

*Jaarverslag 2017*

---

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

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	3
De Huisartsenpost .....	5
Bevoegdheden Cliëntenraad .....	5
Taken Cliëntenraad .....	5
Samenstelling Cliëntenraad.....	5
Basis Cliëntenraad .....	6
Zittingsduur leden Cliëntenraad.....	6
Bijeenkomsten Cliëntenraad .....	6
Bijeenkomsten Cliëntenraad met Raad van Bestuur .....	8
Adviezen aan Raad van Bestuur .....	8
Overleg met Raad van Toezicht.....	8
Adviezen aan Raad van Toezicht .....	8
Contacten met de organisatie .....	9
Activiteiten .....	9
Publiciteit.....	9
Afscheid Gerben Welling.....	9
Verzendlijst.....	10
Colofon .....	11

## Voorwoord

Het jaar 2017 stond voor de Cliëntenraad vooral in het teken van het verstevigen van de onderlinge samenwerking en als uitwerking daarvan het herschikken van de aandachtsgebieden van de individuele leden.

Continuering van een meer structureel overleg met het management van de afzonderlijke huisartsenposten is opgepakt. Doel hiervan is om meer zicht te krijgen op en mede daardoor meer inhoud te geven aan de lokale cliëntparticipatie. Het eerste contact met het management was constructief, uitnodigend, laagdrempelig en is veelbelovend voor de toekomst. Vervolgafspraken om tot een regulier overleg te komen hebben we op alle posten kunnen realiseren.

Per 1 januari 2017 is de nieuwe Governancecode Zorg van kracht. De code biedt de sector een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van haar maatschappelijke doelstelling en daarmee aan het maatschappelijk vertrouwen.

De Cliëntenraad nam op uitnodiging van de Raad van Bestuur / Raad van Toezicht deel aan een organisatie brede eerste gedachtewisseling over de inrichting van de governance van de Huisartsenposten.

De Cliëntenraad heeft, na een intensieve sollicitatieprocedure, in april 2017 haar bindende voordracht voor een nieuw lid van de Raad van Toezicht met de portefeuille Kwaliteit en Veiligheid met succes kunnen afronden. In goed overleg met Raad van Bestuur, de overige leden van Raad van Toezicht en vertegenwoordigers van Ledenraad werd onze voordracht unaniem overgenomen en is onze kandidaat benoemd als nieuw lid van de Raad van Toezicht. Wij danken hierbij nogmaals alle betrokken gremia voor het in ons gestelde vertrouwen.

Op verzoek van de Raad van Bestuur heeft de Cliëntenraad in 2017 zitting genomen in een aantal nieuw geformeerde stuurgroepen. Dit betreft de stuurgroep Continuïteit en Dienstbelasting, de stuurgroep Kwaliteit en Veiligheid vanzelfsprekend en de stuurgroep Patiënttevredenheid. Dit geeft ons de mogelijkheid om op belangrijke thema's, vanuit de visie van de cliënt, mee te kijken en met name de belangen van de cliënt te vertegenwoordigen. Wij zijn ons daarbij bewust van het feit, dat wij niet verantwoordelijk zijn voor het maken van beleid, maar om inbreng te verzorgen die recht doet aan het cliëntbelang.

De leden van de Cliëntenraad streven ernaar zo maximaal mogelijk op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op het gebied van medezeggenschap van cliënten. Het lidmaatschap van de NCZ (Netwerk van Cliëntenraden in de Zorg), het volgen van externe activiteiten en het bijhouden van de vakpers in de zorg dragen hiertoe bij.

De raad ziet het als een uitdaging met een achterban van meer dan 1 miljoen mensen representatief te zijn voor alle cliënten. Wij blijven ons er terdege van bewust dat diversiteit van cliënten in onze beoordelingen moet worden meegewogen.

