



Clëntenraad Stichting Huisartsenpost Amstelland

Jaarverslag 2025

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	2
CLIËNTENRAAD	2
Samenstelling Cliëntenraad	2
Doel van de Cliëntenraad	2
Wat doet de Cliëntenraad niet?	2
Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement	2
Bereikbaarheid	2
Logo	2
ACTIVITEITEN	3
Vergaderingen van de Cliëntenraad	3
Werving en benoeming nieuw lid	4
Herbenoemingen	5
Bindende voordracht Raad van Toezicht	5
Standpunt Cliëntenraad Huisartsenpost Amstelland ten aanzien van de kwetsbaarheid van het bureau	5
Adviesaanvragen	5
Instemmingsaanvragen	6
Cliënttevredenheidsonderzoeken	6
Zuil	6
PREM-vragenlijsten	6
Posters en flyers	7
Bijdragen aan nieuwsbrieven Stichting Huisartsenpost Amstelland	8
CLIËNTENRAAD REALISATIE EN BEGROTING 2026	9
GEBRUIKTE AFKORTINGEN	10
BIJLAGEN	11
Bijlage 1: Standpunt Cliëntenraad Huisartsenpost Amstelland ten aanzien van de kwetsbaarheid van het bureau	
Bijlage 2: Adviesaanvraag 21 mei 2025. Onderwerp: jaarrekening 2024	
Bijlage 3: Adviesaanvraag 14 oktober 2025. Onderwerpen: begroting 2026 en het jaarplan 2026	
Bijlage 4: Adviesaanvraag 26 november 2025. Onderwerp: logo wijzigen	
Bijlage 5: Instemmingsaanvraag 8 januari 2025. Onderwerp: callback module	
Bijlage 6: Instemmingsaanvraag 16 juli 2025. Onderwerp: 1 visite auto	

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 (SHA) 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 SHA.

CLIËNTENRAAD

Samenstelling Cliëntenraad

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

- Arnold Dermout Cramer, voorzitter
- Frank Jelles, secretaris
- Nel van Mourik, lid tot 1 september 2025
- Martine Cranendonk, lid sinds 1 november 2025

Doel van de Cliëntenraad

Doel van de Cliëntenraad van de SHA is het vertegenwoordigen en behartigen van de gemeenschappelijk belangen - in de breedste zin van het woord - van de cliënten en de potentiële cliënten die gerekend worden tot het verzorgingsgebied van de SHA. 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 SHA.

Wat doet de Cliëntenraad niet?

De Cliëntenraad is er voor het gemeenschappelijk 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.

Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement

De directeur-bestuurder en de Cliëntenraad hebben een medezeggenschapsregeling ondertekend (art. 3 Wmcz 2018). Met dit reglement geeft Stichting Huisartsenpost Amstelland uitvoering aan haar verplichtingen over cliëntenmedezeggenschap.

De Wmcz 2018 verplicht de Cliëntenraad zijn werkwijze en vertegenwoordiging schriftelijk vast te leggen in een huishoudelijk reglement (art. 5 lid 1 Wmcz 2018).

Bereikbaarheid

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

Logo

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

ACTIVITEITEN

Vergaderingen van de Cliëntenraad

De vergaderingen van de Cliëntenraad vonden plaats op de huisartsenpost.

