



# **Clëntenraad Stichting Huisartsenpost Amstelland**

## **Jaarverslag 2023**

## INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	2
CLIËNTENRAAD	2
Samenstelling Cliëntenraad	2
Doel van de Cliëntenraad	2
Wat doet de Cliëntenraad niet?	2
Geheimhoudingsverklaring	2
Bereikbaarheid	2
Logo	2
ACTIVITEITEN	3
Vergaderingen	3
Algemene onderwerpen	3
Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg	3
Contact met andere cliëntenraden	4
Adviesaanvragen	4
Eigen onderzoek / wachtkamerdialogen	4
Voordracht lid Raad van Toezicht	4
Klachtenfunctionaris	4
Scholing	5
Publiciteit	5
<i>Folder</i>	5
CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND REALISATIE 2023 EN BEGROTING 2024	6
VOORUITBLIK 2024	7

## INTRODUCTIE

Op 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) in werking getreden. Het uitgangspunt van de Wmcz 2018 is dat onder andere een eerstelijnszorginstelling een Cliëntenraad moet instellen bij meer dan 25 zorgverleners. De Stichting Huisartsenpost Amstelland heeft hieraan gehoor gegeven en heeft in oktober 2021 een Cliëntenraad benoemd. Onder cliënten verstaan wij alle natuurlijke personen die zorg- en dienstverlening krijgen of kunnen krijgen van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

## CLIËNTENRAAD

### Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit drie onafhankelijke personen. Niemand van hen werkt bij de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De leden van de Cliëntenraad zijn:

Arnold Dermout Cramer, voorzitter

Frank Jelles, secretaris

Nel van Mourik, lid

### Doel van de Cliëntenraad

Doel van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Amstelland is het vertegenwoordigen en behartigen van de gemeenschappelijke belangen - in de breedste zin van het woord - van de cliënten en de potentiële cliënten die gerekend worden tot het verzorgingsgebied van de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De Cliëntenraad brengt de wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren. Daartoe maakt de Cliëntenraad gebruik van bijvoorbeeld korte cliëntenenquêtes. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met het management van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

### Wat doet de Cliëntenraad niet?

De Cliëntenraad is er voor het gemeenschappelijke belang van alle cliënten. Het gaat dus niet om de situatie van één cliënt. Heeft een cliënt een persoonlijk probleem, dan kan de betreffende persoon contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

### Geheimhoudingsverklaring

In januari 2022 hebben de leden van de Cliëntenraad een ‘Geheimhoudingsverklaring Cliëntenraad in dienst van de Stichting Huisartsenpost Amstelland-tijdens het verrichten van werkzaamheden voor Huisartsenpost Amstelland’, getekend.

### Bereikbaarheid

De Cliëntenraad heeft een eigen e-mailadres gekregen:  
clienraad@huisartsenpost-amstelland.nl

### Logo



De Cliëntenraad heeft toestemming van het management om het logo van de Stichting Huisartsenpost Amstelland te gebruiken in voorkomende gevallen.

## ACTIVITEITEN

### Vergaderingen

De vergaderingen van de Cliëntenraad vinden plaats op de huisartsenpost. De Cliëntenraad heeft vergaderd op:

16 januari 2023

23 februari 2023

14 maart 2023 (gesprek met een kandidaat voor de raad van toezicht)

18 april 2023

9 mei 2023

16 mei 2023

13 juni 2023

12 juli 2023

20 juli 2023

29 augustus 2023 (met Cliëntenraad Ambulance Amsterdam)

12 september 2023

10 oktober 2023 (kennismaking met Roeland Drijver, klachtenfunctionaris)

26 oktober 2023

28 november 2023

11 december 2023

Daarnaast heeft de Cliëntenraad regelmatig onderling contact via e-mail.

### Algemene onderwerpen

De Cliëntenraad heeft zich in de verslagperiode met diverse onderwerpen bezig gehouden.

Deze onderwerpen behoeven geen toelichting.