De raad kan zich goed vinden in het Meerjarenbeleid 2017-2020, waarin gestreefd wordt naar een actieve rol van de zelfstandige Huisartsenposten met een eigen identiteit. Dit met als doel excellente zorg te bieden in een goed afgestemd regionaal netwerk, waardoor de doelstelling 'altijd geholpen, altijd veilig en altijd deskundig' gerealiseerd kan worden. Hierdoor wordt de juiste zorg op de juiste plek geleverd. De Cliëntenraad wil vanuit zijn expertise waar mogelijk een bijdrage hieraan leveren.

Omdat de Cliëntenraad alle mensen in het verzorgingsgebied van de Huisartsenposten vertegenwoordigt, is het van belang dat de raad zichtbaar is voor de cliënten. Zo zijn de raad en zijn leden te vinden op de website [www.huisartsenpostenoostbrabant.nl](http://www.huisartsenpostenoostbrabant.nl)-

Conform het rooster van aftreden waren per 31 december 2017 drie van de zeven leden aftredend,

waarvan één herkiesbaar voor een laatste termijn van drie jaar.

Dit betekent afscheid nemen van twee leden die in 2015 de doorstart maakten van de toen nog twee afzonderlijke coöperaties naar de gefuseerde coöperatie Huisartsenposten Oost-Brabant.

Wij zijn Jeanne van der Leest en José Volleman zeer dankbaar voor hun, met name, grote bijdrage aan het integratie traject en hun participatie in de diverse werkgroepen. Zij toonden zich keer op keer in staat om vanuit het algemeen belang het Cliëntperspectief te laten prevaleren.

Tot slot:

Uit het voorliggend verslag mag de lezer opmaken dat de Cliëntenraad met tevredenheid terugblijkt op het jaar 2017.

Een mooie basis om vol vertrouwen vooruit te kijken naar 2018, een jaar waarin de Cliëntenraad zich aan de hand van de uitvoeringsagenda opmaakt voor een verdere professionaliseringsslag.

Dank aan eenieder die de Cliëntenraad positief ter wille stond om onze voornemens 2017 mogelijk te maken.

Namens de Cliëntenraad,

Peter Kanters,  
*voorzitter*

## De Huisartsenpost

De huisartsenpost is een eerstelijns gezondheidszorgaanbieder 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 te geven. In bepaalde gevallen kan de Cliëntenraad een reeds genomen besluit van de zorgaanbieder nietig verklaren (artikel 3 en 4 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). 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 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 zorgaanbieders
- 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 werkgebied 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 Savelkouls,  
Letty van Broekhoven*

### **Basis Cliëntenraad**

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

De Cliëntenraad heeft in 2017 een begroting voor 2018 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.

Per 1 januari 2018 zijn volgens rooster aftredend en herkiesbaar de dames Jeanne van der Leest en José Volleman en de heer Peter Kanters.

Jeanne van der Leest en José Volleman hebben aangegeven niet meer herkiesbaar te zijn. Aangezien er per 1 januari 2018 nog geen opvolgers zijn hebben beide dames aangegeven bereid te zijn iets langer aan te blijven als lid.

Peter Kanters heeft zich herkiesbaar gesteld en is met algemene stemmen herbenoemd voor een periode van 3 jaar en tevens het voortzetten van de functie van voorzitter.

### **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 2 februari, 16 februari, 6 april, 8 juni, 21 september, 9 november en 14 december. De volgende onderwerpen zijn tijdens deze bijeenkomsten aan de orde geweest:

- ***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. Reeds in 2016 zijn de profielschets en stappenplan besproken en is akkoord gegaan met het wervingsprofiel. Een extern bureau is ingeschakeld voor de werving van kandidaten. Drie leden van de Cliëntenraad hebben deelgenomen aan het traject voor invulling vacature lid Raad van Toezicht.

De Ledenraad heeft in zijn vergadering van 19 april unaniem mevrouw Yvonne van Kemenade en de heer Bert Groot Roessink, benoemd als lid van de Raad van Toezicht. De heer Bert Groot Roessink beheert de portefeuille 'kwaliteit en patiëntveiligheid'.