21 januari 2025	Overleg met de kwaliteitsmedewerker over het stellen van vragen aan cliënten, in het kader van cliënttevredenheidsonderzoek, die de HAP bezoeken.
26 februari 2025	Vergadering met de directeur-bestuurder en de postmanager over het verslag van de huisartsenpost m.b.t. het vierde kwartaal van 2024, de infographic, de financiële realisatie tot dan toe en het kwartaalverslag. Ook is aan de orde gekomen: samenwerking/fusie met Amstelland Zorg en een pilotproject ten aanzien van het inzetten van één in plaats van twee auto's voor het rijden van visites.
14 mei 2025	Vergadering met de directeur-bestuurder en de postmanager over het Jaarverslag Amstelland 2024 versie 3, Kwaliteitsjaarverslag 2024, infographic 2024, Cijfers HAP Amstelland 1 ^e kwartaal, Toelichting cijfers 1 ^e kwartaal 2025, Kwartaalverslag Q1 2025, Q1 infographic 2025. Ook is de voortgang van het Spoedplein besproken en de samenwerking met Amstelland Zorg. De problemen met het meten van cliënttevredenheid door middel van een zuil in de wachtkamer is ook aan de orde geweest inclusief de hoge respons op de PREM-vragenlijst.
20 mei 2025	Overleg met de heer Reynders, huisarts, lid van de Raad van Toezicht die voorlopig de taak overneemt van de afgetreden heer M. Woerdeman, huisarts. Besproken onderwerpen: bindende voordacht voor de opvolging van de heer Woerdeman, Spoedplein, samenwerking met Amstelland Zorg.
9 juli 2025	Overleg van twee leden van de Cliëntenraad met de directeur-bestuurder over de advertentie voor het werven van een nieuw lid voor de Cliëntenraad omdat een van de leden op 1 september 2025 ging aftreden. Er is een keuze gemaakt voor de media waarin de vacature gemeld zou worden. Nog dezelfde dag is de vacature geplaatst.
16 juli 2025	Overleg van de Cliëntenraad met de directeur-bestuurder en twee leden van de Raad van Toezicht. Onderwerpen: Stand van zaken samenwerking met Amstelland Zorg en het invullen van de vacature in de Raad van Toezicht waarvoor de Cliëntenraad een bindende voordracht kan doen.
19 augustus 2025	Onderling overleg van de Cliëntenraad over het invullen van de vacature in de Raad van Toezicht waarvoor de Cliëntenraad een bindende voordracht kan doen.

20 augustus 2025	Vergadering met de directeur-bestuurder en de postmanager over Cijfers HAP Amstelland 2e kwartaal, Toelichting cijfers 2e kwartaal 2025, Kwartaalverslag Q2 2025, Q2 infographic 2025. Afscheid van mevrouw van Mourik.
2 september 2025	De zittende leden van de Cliëntenraad hebben een lunchbijeenkomst georganiseerd ter gelegenheid van het afscheid van het aftredend lid. Tijdens deze bijeenkomst werd stilgestaan bij haar waardevolle inzet en bijdragen, en is op een warme en informele manier afscheid genomen.
9 september 2025	De Cliëntenraad heeft overleg gehad met de kwaliteitsmedewerker over de resultaten en analyse van het cliënttevredenheidsonderzoek, waarbij mogelijke verbeterpunten zijn besproken. Ter ondersteuning van triagisten en om het gebruik van de huisartsenpost zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, heeft de kwaliteitsmedewerker enkele informatieve posters en flyers ontwikkeld over de huisregels en de werkwijze van de HAP. De Cliëntenraad heeft de inhoud van deze materialen besproken en van feedback voorzien.
8 oktober 2025	Vergadering met de directeur-bestuurder en de postmanager over het jaarplan 2026 van de huisartsenpost en de begroting 2026 van de huisartsenpost.
21 oktober 2025	Kennismaken van de directeur-bestuurder met het nieuwe lid van de Cliëntenraad.
27 november 2025	Vergadering met de directeur-bestuurder, de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht over de profielschets voor het invullen van de vacature in de Raad van Toezicht waarvoor de Cliëntenraad een bindende voordracht kan doen. De stand van zaken over samenwerking met Amstelland Zorg is besproken. De directeur-bestuurder heeft de Cliëntenraad gevraagd om een standpunt ten aanzien van de kwetsbaarheid van het bureau van de HAP.
17 december 2025	Onderling overleg van de Cliëntenraad over het verbeterplan dat de kwaliteitsmedewerker heeft opgesteld aan de hand van het cliënttevredenheidsonderzoek.

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

Werving en benoeming nieuw lid

In september is Nel van Mourik afgetreden. In juni 2025 is begonnen met de werving van een nieuw lid door middel van advertenties op Indeed en in Skipr. Dat heeft geen resultaat gehad. Daarom is eind augustus een advertentie gezet in het Amstelveens Nieuwsblad, Weekblad voor Ouder-Amstel, Meerbode De Ronde Venen, Meerbode Uithoorn en Meerbode Aalsmeer. Per 1 november 2025 is als nieuw lid benoemd Martine Cranendonk. Zij is 48 jaar, registeraccountant en woonachtig in Uithoorn.

