters (FIOM), Elke Vermeulen (IKZ)
- Werkgroep patiëntveiligheid: Astrid van Roijen (Haga ziekenhuis) en Karin ter Haar (Amphia Ziekenhuis). Elly Fontein (Vlietland Ziekenhuis) maakt geen deel meer uit van de werkgroep.
- Werkgroep website: Mary de Weerd (voorzitter, Canisius Wilhelmina Ziekenhuis) en Susan Lambeck (Amphia Ziekenhuis), bestuurslid Anje Ham. Remco van Rijt (Orbis Medisch en Zorgconcern) maakt sinds eind 2008 geen deel meer uit van de werkgroep.
- Werkgroep deskundigheidsbevordering: Anje Ham en Lenie Westeijn

### *Ereleden*

Hans Dubbelboer en Josje Noorlander

## **Colofon**

tekst bestuur Compriz

maart 2009