



**Huisartsenposten
Oost-Brabant
Voor Spoed**

Jaarverslag 2019

Waar houdt de Cliëntenraad Huisartsenposten Oost-Brabant (HAP OB) zich mee bezig



*Samenstelling Cliëntenraad in 2019 v.l.n.r.
Lode Vanderhallen, Henk Savelkouls, Stef van Dieten,
Letty van Broekhoven, Peter Kanters, Mariëtte van Mackelenbergh*

Kort voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het Jaarverslag 2019 en mij is gevraagd om hiervoor het voorwoord te schrijven.

Laat ik me voorstellen.

Mijn naam is Henk Savelkouls en ik ben vanaf 1 juni 2012 tot 1 januari 2020 lid van de Cliëntenraad geweest en wel in de functie van secretaris, penningmeester, voorzitter en vicevoorzitter. Door persoonlijke omstandigheden heb ik mijn lidmaatschap per 1 januari jl. beëindigd.

Gedurende de tijd dat ik lid ben geweest van de Cliëntenraad heb ik vele veranderingen van de huisartsenpost van kortbij meegemaakt. De meeste veranderingen hadden te maken met de wijze waarop de organisatie is ingericht. Vooral de samenvoeging van HOV en CHP vereiste veel regelgeving welke nu is afgerond.

Het spreekt voor zich dat wil een organisatie naar behoren functioneren, de organisatie zelf qua structuur, opbouw, wettelijke kaders en faciliteiten 100% op orde moet zijn. Maar waar het uiteindelijk op aan komt is: Wordt de cliënt goed geholpen? Het is daarom goed dat de organisatie zich altijd voor ogen houdt: Wat mag de cliënt van ons verwachten? En: in hoeverre voldoen wij aan de verwachtingen.

Deze verwachtingen zijn kortweg als volgt geformuleerd:

- 1) Respectvolle bejegening door arts en verpleegkundigen, de cliënt wordt serieus genomen.
- 2) De cliënt is in deskundige, professionele handen.
- 3) De cliënt voelt zich veilig.
- 4) De huisartsenpost is goed bereikbaar, telefonisch en fysiek en de uitrusting is op orde.
- 5) Er is een duidelijke klachtenregeling.

Vooral punt 4 en met name de telefonische bereikbaarheid blijft een punt van zorg en vraagt grote aandacht.

Tijdens mijn eerste kennismaking met de Cliëntenraad in 2012 was mijn eerste vraag hoe de Cliëntenraad contact onderhoudt met zijn achterban te weten de cliënten. Ook dat is een moeilijk punt. Hoe onderhoud je contact met meer dan 1 miljoen cliënten?

De nieuwe wet op de medezeggenschap WMCZ van 2018 geeft de Cliëntenraad meer bevoegdheden, vooral ten aanzien van het instemmingsrecht maar daarnaast verlangt de wet ook dat de Cliëntenraad de achterban raadpleegt.

De organisatie verdient een pluim voor de wijze waarop er omgegaan wordt met de belangen van de cliënt en voor de inspanningen die gedaan worden om de organisatie toekomstbestendig te maken. Ook de Cliëntenraad verdient een pluim voor de inspanningen die gedaan worden in het belang van de cliënt. Het adviesrecht speelt hierbij een grote rol.

Tot slot wil ik de Cliëntenraad en zeker ook het bestuur hartelijk danken voor de jarenlange prettige samenwerking. Ik wens de Cliëntenraad en het bestuur veel wijsheid met hun inspanningen om de cliënt een optimale zorg te kunnen verlenen die recht doet aan "Wat mag de cliënt verwachten". Op welke wijze dit alles gestalte heeft gekregen in het afgelopen jaar kunt u lezen in dit Jaarverslag 2019.

Met hartelijke groet,
Henk Savelkouls

Samenstelling Cliëntenraad

De leden van de Cliëntenraad zijn allen woonachtig in het werkgebied Oost-Brabant.