- **Integrale aanpak continuïteit en dienstbelasting op de huisartsenposten**

In de eerste helft van 2017 zijn, onder begeleiding van kenniscentrum Vilans, met betrokken huisartsen, management, bestuur en Cliëntenraad enkele werksessies gehouden. Hierbij zijn verschillende oplossingsrichtingen aangegeven die in de stuurgroep Continuïteit en Dienstbelasting, waarin de cliëntenraad vertegenwoordigd is, zijn geprioriteerd:

- verlagen van de instroom van patiënten met lage urgentie;
- verlagen van instroom en bevorderen van doorstroom van patiënten die bij een andere partner horen;
- optimaliseren van logistieke processen op posten en triagecentra;
- verlagen van werkdruk van medewerkers en artsen;
- vergroten van werkplezier op de posten.

In de stuurgroep bijeenkomst van november is toegelicht hoe de aanpak van de meeste knelpunten omtrent Continuïteit en Dienstbelasting zijn opgenomen in de jaarplannen van de huisartsenposten en triagecentra. Het management neemt het eigenaarschap van het programma Continuïteit en Dienstbelasting over van Vilans.

De stuurgroep Continuïteit en Dienstbelasting blijft voorlopig bestaan om de voortgang en communicatie over de projecten te monitoren en om te evalueren wat het totaal aan inspanningen oplevert.

- **Patiëntveiligheid**

Namens de Cliëntenraad neemt een lid deel aan de stuurgroep 'Kwaliteit en Veiligheid vanzelfsprekend'. Deze stuurgroep is op 13 april voor de eerste maal bijeengekomen. De kern is om vanuit verschillende invalshoeken diverse aandachtspunten omtrent patiëntveiligheid onder de aandacht te brengen bij huisartsen en het proces rond incidenten, calamiteiten en klachten beter in te richten.

- **Patiënttevredenheid**

Een complimentenformulier is uitgewerkt en te downloaden van de website [https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten\\_complimenten/compliment/](https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten_complimenten/compliment/).

In november is een projectgroep voor een hernieuwd patiënttevredenheidsonderzoek samengesteld en voor het eerst bijeengekomen. Hierin hebben twee leden van de Cliëntenraad zitting.

- **Klachtenregeling**

De Cliëntenraad heeft ingestemd met de klachtenregeling welke door Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) en InEen is ontwikkeld in het kader van de Wkkgz (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg).

- **Klachtenbehandeling**

De vernieuwde wettelijke verplichting voor klachtenbehandeling is ingegaan per 1 januari 2017.

- **Commissie van Vertrouwenslieden**

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

- **Wachtkamerschermen**

De Cliëntenraad is betrokken bij het optimaal verstrekken van informatie middels wachtkamerschermen. Aandachtspunten vanuit de Cliëntenraad zijn daarin meegenomen.

- **Rapportages**

Ontvangen en besproken rapportages:

- voortgangsberichten
- managementrapportages
- kwartaalrapportage klachten
- jaarrekening en jaarverslag 2016
- kaderbrief en begroting 2018.

### **Bijeenkomsten Cliëntenraad met Raad van Bestuur**

De Cliëntenraad heeft overlegbijeenkomsten met de Raad van Bestuur gehad op 16 februari, 20 april, 22 juni, 21 september, 23 november. Naast de genoemde onderwerpen van de bijeenkomsten Cliëntenraad (genoemd onder 'Bijeenkomsten Cliëntenraad') zijn nog specifiek aan de orde gebracht:

- Telefonische bereikbaarheid / responstijden
- Toelichting respons Belevingsonderzoek 2015 / patiënttevredenheid
- Ontwikkelingen op de afzonderlijke huisartsenposten en callcenters
- Vooruitblik te verwachten adviesaanvragen 2018.

### **Adviezen aan Raad van Bestuur**

De Cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht met betrekking tot onderstaande onderwerpen.

Onderwerp	Datum
Klachtenregeling	15 juni
Taak- en functieomschrijving calamiteitencommissie	19 december

In 2017 is geen ongevraagd advies uitgebracht.

