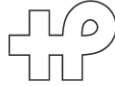


Jaarverslag Huisartsenposten Oost- Brabant

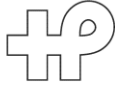
2015

datum	19 september
versie	1.0
status	Vastgesteld
eigenaar	E.S.J. (Liesbeth) van Gils-van Rooij MSc



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Profiel van de organisatie	4
3	Kernprestaties	5
4	Maatschappelijk ondernemen	6
	4.1 Cliëntenraad	6
5	Toezicht, bestuur en medezeggenschap	8
	5.1 Governancecode	8
	5.2 Toezichthoudend orgaan	8
	5.3 Bestuur	10
6	Beleid, inspanningen en prestaties	13
	6.1 Kwaliteit	13
	6.2 Prestatie-indicatoren	13
	6.3 Klachten	14
	6.4 Meldingen incidenten patiëntenzorg (MIP)	16
	6.5 Calamiteiten	16
	6.6 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk	17
	6.6.1 Medewerkerraadpleging	17
	6.6.2 Verloop personeel	17
	6.6.3 Ziekteverzuim	18
	6.6.4 Wet normering topinkomens	18
	6.7 Financieel beleid	18
	6.7.1 Investerings	19
	6.7.2 Liquide middelen/liquiditeit	19
	6.8 Financiële vooruitblik 2016	19



1 Inleiding

Voor de zorg als geheel was 2015 een jaar waarin nieuwe wetten van kracht werden. Zowel de langdurige zorg, de jeugdzorg, de WMO als de GGZ veranderen. De een zal zeggen het gaat om ordinare bezuinigingen, de ander zal zeggen dat het gaat om nieuwe zorg die toekomstbestendig is. Duidelijk is dat de veranderingen niet zonder slag of stoot gaan.

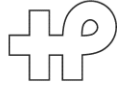
Specifiek voor Huisartsenposten Oost-Brabant was 2015 het jaar van grote organisatorische veranderingen. De managementstructuur is, na een lang proces, veranderd. De posten worden aangestuurd door duo's van een medisch manager en manager bedrijfsvoering. De fusie tussen de voormalige coöperaties Huisartsenpost HOV en CHP Zuidoost-Brabant werd een feit. Tot slot is het bedrijfsbureau gaan groeien van ondersteunende staf naar een adviespartner voor het management.

Duidelijk is dat we afgelopen jaar veel gevraagd hebben van onze mensen. Het enthousiasme in combinatie met gezonde onzekerheid over de nieuwe rol was fijn om te zien. De huisartsen, lid en eigenaar van de coöperatie, groeien ook naar hun nieuwe rol.

Dit alles doen we in de overtuiging dat de Huisartsenposten Oost-Brabant beter in staat is huisartsen te binden en te boeien en daardoor beter in staat is de goede zorg voor patiënten te leveren.

Medio 2015 verhuisde de laatste post. In 's-Hertogenbosch namen we de zorg voor de zelfverwijzers voor onze rekening en op 15 juni openden we de nieuwe post in het ziekenhuis..

Raad van Bestuur



2 Profiel van de organisatie

Huisartsenposten Oost-Brabant is een huisartsendienstenstructuur. Wij verlenen huisartsenzorg tijdens avond-, nacht- en weekenduren in de regio Oost-Brabant en de Bommelerwaard. .

De volgende organisaties zijn aan Huisartsenposten Oost-Brabant gelieerd:

- Stichting Callcenter Huisartsenpost HOV (identificatienummer KvK 56372922);
- Stichting Callcenter Centrale Huisartsen Posten Zuidoost Brabant (identificatienummer KvK 17165013);
- Hart voor Brabant Doktersdiensten B.V. (identificatienummer KvK 17153808);
- Stichting Kwaliteit en Integratie (identificatienummer KvK 17161615);
- Coöperatie ICT regio Noordoost-Brabant U.A. (identificatienummer KvK 63178389).