Herbenoemingen

Voorzitter van de Cliëntenraad Arnold Dermout Cramer en secretaris Frank Jelles zijn per 1 oktober 2025 door de directeur-bestuurder herbenoemd voor een periode van 4 jaar.

Bindende voordracht Raad van Toezicht

De Cliëntenraad heeft het recht een lid van de Raad van Toezicht bindend voor te dragen. In 2023 werd een voormalig huisarts voorgedragen, die op 1 januari 2025 door omstandigheden aftrad. Zijn taken werden tijdelijk overgenomen door een ander voormalig huisarts. Vanwege mogelijke samenwerking met Amstelland Zorg koos de Cliëntenraad er begin 2025 voor de vacature voorlopig niet in te vullen, met de afspraak medio mei 2025 een bindende voordracht te doen als er geen wijzigingen in de organisatie waren. Op 16 juli 2025 heeft de Cliëntenraad overleg gehad met de directeur-bestuurder en twee leden van de Raad van Toezicht over de samenwerking met Amstelland Zorg en de invulling van de vacature. In het overleg is afgesproken dat de Cliëntenraad zou aangeven of zij de vacature wilde invullen door middel van een bindende voordracht, waarna samen met de Raad van Toezicht een profielschets zou worden opgesteld. Op 26 augustus 2025 heeft de Cliëntenraad schriftelijk zijn standpunt over de samenstelling van de Raad van Toezicht en de profielschets kenbaar gemaakt. De Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder hebben een en ander verwerkt in een profielschets die op 27 november 2025 besproken zou worden. In de profielschets die opgesteld is door de Raad van Toezicht/directeur-bestuurder, ontbraken woorden zoals ‘medezeggenschap’ of ‘Cliëntenraad’. In de vergadering van 27 november 2025 met de directeur-bestuurder, de voorzitter en een lid van de Raad van Toezicht is gesproken over de samenwerkingsmogelijkheden met Amstelland Zorg omdat dat consequenties kan hebben voor het invullen van de vacature. Na discussie is besloten dat de vacature in de Raad van Toezicht niet langer wordt gezien als vacature en dat in de reglementen van de Raad van Toezicht wordt toegevoegd dat een van de zittende leden in de Raad van Toezicht namens de HCA als extra aandachtgebied cliëntenmedezeggenschap krijgt en contact met de Cliëntenraad.

Standpunt Cliëntenraad Huisartsenpost Amstelland ten aanzien van de kwetsbaarheid van het bureau

Op verzoek van de directeur-bestuurder heeft de Cliëntenraad in december een standpunt ingenomen over de kwetsbaarheid van het bureau van de HAP zulks in verband met mogelijke samenwerking met een andere organisatie en voor het behoud van een zelfstandige Cliëntenraad HAP. Het standpunt is opgenomen als bijlage 1.

Adviesaanvragen

Adviesaanvraag 21 mei 2025. Onderwerp: jaarrekening 2024 (bijlage 2).

De Cliëntenraad heeft de jaarrekening 2024 van de SHA geëvalueerd voor zover hij daartoe in staat is. De accountant heeft al een positief advies gegeven.

Advies Cliëntenraad: de Cliëntenraad heeft geadviseerd de jaarrekening 2024 goed te keuren.

Adviesaanvraag 14 oktober 2025. Onderwerpen: begroting 2026 en het jaarplan 2026 (bijlage 3).

Advies Cliëntenraad: de Cliëntenraad heeft geadviseerd de begroting en het (visueel duidelijke) jaarplan 2026 goed te keuren.

Adviesaanvraag 26 november 2025. Onderwerp: logo wijzigen (bijlage 4).

Advies Cliëntenraad: De Cliëntenraad adviseert het huidige logo te vervangen door het nieuwe landelijke logo voor de huisartsenspoedpost.

Instemmingsaanvragen

Instemmingsaanvraag 8 januari 2025. Onderwerp: callback module (bijlage 5).