### **Overleg met Raad van Toezicht**

De Raad van Toezicht houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling van de huisartsenposten. Het jaarlijks informeel overleg met de Raad van Toezicht (in aanwezigheid van de Raad van Bestuur) heeft op verzoek van de Cliëntenraad niet plaatsgevonden. De Cliëntenraad gaf er de voorkeur aan om eerst de Raad van Toezicht in de gelegenheid te stellen de ontstane vacatures in te vullen en zich te herpositioneren.

### **Adviezen aan Raad van Toezicht**

De Cliëntenraad heeft positief uitgebracht met betrekking tot

Onderwerp	Datum
Voordracht lid Raad van Toezicht met portefeuille Kwaliteit en Veiligheid	februari



## Contacten met de organisatie

- **Bezoek aan de Spoedposten en Callcentra**

De Cliëntenraad heeft in groepen van twee leden kennis gemaakt met de locatiemanagers en medisch managers van de huisartsenposten en callcenters. Het waren zeer open en aangename gesprekken. Om een overall beeld te krijgen wordt uit de verslagleggingen nader bekeken of er mogelijke aandachtspunten zijn ter bespreking met de Raad van Bestuur.

- **Jaarlijks gesprek met de OR**

Op 5 juli heeft een delegatie een aangenaam en open gesprek gehad met de OR. Beide partijen hebben aangegeven dit informeel overleg jaarlijks te continueren.

## Activiteiten

- Monitoren van het op orde brengen van telefonische bereikbaarheid / responstijden (prioriteit)
- Voortzetting participatie in werkgroepen en stuurgroepen
- Monitoren van informatieverstrekking met name de kwartaalrapportages omtrent de onderwerpen klachten, calamiteiten en beleidsvoornemens, daarnaast voortgangsberichten, kwaliteit en patiëntveiligheid, auditeren, kwaliteitsmanagementsysteem
- Monitoren van het op orde brengen van telefonische bereikbaarheid / responstijden.
- Evalueren van processen met de diverse gremia
- 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.

## Publiciteit

De Cliëntenraad heeft een aanzet gegeven om informatie vanuit de Cliëntenraad op de website van de Huisartsenposten Oost-Brabant te plaatsen [www.huisartsenpostenoostbrabant.nl](http://www.huisartsenpostenoostbrabant.nl) en zal dit in 2018 nader inhoud en vorm gaan geven.

## Afscheid Gerben Welling

In de vergadering van 22 juni nam de Cliëntenraad afscheid van de voorzitter van de Raad van Bestuur de heer Gerben Welling.

Gerben Welling hechtte aan het inspraakorgaan van de Cliëntenraad. Met name werd de Cliëntenraad uitgenodigd in gesprek te gaan over thema's die te herleiden zijn tot koersbepaling van de organisatie, het bewaken van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en het delen van waarden en normen. Zo is een helder profiel ontstaan van de Huisartsenposten Oost-Brabant een profiel dat uitgaat van het solidariteitsprincipe, solidariteit uitstraalt en waarin niet de markt maar het cliëntperspectief en het harmoniemodel centraal staat.



De inzet en strategie is steeds gericht op het verwezenlijken van ambities en doelen zoals neergelegd in de speciale editie Continuïteit van Huisartsenzorg Meerjarenbeleid 2017-2020.

De Cliëntenraad dankte Gerben Welling voor zijn inzet voor al het goede dat hij wist te bereiken en de prettige en constructieve samenwerking en wenst hem veel succes toe in zijn nieuwe uitdagingen.

Maart 2018

Henk Savelkouls,  
*secretaris*

## Verzendlijst

Raad van Bestuur  
Raad van Toezicht  
Raad van Advies  
Ledenraad  
Ondernemingsraad  
Duaal management huisartsenposten  
Cliëntenraad Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ)  
De Huisartsenkring Zuidoost-Brabant (DHZ)  
De Ondernemende Huisarts (DOH Zorggroep)  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)  
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)  
Gerben Welling  
Publicatie op de website



### **Colofon**

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

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

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