Tabel 1: algemene identificatiegegevens

Zorgtype	Huisartsendienstenstructuur, huisartsenpost
Naam rechtspersoon	Coöperatieve Huisartsenposten Oost Brabant U.A.
Adres	Postbus 3274
Postcode	5203 DG
Plaats	's-Hertogenbosch
Telefoonnummer	088 – 876 52 00
Identificatienummer KvK	62644742
E-mailadres	info@hapoostbrabant.nl
Website	www.huisartsenpostenoostbrabant.nl



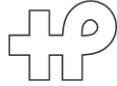
3 Kernprestaties

Tabel 2: kerngegevens

<i>Kerngegevens</i>	<i>Antwoord</i>
Verzorgingsgebied	
Aantal patiënten in verzorgingsgebied	1.110.316
Capaciteit	
Aantal huisartsenposten	7
Aantal callcenters	2
Productie	
Totaal aantal verrichtingen	284.047
Telefonisch advies	105.643
Consult	155.514
Visite	22.890
Personeel	
Aantal personeelsleden in loondienst per einde 2015	321
Aantal fte personeelsleden in loondienst per einde 2015	115
Leden	
Aantal aangesloten huisartsen	532

Tabel 3: capaciteit per locatie

	<i>Aantal spreekkamers</i>	<i>Aantal behandelkamers</i>	<i>Aantal balieplekken</i>	<i>Aantal belplekken</i>
Huisartsenpost 's-Hertogenbosch	6	2	2	3
Huisartsenpost Eindhoven	5	1	2	2
Huisartsenpost Geldrop	3	1	1	1
Huisartsenpost Helmond	4	2	2	2
Huisartsenpost Oss	3	1	2	1
Huisartsenpost Uden	5	1	1	2
Huisartsenpost Zaltbommel	2	1	2	1
Triagecentrum zuid	-	-	-	20
Triagepost noord	-	-	-	24



4 Maatschappelijk ondernemen

Huisartsenposten Oost-Brabant draagt zorg voor spoedeisende huisartsenzorg buiten kantooruren. Dit doen wij met aandacht voor de patiënt en gemeenschap, de medewerkers en huisartsen.

Huisartsenposten Oost-Brabant is erg gericht op samenwerking. Met de ziekenhuizen in de regio werken we nauw samen om de spoedeisende zorg zo patiëntvriendelijk en doelmatig mogelijk te organiseren. Naast de ziekenhuizen, onderhouden wij ook samenwerkingsrelaties met onder andere zorggroepen, GHOR, GGD en instellingen voor psychiatrische zorg. De cliëntenraad treedt op als belangenbehartiger van patiënten en biedt de mogelijkheid om hun ervaring mee te nemen in het dagelijks beleid van Huisartsenposten Oost-Brabant.

Samenwerking betreft niet alleen de samenwerking met externe partijen, maar ook de samenwerking binnen Huisartsenposten Oost-Brabant. Als huisartsendienstenstructuur met, sinds 2015, zelfstandig opererende posten is het essentieel dat de samenwerking ook intern vlot verloopt. Denk hierbij aan de samenwerking tussen triagisten, doktersassistenten en artsen, maar ook aan de samenwerking tussen het management van de posten. Deze samenwerking was in 2015 een belangrijk speerpunt en zal dit, gezien de status van 'groeierende organisatie' ook in 2016 blijven.

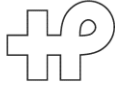
Huisartsenposten Oost-Brabant heeft nog geen beleid vastgesteld rondom maatschappelijk verantwoord ondernemen.

4.1 Cliëntenraad

Met ingang van 1 januari 2015 heeft de economische fusie van de Cliëntenraden Centrale Huisartsenposten Zuidoost Brabant en Huisartsenpost HOV plaatsgevonden. De juridische fusie van de beide huisartsenposten is een feit per 1 mei 2015.

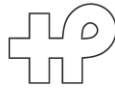
In de eerste vergadering in de nieuwe samenstelling van de Cliëntenraad op 16 april is de Cliëntenraad vanuit principiële en pragmatische kant bekrachtigd door de Raad van Bestuur. Op 24 september heeft de officiële ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst, instellingsbesluit en huishoudelijk reglement door de Raad van Bestuur en Cliëntenraad plaatsgevonden.

De taak van de Cliëntenraad is beschreven in artikel 2 van het instellingsbesluit en luidt: "Het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten in het werkgebied van de Huisartsenposten Oost-Brabant, met name de kwaliteit en continuïteit van de huisartsenzorg gedurende avond-, nacht- en weekenduren". Dit zoals bepaald in artikel 2, lid 1 van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).