De Cliëntenraad vindt het onwenselijk dat cliënten (lang) moeten wachten totdat ze teruggebeld worden. Patiënten dienen zo snel mogelijk contact te krijgen met de huisartsenspoedpost. De ‘oude’ wachtrij is veel beter omdat er dan direct contact kan zijn met de huisartsenspoedpost op initiatief van de cliënt. Als de wachtrij te lang is, kan de cliënt zelf bepalen wanneer hij/zij opnieuw telefonisch contact zoekt.

De Cliëntenraad stemt daarom in met het (per direct) uitzetten van de callback module.

Instemmingsaanvraag 16 juli 2025. Onderwerp: 1 visite auto (bijlage 6).

Aangezien de tweede auto nauwelijks wordt gebruikt, begrijpt de Cliëntenraad het voorstel om van twee naar één auto te gaan voor het rijden van visites. De Cliëntenraad geeft in principe akkoord voor het vanaf 1 januari 2026 dagelijks inzetten van een visiteauto van Broeder de Vries.

De Cliëntenraad verbindt aan zijn instemming de volgende voorwaarden:

- Tijdens de pilot tot eind 2025 wordt bij spoedvisites geregistreerd hoe laat de auto aankomt, zodat vergeleken kan worden of dit (veel) langer duurt dan met twee auto's.
- Blijf – ook na de pilot – het aantal visites nauwkeurig registreren, zodat bij een stijging snel een tweede auto ingezet kan worden.

De Cliëntenraad benadrukt dat de huidige afspraken over de inzet van een ambulance te allen tijde van kracht dienen te blijven. Dat legt een grote verantwoordelijkheid bij de regiearts, die moet beslissen of het nodig is een ambulance in te zetten op het moment dat er tegelijkertijd sprake is van twee spoedvisites als een tweede auto voor visites op dat moment niet beschikbaar is.

Cliënttevredenheidsonderzoeken

In 2025 zouden er cliënttevredenheidsonderzoeken plaatsvinden door middel van de PREM-vragenlijsten en een zuil met scherm in de wachtkamer waarop iedere week één vraag anders gesteld zou worden.

Zuil

Bezoekende cliënten zouden door het aanraken van het scherm een vraag kunnen beantwoorden. De Cliëntenraad heeft begin januari 2025 voorstellen gedaan voor de te stellen vragen op de zuil. De software voor het stellen van de vragen bleek niet te voldoen aan de behoefte. Besloten is in 2025 geen gebruik te maken van de zuil en het in 2026 waarschijnlijk opnieuw te proberen.

PREM-vragenlijsten

De PREM-vragenlijsten zijn verplicht voor de huisartsenpost en vormen een onderdeel van de audit door de NPA (NHG-Praktijkaccreditering). De PREM is afgenomen van 8 april 2025 tot en met 1 juli 2025 door het onderzoeksbureau ‘Ervaringswijzer’. Daarbij zijn alleen de cliënten bevraagd die telefonisch contact hebben opgenomen via een mobiel nummer (want daar had het bureau de SMS heen gestuurd). In totaal hebben 751 cliënten gereageerd. Gezien

de hoge respons op dit cliënttevredenheidsonderzoek zou het kunnen zijn dat het onderzoek met de zuil met scherm, niet meer in een behoefte voorziet.

Op 9 september 2025 heeft de Cliëntenraad met de kwaliteitsmedewerker gesproken over de respons en de analyse van het cliënttevredenheidsonderzoek. Mogelijke verbeterpunten zijn besproken. De kwaliteitsmedewerker heeft in december een ‘Verbeterplan Patiënten tevredenheidsonderzoek – Huisartsenpost Amstelland’ opgesteld. Dit is becommentarieerd door de Cliëntenraad.

Posters en flyers

Om bezoekers goed te informeren en het gebruik van de huisartsenpost zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, heeft de kwaliteitsmedewerker enkele posters en flyers ontwikkeld met uitleg over de huisregels en de werkwijze van de HAP.

