

*Jaarverslag 2016*

---

**Clëntenraad  
Huisartsenposten Oost-Brabant  
(HAP OB)**

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
De Huisartsenpost .....	3
Bevoegdheden Cliëntenraad .....	3
Taken Cliëntenraad .....	3
Samenstelling Cliëntenraad.....	3
Basis Cliëntenraad .....	4
Zittingsduur leden Cliëntenraad.....	4
Bijeenkomsten Cliëntenraad .....	4
• Meerjarenbeleidsplan 2017-2020 .....	4
• Patiëntveiligheid.....	4
• Patiënttevredenheid.....	5
• Klachtenregeling.....	5
• Klachtenbehandeling.....	5
• Telefonische bereikbaarheid .....	5
• Afhandeling van calamiteiten.....	5
• Commissie van Vertrouwenslieden.....	5
• Bindende voordracht van het benoemen van één lid van de Raad van Toezicht.....	6
• Integrale aanpak continuïteit en dienstbelasting.....	6
• Doelstellingen / speerpunten / taakverdeling .....	6
• Rapportages .....	6
Bijeenkomsten Cliëntenraad met Raad van Bestuur .....	7
Adviezen aan Raad van Bestuur .....	7
Overleg met Raad van Toezicht.....	7
Contacten met de organisatie .....	7
• Klachtenfunctionaris.....	7
• Huisartsenposten .....	8
• Nieuwsbrieven.....	8
Speerpunten 2017 .....	8
Publiciteit.....	8
Verzendlijst.....	9
Colofon .....	10

## Voorwoord

Na de vorming medio 2015 van de nieuwe Cliëntenraad is 2016 een jaar geweest, waarin we tot een verdere uitbouw van onze activiteiten zijn gekomen. Goede samenwerking, gebruik van eenieders expertise en inzet zijn de hoekstenen geweest om het fundament verder vorm te geven.

Centraal in 2016 stond het woord 'beweging', hetgeen kenmerkend is voor wat er in deze verslagperiode passeerde. Immers de toekomst is minder voorspelbaar en er zijn ook in de Huisartsenzorg vele ontwikkelingen gaande.

De 'bewegingen' werden door de Cliëntenraad actief gevolgd. Uitgangspunt daarbij was het centraal stellen van het cliëntperspectief, met name om de behoeftes, wensen, ervaringen, belangen en mogelijkheden van de cliënt richtinggevend te laten zijn voor de te bieden Huisartsenzorg.

Het jaarverslag 2016 tracht een impressie te geven van het woord 'beweging'.

Uit het verslag valt op te maken dat participatie en medezeggenschap nog meer dan voorheen bij de Huisartsenposten Oost-Brabant hoog in het vaandel staat.

Dit uit zich onder andere in het al in een vroeg stadium betrekken van de Cliëntenraad bij het ontwikkelen van zorgbeleid, het verbeteren van de kwaliteit van zorg, het bewaken van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en het delen van waarden en normen.

Met enige trots noemen wij u de participatie van de Cliëntenraad in de initiatiefgroep Patiëntveiligheid Oost-Brabant. De veiligheid van de cliënt is hiermee tot een centraal thema verheven. Al bij al een resultante van samenwerking tussen alle bestuurders van de Huisartsenzorg in Oost-Brabant, aangevuld met Cliëntenorganisaties, Zorgverzekeraars en de Inspectie Gezondheidszorg.

Verderop in het verslag leest u meer over de totstandkoming van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz), ingaande 1 januari 2016.

De Cliëntenraad is van oordeel dat vroegtijdige participatie bij diverse onderwerpen het aantal klachten mogelijk zal reduceren.

De Cliëntenraad heeft zich het afgelopen jaar nauw betrokken gevoeld bij de totstandkoming van de verschillende plannen, initiatieven en besluiten. Vanuit onze verantwoordelijkheid hebben we steeds opnieuw naar een goede balans gezocht tussen onze rol als Cliëntenraad en onze verantwoordelijkheid ten aanzien van het cliëntperspectief en de totale organisatie en denken dat we deze regelmatig hebben gevonden. Daarbij in acht nemend dat de Raad van Bestuur eindverantwoordelijk is voor het gevoerde, algehele beleid en aansprakelijk is voor de gevolgen van de daarin genomen besluiten.