Tabel 4: cliëntenraad

	<i>Antwoordcategorie</i>
Heeft uw organisatie een cliëntenraad?	Ja
Wordt/worden de cliëntenraad/raden in financiële zin ondersteund conform de modelfinancieringsregeling, zoals afgesproken in het gezamenlijk stimuleringsprogramma medezeggenschap cliënten (uitkomsten van overleg, Actiz, BTN, FO, GGZ Nederland, LOC, LSR, NFU, NVZ van 18 juni 2009)?	Ja
Zijn er het afgelopen jaar door de cliëntenraad gevraagde adviezen uitgebracht, zo ja hoeveel?	Ja, eenmaal: Positief advies Reglement Raad van Bestuur
Zijn er het afgelopen jaar door de cliëntenraad ongevraagde adviezen uitgebracht, zo ja hoeveel?	Nee
Hebben deze ongevraagde adviezen tot maatregelen geleid in de instelling? Geef hier een percentage.	N.v.t.
Heeft uw concern een commissie van vertrouwenslieden ingesteld?	Nee
Heeft uw concern zich aangesloten bij een landelijke commissie?	Nee



5 Toezicht, bestuur en medezeggenschap

5.1 Governancecode

Huisartsenposten Oost-Brabant is als huisartsendienstenstructuur niet gehouden de Zorgbrede Governancecode te volgen. Deze bestuurscode wordt derhalve niet letterlijk gevolgd. Wél wordt de Zorgbrede Governancecode gebruikt als leidraad voor goed bestuur en toezicht.

Tabel 5: Governancecode

<i>Code</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Hanteert uw organisatie de Zorgbrede Governancecode?	Nee
Zo nee, welke andere code?	Geen specifieke bestuurscode
Nee, omdat...	Als huisartsendienstenstructuur is Huisartsenposten Oost-Brabant niet gehouden deze code te volgen.

5.2 Toezichthoudend orgaan

2015 was het jaar van de voorbereiding en invoering van een decentralisatie van taken en verantwoordelijkheden naar de posten. Daarnaast werd de bestuurlijke fusie tussen de regio's noordoost en zuidoost Brabant gerealiseerd.

De Raad van Toezicht verwacht van de eerdergenoemde decentralisatie een versterking van de handelingsvrijheid en betrokkenheid op de werkvloer. Van de bestuurlijke fusie mag de raad een versterking van de externe positie en slagkracht van de organisatie verwachten. De Raad van Toezicht is verheugd over deze ontwikkelingen en heeft in zijn adviserende rol deze ontwikkelingen met een positieve insteek begeleid. Eveneens positief oordeelt de Raad van Toezicht over de vestiging van de huisartsenpost in het Jeroen Bosch ziekenhuis. Hierbij tekent zij aan dat de besluitvorming rondom de bovengenoemde positieve ontwikkelingen erg veel tijd gevegd heeft.

De raad heeft ook bijzondere aandacht besteed aan de maatschappelijke behoefte tot verdere professionalisering van de onze organisatie. De Raad van Toezicht zelf kon daarbij niet buiten schot blijven en heeft daarom expliciet aandacht besteed aan haar organisatie en werkwijze en de daarbij behorende professionaliteit. In dit verband werden een agenda- en auditcommissie ingesteld en werden een rooster van aftreden en algemene profieisen voor nieuwe leden opgesteld. De verandering en de uitbreiding van de rol en functie van toezicht zijn voorwerp van overleg geweest in onder andere de ledenraad van 30 november. In het reglement van toezicht, dat een uitwerking is van de statuten, treft men een handzaam overzicht aan van de taak van de Raad van Toezicht.

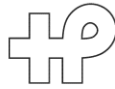
De raad heeft eveneens ruim aandacht besteed aan jaarlijks terugkerende activiteiten. Elke vergadering werd er aandacht besteed aan het voortgangsbericht en de management-rapportages. Ook aandacht voor het jaarplan en de uitvoering ervan behoort tot re reguliere



activiteiten. Met de accountant werd de jaarrekening besproken. Aldus werd inhoud gegeven aan de taak van de Raad van intern toezicht en advies.