De posters hebben onderwerpen zoals: ‘wanneer naar de HAP?’, ‘kom alleen na telefonische afspraak en op tijd’, ‘houd uw identificatie en zorgverzekeringsgegevens gereed’, ‘agressie - verbaal of fysiek - wordt niet getolereerd’). De posters zijn bestemd voor de wachtkamer, het wachtkamerscherm, sportvelden etc. ter bewustwording.

De flyer (in het Nederlands en Engels) is bestemd voor zogenoemde zelfverwijzers. Een zelfverwijzer is iemand die op eigen initiatief naar de HAP gaat, zonder eerst een verwijzing te hebben gekregen van een huisarts of andere zorgverlener. In de flyer wordt de zelfverwijzer erop gewezen alleen op afspraak te komen. Tenzij medische hulp dringend noodzakelijk is, wordt hun gevraagd telefonisch contact op te nemen voor een triage.

Op 9 september 2025 heeft de Cliëntenraad met de kwaliteitsmedewerker gesproken over de posters en flyers.

Bijdragen aan nieuwsbrieven SHA

Nieuwsbrief juni 2025

Onderwerpen:

- Overleg met directeur-bestuurder en postmanager
- Aftreden lid Cliëntenraad
- Bindende voordracht Raad van Toezicht
- Overleg met lid Raad van Toezicht
- Aanpassing Medezeggenschapsregeling
- Advies Cliëntenraad jaarrekening 2024

Nieuwsbrief juli 2025

Onderwerpen:

- Werving nieuw lid Cliëntenraad
- Voordracht Raad van Toezicht

Nieuwsbrief september 2025

Onderwerpen:

- Afscheid aftredend lid Cliëntenraad
- Werving nieuw lid Cliëntenraad
- Herbenoemingen
- Bindende voordracht Raad van Toezicht
- Overleg met de kwaliteitsmedewerker

Nieuwsbrief november 2025

Onderwerp:

- Nieuw lid Cliëntenraad

Nieuwsbrief december 2025

Onderwerp:

- Bindende voordracht Raad van Toezicht

CLIËNTENRAAD REALISATIE EN BEGROTING 2026

(alle bedragen inclusief BTW)

	Begroting	Realisatie	Begroting
	2026	2025	2025
Vrijwilligers			
Vergoeding	4.500	4.250	4.500
Deskundigheidsbevordering			
Cursus	300	50	600
Promotiemateriaal Cliëntenraad	200	0	0
Onvoorzien	200	0	200
Totaal	5.200	4.300	5.300

Catering, vergaderruimten, secretariaat komen ten laste van de HAP.

TOELICHTING

Vergoeding

Vergoeding van € 125 per maand per lid:

Voorzitter en secretaris: € 125 * 12 * 2 = € 3000

Afgetreden lid per 1 september 2025: € 125 * 8 = € 1000

Nieuw lid per 1 november 2025: € 125 * 2 = € 250

Deskundigheidsbevordering

Het nieuwe lid van de Cliëntenraad heeft de E-learning 'Uw eerste stappen als Cliëntenraadslid' van het de NCZ (Netwerk Cliëntenraad Zorg) gevolgd.

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

- NHG : Nederlands Huisartsen Genootschap
NPA : NHG Praktijk Accreditering B.V.
PREM : Patient Reported Experience Measures. Het betreft 2 vragenlijsten:
‘Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: telefonisch consult’ (een versie met 9 ervaringsvragen voor cliënten die uitsluitend een telefonisch consult met de triagist of huisarts hebben gehad) en de ‘Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: consult en visite’ (een versie met 15 ervaringsvragen voor cliënten die een consult of een visite hebben gekregen).
RvT : Raad van Toezicht
SEH : Spoedeisende hulp
SHA : Stichting Huisartsenpost Amstelland
VWS : Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Wmcz : Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018

BIJLAGEN

Bijlage 1. Standpunt Cliëntenraad Huisartsenpost Amstelland ten aanzien van de kwetsbaarheid van het bureau

24 december 2025

De Cliëntenraad van Huisartsenpost Amstelland vindt het belangrijk dat er maatregelen worden genomen om de kwetsbaarheid van het bureau van de huisartsenpost te verminderen, met name op het gebied van ICT, de kwaliteitsafdeling, secretariële ondersteuning en het management door samenwerking te zoeken met een verwante instelling.