Voorzitter
Peter Kanters

Vicevoorzitter/secretaris/penningmeester
Henk Savelkouls

Leden
Letty van Broekhoven-Wagemakers
Stef van Dieten
Jan van den Elzen
(met ingang van 1 september 2019)
Mariëtte van Mackelenbergh
Lode Vanderhallen

Ambtelijk secretaris
Renée de Rooij

Bevoegdheden Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft onder andere de wettelijke bevoegdheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven.

De bestuurder dient de Cliëntenraad voldoende te informeren. Hij doet dit in de periodieke overleggen met de Cliëntenraad.

Taak 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.'

Zittingsduur leden Cliëntenraad

In de vergadering van 12 december 2019 is vastgesteld de zittingsduur van de Cliëntenraad van 2x 3 jaar te wijzigen in 2x 4 jaar met terugwerkende kracht vanaf het fusiemoment juni 2015.

Bijeenkomsten Cliëntenraad

De Cliëntenraad kwam 7x bijeen waarbij, naast de reguliere onderwerpen, de voornaamste besprekingspunten waren:

- Kennismaking lid Raad van Toezicht mevrouw Marion Frissen met portefeuille Kwaliteit en Veiligheid
- Patiënttevredenheidsonderzoek
- Responstijden
- Regionalisatie en spoedzorg
- Digitale zelftriage
- Juridische- en organisatiestructuur
- Werving en benoeming nieuw lid Cliëntenraad
- Wijziging rooster van aftreden Cliëntenraad
- Te verwachten adviesaanvragen 2020



Overleggen met Raad van Bestuur

Tijdens de vier jaarlijkse overleggen met de Raad van Bestuur zijn, naast de doorlopende onderwerpen, aan de orde gekomen:

- Juridische- en organisatiestructuur
- Beëindiging samenwerking Hart voor Brabant en Haspel
- Regionalisatie en spoedzorg
- Continuïteit en Dienstbelasting
- IGJ rapportage en Responstijden
- Projectplannen per regionale aanpak
- Publiekscampagne
- Patiënttevredenheidsonderzoek
- Wijziging Wmcz per 1 juli 2020.

Uitgebrachte adviezen

Onderwerp	Advies	Datum
Jaarrekening 2018	positief	28-02-2019
Patiënttevredenheids-onderzoek	positief	24-06-2019
Juridische- en organisatiestructuur	positief	23-08-2019
Digitale zelftriage	positief	18-12-2019
Begroting 2020	positief	30-12-2019

Onderwerp	Advies	Datum
Invulling vacature medisch manager	ongevraagd	24-06-2019

Nieuw lid Cliëntenraad

In de vergadering van 20 augustus is de heer Jan van den Elzen unaniem benoemd tot lid van de Cliëntenraad.

Afscheid lid Cliëntenraad

Zoals in het voorwoord gemeld heeft Henk Savelkouls te kennen gegeven zijn functie als vicevoorzitter/secretaris/penningmeester per 1 januari 2020 neer te leggen.



Op 9 december is op informele wijze afscheid genomen van Henk Savelkouls. De Cliëntenraad en de Raad van Bestuur danken hem zeer voor zijn grote inzet, die hij op een voor hem kenmerkende wijze heeft betoond.

Huisartsenposten Oost-Brabant

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

De huisartsenposten Oost-Brabant zijn gevestigd in:

Eindhoven, Geldrop,
Helmond,
's-Hertogenbosch, Oss,
Uden en Zaltbommel.



Triagecentra



De triagecentra zijn gevestigd te Eindhoven en 's-Hertogenbosch

April 2020

Stef van Dieten,
secretaris

Colofon

Postadres
Cliëntenraad Huisartsenposten Oost-Brabant
Postbus 3274
5203 DG 's-Hertogenbosch

Email: clienraad@hapoostbrabant.nl

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

MET SPOED EEN HUISARTS NODIG?

Woonachtig in of rond Eindhoven, Helmond, Geldrop
0900 – 8861

Woonachtig in of rond 's-Hertogenbosch, Oss, Uden,
Zaltbommel
0900 – 8860