De Cliëntenraad kijkt met tevredenheid terug op het achterliggende jaar, waarin het samenspel en het debat tussen de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur op een open en constructieve wijze heeft plaatsgevonden.

Peter Kanters,  
*voorzitter*

## De Huisartsenpost

De huisartsenpost is een eerstelijns gezondheidszorginstelling die zorg draagt voor huisartsgeneeskundige zorg tijdens avond- nacht- en- weekenduren.

De huisartsenposten in Oost-Brabant zijn gevestigd in: Eindhoven, Geldrop, Helmond, 's-Hertogenbosch, Oss, Uden en Zaltbommel. Het callcenter is gevestigd te Eindhoven, de triagepost te 's-Hertogenbosch.

## Bevoegdheden Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies, verzwaard advies en instemming te geven aan een instellingsbestuur over een aantal onderwerpen die van belang zijn voor de cliënten, conform de wet. De bestuurder dient daarom de Cliëntenraad voldoende te informeren. Zij doet dit in het periodiek overleg met de Cliëntenraad.

## Taken Cliëntenraad

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).

De Cliëntenraad dient voldoende inzicht te hebben in wat cliënten belangrijk vinden en hoe zij de zorg ervaren die zij aangeboden krijgen. Om de gemeenschappelijke belangen van de cliënten naar behoren te kunnen behartigen is het vanzelfsprekend van cruciaal belang dat de Cliëntenraad kan beschikken over actuele en ter zake doende informatie.

De Raad van Bestuur vindt het belangrijk om zich via de Cliëntenraad op de hoogte te stellen c.q. te blijven van de mening van de cliënt. Dankzij de Cliëntenraad kan de Raad van Bestuur niet alleen de kwaliteit van de zorg bevorderen, maar ook actief aandacht besteden aan onderwerpen die bij de cliënten leven. Daarbij valt te denken aan:

- patiëntveiligheid
- samenwerking van de huisartsenposten met andere zorginstellingen
- privacy van (elektronische) gegevens
- toegankelijkheid en faciliteiten van de huisartsenposten
- algemene bejegening door zorgverleners.

## Samenstelling Cliëntenraad

De leden van de Cliëntenraad zijn allen woonachtig in het gebied Oost-Brabant en bestaat uit:

De heer P.J.S. Kanters (Peter)	voorzitter
De heer H. Savelkouls (Henk)	vicevoorzitter/secretaris
Mevrouw C.L.A.M. van Broekhoven-Wagemakers (Letty)	lid
De heer drs. S.H.R.M. van Dieten (Stef)	lid
Mevrouw J. van der Leest (Jeanne)	lid
De heer L. Vanderhallen (Lode)	lid
Mevrouw J. Volleman (José)	lid
Mevrouw R.M.C. de Rooij (Renée)	ambtelijk secretaris



*v.l.n.r. staand:  
Lode Vanderhallen, Peter Kanters, José Volleman,  
Stef van Dieten  
v.l.n.r. zittend:  
Jeanne van der Leest, Henk Savelkous, Letty van Broekhoven*

### **Basis Cliëntenraad**

De Cliëntenraad werkt op basis van een instellingsbesluit, samenwerkingsovereenkomst en huishoudelijk reglement.

De Cliëntenraad heeft in 2016 een begroting voor 2017 opgesteld en deze is goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

### **Zittingsduur leden Cliëntenraad**

Conform artikel 7 van het Instellingsbesluit is de zittingsduur 3 jaar met een tweede benoeming van 3 jaar, totaal zittingsduur maximaal 6 jaar. Het rooster van aftreden is hierop aangepast.

In 2017 wordt bezien in hoeverre het rooster aangepast moet worden. Dit om te voorkomen dat in 2021 in één keer vrijwel de hele Cliëntenraad vervangen wordt.