Tabel 6: Toezichthoudend orgaan

<i>Vraag</i>	<i>Tekstveld</i>
Houdt het toezichthoudend orgaan toezicht op de strategie en prestaties en de interne beheersings- en controlesystemen?	Ja
Zijn nieuwe leden op openbare wijze geworven?	De huidige leden zijn bij de fusie van Huisartsenpost HOV en CHP Zuidoost-Brabant overgestapt naar de nieuwe coöperatie. Zij zijn bij hun aanstelling bij HOV en CHP op openbare wijze geworven.
Wordt de deskundigheid van toezichthouders gewaarborgd?	Ja, de toezichthouders volgen indien nodig of gewenst scholing via NVTZ.
Beschikt de raad over ten minste één lid met voor de zorgorganisatie relevante kennis en ervaring?	Ja.
Zijn er in besluiten van het bestuur waaraan het toezichthoudend orgaan dit verslagjaar goedkeuring heeft verleend?	Ja, te weten: <ul style="list-style-type: none">• Instellen auditcommissie;• Instellen agendacommissie;• Vergoeding Raad van Toezicht;• Voorzitter Raad van Toezicht;• Reglement van Toezicht;• Rooster van optreden Raad van Toezicht;• Bindende voordracht van lid Raad van Toezicht met portefeuille Kwaliteit en Veiligheid door de Cliëntenraad (heden portefeuille dhr. Van Kemenade);• Procuratieregeling;• Reglement van Bestuur;• Investering huisvesting post Oss.
Bestaan er commissies binnen het toezichthoudend orgaan?	Ja, binnen de Raad van Toezicht zijn een auditcommissie en agendacommissie actief.
Heeft u gewaarborgd dat de leden van het toezichthoudend orgaan onafhankelijk zijn?	Ja, dit is bij de selectie van de leden Raad van Toezicht nagegaan.
Heeft u een beleid met betrekking tot de bezoldiging van toezichthouders?	Ja, beloning vindt plaats conform de beloningscode van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders Zorginstellingen (NVTZ).



<i>Vraag</i>	<i>Tekstveld</i>
Heeft het toezichthoudend orgaan het bestuur dit jaar beoordeeld?	Nee, dit is niet gedaan omdat de Raad van Bestuur en de gehele nieuwe organisatie reeds per 1 juli 2015 geïnstalleerd zijn.
Heeft het toezichthoudend orgaan haar eigen functioneren geëvalueerd?	Ja.
Hoeveel vergaderingen heeft het toezichthoudend orgaan gehouden in het verslagjaar?	Vier vergaderingen.
Bij hoeveel van deze vergaderingen was de raad van bestuur aanwezig?	Bij alle formele vergaderingen was de Raad van Bestuur aanwezig. Daarnaast heeft er wel informeel onderling beraad plaats gevonden.
Bestaat er regulier overleg met de externe accountant?	Ja, één keer per jaar.
Laat het toezichthoudend orgaan zich door verschillende bronnen voorzien van informatie?	Ja. Primair via de Raad van Bestuur, incidenteel door raadpleging personeel bedrijfsbureau.

Tabel 7: Samenstelling toezichthoudend orgaan

<i>Naam</i>	<i>dhr./mw.</i>	<i>Infunctietreding</i>	<i>Nevenfuncties</i>
Janssen, H.H.A.M.	Dhr.	1-5-2015	DGA Forna Adviesgroep BV
Kemenade, F.J. van	Dhr.	1-5-2015	Lid Raad van Bestuur Cohesie; Huisarts
Wazirali, J.S.	Mw.	1-5-2015	Directeur Heliotropo advies begeleiding en training
Eck, H.A. van	Dhr.	1-5-2015	-
Claessen, P.D.A.	Dhr.	1-5-2015	Voorzitter ondernemersvereniging Hartje 's-Hertogenbosch

5.3 Bestuur

Het dagelijks bestuur van Huisartsenposten Oost-Brabant is in handen van een tweehoofdige Raad van Bestuur. De nevenfuncties en portefeuilles zijn per bestuurder weergegeven in tabel 11.