- Protocol Betalingen onverzekerden / buitenlandse en internationale verzekering
- Protocol Betalingen asielzoekers / illegalen
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q1
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q2
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q3
- Resultatenrekening t/m 2e kwartaal 2023 / toelichting cijfers tot en met juni 2023 / begroting 2024 SHA

### Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg

Zorgcoördinatie moet een belangrijke bijdrage leveren aan de toegankelijkheid van de acute zorg. Door een multidisciplinaire triage van de acute zorgvraag van de patiënt, krijgt de patiënt de juiste zorg, op het juiste moment, op de juiste plaats, van de juiste zorgaanbieder. Zorgverleners die een plek zoeken voor een patiënt kunnen op basis van inzicht in actuele capaciteit van verschillende zorgaanbieders direct zien waar de patiënt het beste terecht kan. Op 10 mei 2022 heeft de minister van VWS aan vijf partijen gevraagd om samen met andere partijen scenario's op te stellen voor zorgcoördinatie. Het advies is opgesteld door Ambulancezorg Nederland (AZN), het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ), InEen, Actiz en Zorgverzekeraars Nederland (ZN). De aanbiedingsbrief bij het advies aan de minister van VWS is medeondertekend door De Nederlandse ggz, de Patiëntenfederatie Nederland en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen. Het advies wordt onderschreven door de Nederlandse Federatie van Universitair

Medische Centra en de Landelijke Huisartsen Vereniging. Het advies kan ook consequenties hebben voor de Huisartsenpost Amstelland. In 2024 worden pilots gestart.

#### Contact met andere cliëntenraden

De cliëntenraad heeft gesproken met de twee leden van Cliëntenraad Ambulance Amsterdam. Naast kennismaking is gesproken over het ‘Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg’. Er is afgesproken dat de cliëntenraden weer contact hebben indien nodig.

#### Adviesaanvragen

*Adviesaanvraag 20 juli 2023.* Onderwerp: Gesprekken met Ziekenhuis Amstelland en Huisartsencoöperatie Amstelland over toekomst spoedzorg.

Advies Cliëntenraad: Wij stemmen in met het voeren van gesprekken van Huisartsenpost Amstelland met het Ziekenhuis Amstelland en Huisartsen coöperatie Amstelland over de toekomst van de spoedzorg in de regio.

*Adviesaanvraag 26 oktober 2023.* Onderwerpen: 1. Begroting 2024: financiële prioriteiten voor 2024; 2. Jaarplan 2024: operationele plannen en prioriteiten voor 2024

Advies Cliëntenraad: de begroting 2024 goedkeuren en het advies om in het Jaarplan bij punt ‘6. Resultaten voor patiënten’ bij punt 2 en 3 toe te voegen: “Waar mogelijk wordt de Cliëntenraad hierbij betrokken”.

#### Eigen onderzoek / wachtkamerdialogen

De Cliëntenraad is in 2023 bezig geweest met de voorbereiding van een onderzoek onder de cliënten van de huisartsenpost. De vorm die daar voor gekozen is betreft een kort vraaggesprek in de wachtkamer wat maar voor een deel gestructureerd is. We laten het vooral aan de spontaniteit van de cliënt wat men wil vertellen. Dit eigen onderzoek is besproken met de directeur. Er is afgesproken dat ieder onderzoek van tevoren wordt gemeld aan de triagisten (via de postmanager) en niet op piekmomenten.

#### Voordracht lid Raad van Toezicht

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) staat dat een cliëntenraad het recht heeft om een bindende voordracht te doen voor ten minste één lid van het toezichthoudende orgaan (art. 10). Het toezichthoudende orgaan bij de Stichting Huisartsenpost Amstelland is de Raad van Toezicht (RvT). De wetgever vindt het belangrijk dat toezicht op een instelling mede vanuit cliëntenperspectief gebeurt. Daarom hebben vertegenwoordigers van cliënten (de cliëntenraad) het recht om een lid voor de RvT voor te dragen. Deze persoon zit niet namens de cliëntenraad in de RvT, maar neemt in zijn toezichthoudende taak uitdrukkelijk het cliëntenperspectief mee.