### **Bijeenkomsten Cliëntenraad**

Voor de secretariële werkzaamheden heeft de Cliëntenraad ambtelijk secretariële ondersteuning van mevrouw R. de Rooij, zij verzorgt de agenda's, de verslagen en de correspondentie.

De Cliëntenraad heeft bijeenkomsten gehouden op 3 februari, 7 april, 8 september, 10 november en 15 december. De volgende onderwerpen zijn tijdens deze bijeenkomsten aan de orde geweest:

- ***Meerjarenbeleidsplan 2017-2020***

Op 25 januari is een bijeenkomst georganiseerd, waarbij een afvaardiging van de Cliëntenraad aanwezig was, waarin het Meerjarenbeleidsplan 2017-2020 centraal stond. Enkele aanbevelingen en conclusies zijn aangedragen:

- Aandacht voor communicatie autochtone ouderen
- Continuïteit zorg en overdracht momenten
- Vergrijzing/opvang oudere medewerkers in de organisatie
- Bereikbaarheid eigen huisartsen, betrokkenheid
- Informatie naar patiënten beter stroomlijnen
- Team samenwerking en besluitvorming.

De publieke versie is handzaam en goed leesbaar. Bondig is weergegeven wat de speerpunten zijn. De Cliëntenraad heeft zijn complimenten overgebracht aan de Raad van Bestuur.

- ***Patiëntveiligheid***

Twee leden van de Cliëntenraad nemen deel aan de Werkgroep patiëntveiligheid.

Op 25 februari heeft een conferentie plaatsgevonden waarbij de Cliëntenraad werd gehoord. Er wordt gewerkt aan een plan van aanpak voor het Veilig Incident Meldsysteem (VIM) met als speerpunten:

- ontwikkelen van VIM
- verder uitrollen Landelijk Schakelpunt (LSP)
- ontwikkelen persoonlijk gezondheidsdossier
- best practices met elkaar delen.

Tijdens de brainstormsessie op 13 oktober is gesproken over het uitbrengen van een nieuwsbrief. Op 8 december is besloten begin januari 2017 een eerste nieuwsbrief in hard copy en digitaal te verspreiden.

- ***Patiënttevredenheid***

Op verzoek van de Raad van Bestuur is meegedacht hoe op een simpele manier de tevredenheid van cliënten in kaart te brengen. Een complimentenformulier is uitgewerkt en te downloaden van de website [https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten\\_complimenten/compliment/](https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten_complimenten/compliment/).

- ***Klachtenregeling***

Het concept model klachtenregeling is door LHV (Landelijke Huisartsen Vereniging), NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) en InEen ontwikkeld in het kader van de Wkkgz. De Cliëntenraad heeft positief geadviseerd omtrent het toepassen van het concept model klachtenregeling ervan uitgaande dat de definitieve regeling klachtenbehandeling binnen afzienbare tijd te verwachten is. Nadat deze is geaccordeerd door de Nederlandse Patiëntenfederatie en aangevuld met de voor Huisartsenposten Oost-Brabant specifieke situatie zal de Cliëntenraad een oordeel geven.

- ***Klachtenbehandeling***

De wettelijke verplichting voor klachtenbehandeling gaat in per 1 januari 2017.

- ***Telefonische bereikbaarheid***

Door de Consumentenbond is in mei een mysterieonderzoek gedaan naar de telefonische bereikbaarheid van huisartsenposten in Nederland, gepubliceerd op 23 augustus, gewijzigd op 24 augustus. [www.consumentenbond.nl/je-rechten-als-patient/huisartsenposten-slecht-bereikbaar](http://www.consumentenbond.nl/je-rechten-als-patient/huisartsenposten-slecht-bereikbaar) De telefonische bereikbaarheid, in casu de wachttijd, van de huisartsenposten is uitgebreid besproken alsook met de Raad van Bestuur op 22 september en 24 november.