Tabel 8: bestuursstructuur

<i>Structuur</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Welke bestuursstructuur is op uw concern van toepassing?	Eindverantwoordelijke Raad van Bestuur met Raad van Toezicht
Wat is de samenstelling van de Raad van Bestuur?	Tweehoofdige

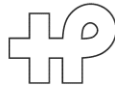


Tabel 9: wettelijke transparantie-eisenbestuursstructuur

<i>Transparantie-eis</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Is er een orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van de instelling en deze met raad ter zijde staat?	Ja
Is het toezichthoudend orgaan zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de dagelijkse en algemene leiding van de instellingen en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren?	Ja
Legt het concern schriftelijk en inzichtelijk de verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding vast, evenals de wijze waarop interne conflicten tussen beide organen worden geregeld?	Ja
Heeft uw concern de rechtsvorm van stichting of vereniging (als bedoeld in artikel 344 van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek)?	Ja
Welke rechtsvorm heeft uw concern?	Coöperatie UA

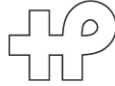
Tabel 10: wettelijke transparantie-eisen bedrijfsvoering

<i>Transparantie-eis</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Heeft de instelling schriftelijk vastgelegd welk orgaan/organen van de instelling welke bevoegdheden heeft/hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering?	Ja
Heeft de instelling schriftelijk (en inzichtelijk) vastgelegd hoe de zorgverlening georganiseerd wordt, van welke andere organisatorische verbanden daarbij gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden?	Ja
Ten behoeve van welke instellingen heeft u investeringen gedaan (ook indien in het buitenland gevestigd)?	n.v.t.
Worden de activiteiten van de instelling waarvoor de toelating(-en) geldt/gelden, in ieder geval financieel onderscheiden van andere activiteiten van de instelling?	Ja
Zijn in de financiële administratie van de instelling ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming, en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de instelling is aangegaan?	Ja



Tabel 11: Samenstelling Bestuur

<i>Naam</i>	<i>dhr./mw.</i>	<i>Infunctietreding</i>	<i>Nevenfuncties</i>	<i>Portefeuille</i>
Welling, G.P.	Dhr.	1-2-2002	Bestuur PvdA Gewest Brabant	<ul style="list-style-type: none">• Callcenter Eindhoven, Post 's-Hertogenbosch, Post Helmond, Post Geldrop• Financiën• ICT• P&O• Informatiemanagement• Huisvesting• Ondernemingsraad• St. Anna ziekenhuis, ziekenhuis Elkerliek, Jeroen Bosch ziekenhuis
Geboers, H.J.A.M.	Dhr.	1-12-2013	Atranzet, VZVZ	<ul style="list-style-type: none">• Triagepost 's-Hertogenbosch, Post Eindhoven, Post Uden, Post Oss• Kwaliteit• Communicatie• Scholing en bekwaamheid• Ketenzorg• Cliëntenraad• AIOS coördinatie• RAV overleg• Catharina ziekenhuis, ziekenhuis Bernhoven



6 Beleid, inspanningen en prestaties

6.1 Kwaliteit

Huisartsenposten Oost-Brabant kent een interne klachtenafhandeling, waarbij de klachtenfunctionaris de klachtenopvang organiseert (tabel 15, interne klachtenafhandeling). Zij neemt zo snel mogelijk na het indienen van de klacht contact op met de klager om na te gaan welk klachten-traject aansluit bij de wensen van de klager. Leidt de interne klachtenopvang niet tot afronding van de klacht of stelt de klager hierop geen prijs, dan bespreekt de klachten-functionaris andere klachtbehandelings-mogelijkheden, zoals de klachtencommissie of het regionaal tuchtcollege.

Huisartsenposten Oost-Brabant heeft één Ondernemingsraad. De raad is een afspiegeling van de organisatie, met vertegenwoordigers uit zowel de regio noord ('s-Hertogenbosch, Oss, Uden, Zaltbommel) als zuid (Eindhoven, Geldrop, Helmond).

6.2 Prestatie-indicatoren

Huisartsenposten Oost-Brabant hanteert sinds 2012 de branchenormen huisartsenposten, zoals vastgesteld door de Vereniging Huisartsenposten Nederland (VHN).

De telefonische bereikbaarheid is een proces wat voortdurend aandacht vraagt. De toename van het aantal hulpvragen in combinatie met onze zoektocht naar geschikt personeel voor de telefonische triage zorgt voor een uitdaging. Dit heeft zijn weerslag op de responstijden. Hoewel in 2015 veel tijd en aandacht is besteed aan het behalen van de normen heeft dit nog niet geleid tot het gewenste resultaat.

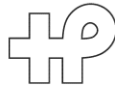
Het bevorderen van deskundigheid is een continue proces. De gezamenlijke scholing van regieartsen en triagisten (*van functionarol naar teamrol*) is dit jaar weer succesvol geweest. Het bevordert de onderlinge samenwerking op een prettige en leerzame manier.