De cliëntenraad heeft voormalig huisarts Martin Woerdeman voorgedragen als lid van de RvT. Hij is benoemd tot lid van de RvT.

#### Klachtenfunctionaris

Op 10 oktober 2023 heeft de cliëntenraad kennis gemaakt met Roeland Drijver. Roeland is de klachtenfunctionaris. Er worden niet veel klachten ingediend. Het merendeel van de klachten is medisch-inhoudelijk. Als Roeland van mening is dat een klacht betrekking heeft op meerdere cliënten, dan zal hij dit doorgeven aan de cliëntenraad.

## Scholing

De secretaris heeft op 14 december 2023 deelgenomen aan een online webinar van de NCZ: 'Contact met de achterban'. De presentatie werd verzorgd door PPP-Zorg ([www.ppp-zorg.nl](http://www.ppp-zorg.nl)). Het merendeel van de informatie was bekend. Opmerkelijk was dat het zogenoemde wachtkamerinterview wat de Cliëntenraad in 2024 gaat uitvoeren, al een beproefde methode blijkt te zijn op poliklinieken van ziekenhuizen.

## Publiciteit

### *Folder*

In 2023 heeft de cliëntenraad een folder het licht doen zien. De folder is bestemd voor de wachtkamer.



## Cliëntenraad

huisartsen post AMSTELLAND Voor Spoed

De cliëntenraad brengt de gemeenschappelijke wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren bij de directie van huisartsenpost Amstelland.

Wij kunnen daarom niet zonder uw inbreng! Heeft u ideeën of opmerkingen, neem dan vooral contact met ons op.

U kunt de cliëntenraad het gemakkelijkst bereiken via

[clienraad@huisartsenpost-amstelland.nl](mailto:clienraad@huisartsenpost-amstelland.nl)

## CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND REALISATIE 2023 EN BEGROTING 2024

(alle bedragen inclusief BTW)

	Begroting	Realisatie	Begroting
	2024	2023	2023
	€	€	€
<b>Personele kosten</b>			
Vrijwilligersvergoeding	4.500	4.500	4.500
<b>Deskundigheidsbevordering</b>			
Cursus LOC of NCZ	600	0	110
<b>Promotiemateriaal cliëntenraad</b>	100	210	329
<b>Enquête cliëntenraad (wachtkamerdialogen)</b>	150	161	556
<b>Catering, vergaderruimten, secretariaat</b>	huisartsenpost	huisartsenpost	huisartsenpost
<b>Onvoorzien</b>	200	0	275
<b>Totaal</b>	<b>5.550</b>	<b>4.871</b>	<b>5.770</b>

### TOELICHTING

#### Personele kosten

##### Vrijwilligersvergoeding

Vergoeding van € 125 per maand per lid (3 leden):

€ 125 \* 12 \* 3 = € 4.500

#### Deskundigheidsbevordering

##### LOC of NCZ

LOC organiseert het hele jaar door bijeenkomsten voor cliëntenraden. Zowel regionaal als landelijk.

Netwerk Cliëntenraad Zorg (NCZ) is een landelijk kennis en leernetwerk voor lokale en centrale cliëntenraden en cliëntenraad-ondersteuners in de zorg.

#### Promotiemateriaal cliëntenraad

<u>Folder</u>	
Vormgeving	€ 150
Drukkosten	€ 47,58
Houder voor folder	€ 12,10
Totaal	€ 209,68

### **Enquête cliëntenraad (wachtkamerdialogen)**

Het betreft een kort vraaggesprekje met cliënten in de wachtkamer. Er wordt uitgegaan van 50 cliënten.

Houder naamplaatje leden cliëntenraad	€ 12,18
Presentje voor deelnemende cliënten (EHBO-tasje)	€ 148,83
Totaal	€ 161,01

Indien er met meer dan 50 cliënten gesproken gaat worden, dan bedragen de kosten in 2024 opnieuw ongeveer € 148,83.

### **VOORUITBLIK 2024**

In 2024 zal de Cliëntenraad zich met name richten op: de wachtkamerdialogen.