- ***Afhandeling van calamiteiten***

De wijze van afhandeling calamiteiten naar aanleiding van correspondentie met IGZ is uitgebreid besproken alsook met de Raad van Bestuur op 24 november. De Raad van Bestuur heeft besloten een extern onderzoek te laten verrichten hoe het in de organisatie gaat, wat kan beter, wat ervan leren.

- ***Commissie van Vertrouwenslieden***

Er is geen commissie van vertrouwenslieden binnen de organisatie. Indien van toepassing kan de Cliëntenraad zich richten tot de landelijke geschillencommissie.

- **Bindende voordracht van het benoemen van één lid van de Raad van Toezicht**

Ten aanzien van de vacature voor het lid met portefeuille Kwaliteit en Patiëntveiligheid heeft de Cliëntenraad een bindende voordracht. De profielschets en stappenplan zijn besproken en akkoord is gegaan met het wervingsprofiel. Een extern bureau wordt ingeschakeld voor de werving van kandidaten. Drie leden van de Cliëntenraad nemen deel aan het traject voor invulling vacature lid Raad van Toezicht.

#### Stand van zaken

De selectiecommissie doet een unanieme voordracht van twee kandidaten. De door de Cliëntenraad geselecteerde kandidaat voor de portefeuille Kwaliteiten en Veiligheid is een van deze twee kandidaten. De uiteindelijke benoeming van beide kandidaten moet geschieden door de Ledenraad.

- **Integrale aanpak continuïteit en dienstbelasting**

Eerste doelstelling is een uitgebreide verkenning van dit complexe probleem door onderzoek en interviews met betrokken partijen. Twee leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan een intake gesprek met een extern bureau op 29 november en twee leden zijn aanwezig geweest bij de workshop op 19 december jl. Deze participatie gaat door in 2017 bij volgende werksessies en deelname aan de Stuurgroep Continuïteit en Dienstbelasting.

- **Doelstellingen / speerpunten / taakverdeling**

#### Doelstellingen

- Monitoren van informatieverstrekking met name de kwartaalrapportages omtrent de onderwerpen klachten, calamiteiten en beleidsvoornemens, daarnaast voortgangsberichten, kwaliteit en patiëntveiligheid, auditeren, kwaliteitsmanagementsysteem
- Overleg met Raad van Bestuur volgens vergaderschema
- Jaarlijks gesprek met Raad van Toezicht
- Jaarlijks gesprek met Klachtenfunctionaris
- Jaarlijks gesprek met de OR
- Bezoek aan de Spoedposten en Callcenters
- Streven 2-jaarlijks overleg met (delegatie) Cliëntenraden van ziekenhuizen
- Profileren: zorgen voor meer naamsbekendheid Cliëntenraad, Website.

#### Speerpunten

De speerpunten voor 2017 zijn vastgelegd, zie verder in dit jaarverslag.

#### Taakverdeling

Voor de diverse onderwerpen is een taakverdeling aangebracht onder de leden van de Cliëntenraad.

- **Rapportages**

Ontvangen en besproken rapportages:

- voortgangsberichten
- managementrapportages
- kwartaalrapportage klachten
- jaarrekening en jaarverslag 2015
- jaarplan en begroting 2017
- IGZ rapportage.

## Bijeenkomsten Cliëntenraad met Raad van Bestuur

De Cliëntenraad heeft overlegbijeenkomsten met de Raad van Bestuur gehad op 18 februari, 21 april, 23 juni, 22 september en 24 november. Naast de genoemde onderwerpen van de bijeenkomsten Cliëntenraad zijn nog specifiek aan de orde gebracht:

- Respons belevingsonderzoek d.d. 29 juni 2015
- Ontwikkelingen met ketenpartners
- Planning & Control cyclus 2016-2017
- Spoedposten: de verwarring over de naam spoedpost en spoedeisende hulp
- Risico brede risico inventarisatie
- HKZ Audit 2016
- Dienstapothek / farmaceutische spoedzorg Oss
- Vooruitblik te verwachten adviesaanvragen
- Website.