Tabel 12: Prestatie-indicatoren huisartsenposten

<i>Norm</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Telefonische bereikbaarheid	
Spoedoproepen binnen 30 seconden beantwoord, in procenten ¹	95,7%
Niet-spoedoproepen binnen twee minuten beantwoord, in procenten ²	57,3%
Niet-spoedoproepen binnen tien minuten beantwoord, in procenten ¹	92,9%
Fysieke bereikbaarheid	

¹ Norm: 98%

² Norm: 75%



<i>Norm</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Inwoners van het werkgebied kunnen binnen 30 minuten de huisartsenpost bereiken, in procenten ¹	100%
<i>Aanrijdtijden</i>	
Bij een levensbedreigende situatie (U1) is zorg binnen 15 minuten ter plaatse, in procenten ¹	99,0%
Bij een levensbedreigende situatie (U1) is zorg binnen 30 minuten ter plaatse, in procenten ¹	100,0%
Is er sprake van samenwerking met de ambulancezorg?	Ja
Zelfstandig door de triage-assistenten afgehandelde hulpvragen worden binnen één uur geautoriseerd, in procenten ¹	83,3%
Triage-assistenten zijn gediplomeerd, dan wel in opleiding en binnen twee jaar gediplomeerd, in procenten ¹	100%
De wachttijd tussen aankomst in de wachtkamer en aanvang behandeling bedraagt minder dan 15 minuten, in procenten ³	Data niet beschikbaar

6.3 Klachten

Cliënten van Huisartsenposten Oost-Brabant kunnen laagdrempelig een klacht indienen. Indien een klacht wordt ingediend verzorgt de klachtenfunctionaris de klachtenopvang. Zij neemt zo snel mogelijk na het indienen van de klacht contact op met de klager om na te gaan welk klachtentraject aansluit bij de wensen van de klager.

Contact tussen klager en aangeklaagde (bemiddeling) wordt, daar waar mogelijk, aangeboden. De klachtenfunctionaris legt, indien de klacht het handelen van een arts betreft, de klacht voor aan de betreffende arts. Het is aan de arts uit de klacht lering te trekken. Betreft de klacht een doktersassistente of verpleegkundige, dan legt de klachtenfunctionaris de klacht voor aan de manager bedrijfsvoering. De manager onderzoekt de klacht en formuleert een reactie op de klacht, waarin het leren uit de klacht een belangrijke rol speelt. Algemene leer- en verbeterpunten voortkomend uit de klachten worden opgepakt door het verantwoordelijke management.

Leidt de interne klachtenopvang niet tot afronding van de klacht of stelt de klager geen prijs op interne klachtafhandeling, dan bespreekt de klachtenfunctionaris andere mogelijkheden zoals de klachtencommissie, het regionaal tuchtcollege of indienen van een aansprakelijkstelling.

Het aantal klachten betreft het totaal aantal binnengekomen geregistreerde klachten. Het komt weleens voor dat er klachten binnenkomen waarvan het meteen duidelijk is dat ze

³ Norm: 95%



geen betrekking hebben op de huisartsenpost . Deze worden dan direct doorgestuurd zonder registratie.

Tabel 13: klachtenfunctionaris

<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Kunnen patiënten in uw concern terecht bij een klachtenfunctionaris?	Ja

Tabel 14: klachtencommissie

<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Beschikt u over een regeling voor de behandeling van klachten jegens de cliënt van uw instelling conform de wet klachtrecht cliënten zorgsector?	Ja (aangesloten bij Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland)
Voldoet deze regeling aan de 6 gestelde eisen ingevolge deze wet?	Ja
Werkt de klachtencommissie in overeenstemming met de gestelde eisen?	Ja
Brengt u deze regeling bij al uw cliënten op een passende wijze onder de aandacht?	Ja
Aantal klachten ingediend bij de klachtencommissie	2
Aantal klachten als percentage van het aantal verrichtingen	<0,01%
Aantal door de klachtencommissie in behandeling genomen klachten	2
Aantal klachten waarover de klachtencommissie advies heeft uitgebracht	2
Aantal klachten dat gegrond is verklaard	1