## Adviezen aan Raad van Bestuur

De Cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht met betrekking tot

Onderwerp	Datum
Meerjarenbeleidsplan 2017-2020	14 juli
TV opnames huisartsenpost	15 september
Klachtenbehandeling	15 september / 14 oktober
Klachtenregeling	29 december
Jaarrekening 2015 en jaarverslag 2015	29 december
Jaarplan 2017 en begroting 2017	29 december

Ongevraagd advies is uitgebracht omtrent

Onderwerp	Datum
Farmaceutische zorg Oss	18 juli
Telefonische bereikbaarheid	15 september

## Overleg met Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de huisartsenposten. Het jaarlijks informeel overleg met de leden van de Raad van Toezicht (in aanwezigheid van de Raad van Bestuur) heeft plaatsgevonden op 3 februari. Het was wederom op een goede manier sparren met de Raad van Toezicht waarbij o.a. het perspectief van het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van de huisartsenposten en de centrale positie daarin van de cliënt centraal stonden.

## Contacten met de organisatie

- ***Klachtenfunctionaris***

Overleg met de klachtenfunctionaris heeft plaatsgevonden op 10 november. Onderwerpen van gesprek:

- Landelijke benchmark
- Wat zijn de moeilijkste/meeste complexe klachten
- Komen er klachten over te lang wachten aan de telefoon



- Bij wat voor soort klachten voelen cliënten zich onvoldoende gehoord, ondersteund
- Toelichting cijfers 1e-2e-3e kwartaal
- De veranderende structuur met de autonomie van de posten.

De Cliëntenraad constateert dat op zorgvuldige wijze omgegaan wordt met klachten en dankt de klachtenfunctionaris voor haar uitgebreide toelichting op de aangedragen onderwerpen.

- **Huisartsenposten**

De jaarplannen van de huisartsenposten zijn ontvangen en besproken.

In 2017 zal de Cliëntenraad met een afvaardiging de afzonderlijke huisartsenposten bezoeken om kennis te maken met het duaal management. Daarnaast zal aan de orde komen:

- jaarplannen
- opstellen kijkwijzer
- patiëntveiligheid
- te komen tot afspraken voor vervolg overleggen.

Een afvaardiging van de Cliëntenraad is aanwezig geweest bij de opening van de huisartsenpost te Oss op 19 februari.

- **Nieuwsbrieven**

Maandelijks ontvangen de leden van de Cliëntenraad de digitale nieuwsbrief.

## **Speerpunten 2017**

- Uitwerking belevingsonderzoek
- Patiëntveiligheid
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Kennismaken met huisartsenposten c.q. duaal management
- Portefeuillehouders.

## **Publiciteit**

De nieuwe website Huisartsenposten Oost-Brabant [www.huisartsenpostenoostbrabant.nl](http://www.huisartsenpostenoostbrabant.nl) is gereed en online.

De Cliëntenraad beraadt zich in 2017 wat vanuit de Cliëntenraad op de website te willen plaatsen om meer inzicht te geven omtrent de werkzaamheden.

April 2017

Henk Savelkouls,  
*secretaris*

## Verzendlijst

Raad van Bestuur  
Raad van Toezicht  
Raad van Advies  
Ledenraad  
Ondernemingsraad  
Duaal management huisartsenposten  
De Huisartsenkring Zuidoost-Brabant (DHZ)  
De Ondernemende Huisarts (DOH Zorggroep)  
Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)  
Landelijk Steunpunt (mede)zeggenschap (LSR)  
LHV Huisartsenkring Zuidoost Brabant  
Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ)  
Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijns (SKGE)  
Zorgbelang Brabant  
Zorggroep BeRoEmD  
Zorgverzekeraars (CZ, VGZ)  
Publicatie op de website



### **Colofon**

Clëntenraad Huisartsenposten Oost-Brabant (HAP OB)  
Postbus 3274  
5203 DG 's-Hertogenbosch

[clientenraad@hapoostbrabant.nl](mailto:clientenraad@hapoostbrabant.nl)

<https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/achtergrond/clientenraad>