Tabel 15: interne klachtenafhandeling

<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Meldingen (totaal)	
Klacht/onvrede	335
Compliment	28
Schadeclaim	14
Anders	-
Meldingen, gerangschikt naar onderwerp klacht	
Medisch inhoudelijk handelen	193
Bejegening	44
Organisatie	25
Financiën	9
Bereikbaarheid	11



<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Doorverwezen*	37
Anders	16
Klacht/onvrede als percentage van het aantal verrichtingen	0.1%
Afhandelduur	
Minder dan 1 maand	181
1 à 2 maanden	72
Meer dan 2 maanden	73
Nog niet afgehandeld/onbekend	9

*Onder het kopje ' doorverwezen' vallen klachten waarvan de machtiging (voor inzage van de medische gegevens en behandeling klacht indien klager niet de patiënt is) niet is teruggestuurd (15 klachten) , klachten die uiteindelijk toch bij een andere organisatie thuishoren (16 klachten), een grensoverschrijdend karakter hebben (1 klacht) of om andere redenen niet behandeld zijn (5 klachten).

6.4 Meldingen incidenten patiëntenzorg (MIP)

De MIP-commissie is ingesteld met als doel om op gepaste en objectieve wijze om te gaan met (bijna) fouten en (bijna) ongevallen met betrekking tot de individuele patiëntenzorg. Het gaat bij melding incidenten patiëntenzorg vooral om het verbeteren van de werkprocessen in het belang van betere patiëntenzorg. De MIP-commissie hanteert de PRISMA methode.

Tabel 16: meldingen incidenten patiëntenzorg

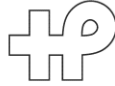
<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Beschikt u over een regeling voor de behandeling van meldingen incidenten patiëntenzorg?	Ja
Aantal meldingen ingediend bij MIP-commissie	53
Aantal door MIP-commissie in behandeling genomen meldingen	48

6.5 Calamiteiten

Calamiteiten worden gemeld aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Na elke melding wordt er een case-audit uitgevoerd die leer- en verbeterpunten oplevert.

Tabel 17: Calamiteiten

<i>Gegeven</i>	<i>Antwoordcategorie</i>
Calamiteiten (totaal)	15



6.6 Personeelsbeleid en kwaliteit van het werk

2015 stond in het teken van decentralisatie, fusie en de introductie van een nieuw informatiemanagementsysteem voor P&O (PIMS). Diverse functionarissen, waaronder het management, hebben als gevolg van de nieuwe organisatiestructuur te maken gekregen met grote wijzigingen in taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (TBV). Hierop is het sociaal plan (2014) van toepassing verklaard.

Als gevolg van de fusie heeft het personeel van CHP en HOV formeel een nieuwe werkgever gekregen: Huisartsenposten Oost-Brabant. Deze wijziging heeft geen invloed gehad voor de rechtspositie van de medewerkers.

Met de introductie van een nieuw personeelsinformatiesysteem is managers-selfservice (MMS) en medewerker-selfservice (EMS) geïntroduceerd.

In 2015 is voor het eerst een opleidingscoördinator aangesteld. Het doel hiervan is om een visie op scholing te ontwikkelen, opleidingsbeleid vast te leggen en managers te ondersteunen bij het ontwikkelen van opleidingsplannen. Managers blijven zelf verantwoordelijk voor het realiseren van opleidingsplannen. De opleidingscoördinator overziet het geheel van de plannen en realiseert waar mogelijk synergie.

6.6.1 Medewerkerraadpleging

De ondernemingsraad (OR) is een inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen onze organisatie. De raad bestaat uit werknemers die namens het personeel overleg voeren met de Raad van Bestuur over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen.

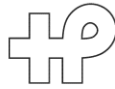
De Ondernemingsraad wil haar collega's meenemen in de groei van de organisatie, waarin zij laagdrempelig aangesproken kunnen en willen worden en bereikbaar zijn. De raad is van mening dat alleen een toegankelijke Ondernemingsraad weet wat er leeft of wat medewerkers bezighoudt. De Ondernemingsraad benadert medewerkers op een actieve manier om mee te denken over lopende zaken.

Tabel 18: ondernemingsraad

	<i>Antwoordcategorie</i>
Heeft uw organisatie een ondernemingsraad?	Ja
Zijn er het afgelopen jaar door de ondernemingsraad instemmingsaanvragen behandeld, zo ja hoeveel?	Ja, vier instemmingsaanvragen zijn behandeld waarvan er voor één reeds instemming is verleend

6.6.2 Verloop personeel

Het verloopcijfer is relatief hoog. Dit wordt veroorzaakt door de groep Junior Triagisten (studenten geneeskunde), die gemiddeld een kortere periode in de organisatie werken dan



overige medewerkers. De organisatie heeft moeite met het vervullen van de vacature voor triagist en Verpleegkundig Specialist. Het aanbod op de arbeidsmarkt is beperkt.

Tabel 19: verloop personeel

<i>Verloop personeel</i>	<i>Aantal personeelsleden</i>	<i>Aantal Fte</i>
Instroom personeel in loondienst totale concern in verslagjaar	83	15.2
Uitstroom personeel in loondienst totale concern in verslagjaar	57	16.4

Tabel 20: vacatures

<i>Vacatures</i>	<i>Totaal aantal vacatures per einde 2015</i>	<i>Aantal moeilijk vervulbare vacatures per einde 2015</i>
Totaal personeel	10	10
Personeel met patiëntgebonden functies	10	10

6.6.3 Ziekteverzuim

Door implementatie van een nieuw personeelsinformatiesysteem en de fusie in mei, is het niet mogelijk om over 2015 een geconsolideerd verzuimcijfer te produceren. De organisatie telt 9 afdelingen waarvan in 2015 er 4 een hoog (>5%) verzuim hadden.

Tabel 21: ziekteverzuim

<i>Ziekteverzuim</i>	<i>Percentage</i>
Verzuim totaal personeel in loondienst	Data niet beschikbaar

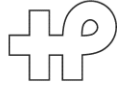
6.6.4 Wet normering topinkomens

Er is geen overschrijding van de WNT van toepassing

6.7 Financieel beleid

De totale begroting voor 2015, na de aangevraagde plusmodule JBZ bedraagt €19.684.298. De opbrengsten uit verrichtingen zijn in het jaar 2015 hoger dan begroot. Op grond van de NZA beleidsregels mag 2% van de gerealiseerde opbrengsten worden toegevoegd aan de RAK. De dotatie aan de Rak uit hoofde van de volume afwijking in de opbrengsten bedraagt € 393.830.

In 2014 betaalden de Huisartsenposten een navordering ANW-toeslag uit aan haar werknemers die in ANW uren werken. Dit betreft een navordering van ANW-toeslag op vakantie-uren. Hiervoor is de Huisartsenpost Oost-Brabant gecompenseerd door



zorgverzekeraars in de begroting over 2015. Het gaat om bedrag van €324.720. Dit bedrag maakt onderdeel uit van de onderschrijving van het kostenbudget waardoor de Reserve Aanvaardbare Kosten (RAK) met € 75.605 toenemen.

Huisartsenposten Oost Brabant heeft over 2015 een positief resultaat behaald van €562.604 voor nacalculatie. Er wordt een bedrag van €469.435 toegevoegd aan de RAK. De RAK per 31 december 2015 bedraagt €1.665.545 euro (8,2% van de gerealiseerde opbrengsten over 2015).

6.7.1 Investeringsen

In 2015 zijn investeringen gedaan voor een bedrag van € 115.000 . Dit betrof hoofdzakelijk de aanschaf van inventaris en medische inventaris voor de nieuwe huisartsenpost in het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

6.7.2 Liquide middelen/liquiditeit

De omvang van de liquide middelen is gestegen van € 1.621.944 ultimo 2014 naar € 3.227.312 ultimo 2015. De liquiditeit, gedefinieerd als de som van de vorderingen en de liquide middelen gedeeld door de kortlopende schulden is gestegen van 1,1 per 31 december 2014 tot 1,2 per 31 december 2015.

6.8 Financiële vooruitblik 2016

Voor 2016 is Huisartsenposten Oost Brabant een budget overeengekomen met zorgverzekeraars van €20.750.430. Er is sprake van een sluitende begroting waaruit alle geplande activiteiten uit het jaarplan 2016 gefinancierd kunnen worden.

Huisartsenposten Oost-Brabant is een financieel gezonde organisatie. Er zijn voldoende financiële middelen voorhanden om eventuele investeringen te bekostigen en de RAK is van voldoende omvang om eventuele tegenvallers op te vangen.