De reden hiervoor is dat deze ondersteunende functies een essentiële rol spelen in het goed en veilig functioneren van de huisartsenpost. Wanneer deze onderdelen kwetsbaar zijn - bijvoorbeeld door beperkte capaciteit, afhankelijkheid van een of enkele personen of onvoldoende continuïteit - kan dit indirect gevolgen hebben voor cliënten. Denk hierbij aan storingen in ICT-systemen, vertraging in kwaliteitsbewaking, verminderde bereikbaarheid of onvoldoende ondersteuning van zorgverleners.

Door de kwetsbaarheid van het bureau te verkleinen, wordt de continuïteit en betrouwbaarheid van de zorg beter geborgd. Dit draagt bij aan veilige en tijdige zorg, een goede bereikbaarheid van de huisartsenpost, duidelijke communicatie en een structurele aandacht voor kwaliteit en cliëntveiligheid. Uiteindelijk komt dit ten goede aan cliënten, die kunnen rekenen op stabiele, goed georganiseerde en kwalitatief hoogwaardige huisartsenspoedzorg buiten kantooruren.

Een andere belangrijke reden voor het verminderen van de kwetsbaarheid komt voort uit de wens om een zelfstandige huisartsenpost te blijven voor de regio Amstelland.

Bijlage 2. Adviesaanvraag 21 mei 2025. Onderwerp: jaarrekening 2024.



Adviesvraag Cliëntenraad

Naam aanvrager: Stichting huisartsenpost Amstelland

Datum: 21-05-2025

Onderwerp: jaarrekening 2024

Advies/verzwaard advies:

Advies Cliëntenraad vóór:

Adviesvraag	Als directeur-bestuurder van de Huisartsenpost Amstelland sta ik voor de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat onze organisatie transparant en verantwoordelijk omgaat met haar financiële middelen. In dit kader wil ik graag uw expertise en inzichten benutten bij het evalueren van onze jaarrekening voor het afgelopen boekjaar. De accountant heet een positief advies gegeven over onze jaarrekening.
Achtergrond	De jaarrekening is een cruciaal instrument dat inzicht biedt in de financiële prestaties en gezondheid van onze organisatie. Het is van essentieel belang dat we als organisatie de belangen van onze patiënten nauwlettend behartigen en ervoor zorgen dat de beschikbare middelen op een doeltreffende en transparante manier worden ingezet. De jaarrekening is al mondeling met u besproken. Zoals met u besproken zijn er geen bijzonderheden, en zal de accountant een goedkeurende verklaring afgeven.
Resultaat	Graag nodigen wij u uit om uw inbreng te geven en uw advies te delen.
Gevolgen en neveneffecten voor organisatie	Geen bijzonderheden
Alternatieven	n.v.t.

Planning	n.v.t.
-----------------	--------

Advies Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft de jaarrekening 2024 van de SHA geëvalueerd voor zover hij daar toe in staat is. De accountant heeft reeds een positief advies gegeven.

Advies Cliëntenraad: de Cliëntenraad adviseert de jaarrekening 2024 goed te keuren.



Adviesvraag Cliëntenraad

Naam aanvrager: Stichting huisartsenpost Amstelland

Datum: 14-10-2025

Onderwerp: Begroting 2026 + Jaarplan 2026

Advies/verzwaard advies:

Advies Cliëntenraad vóór:

Adviesvraag	1. Begroting 2026: We willen graag uw inzichten over de financiële prioriteiten voor het komende jaar. Dit omvat zowel de algemene financiële structuur als specifieke investeringen die van invloed zijn op de kwaliteit van zorg. 2. Jaarplan 2026: We willen uw advies over de operationele plannen en prioriteiten voor het komende jaar. Uw perspectief kan ons helpen om ervoor te zorgen dat we de juiste initiatieven ontplooiën om de zorgervaring van onze patiënten te verbeteren.
Achtergrond	De begroting en het jaarplan zijn essentiële instrumenten voor het plannen van onze toekomstige activiteiten en het waarborgen van de kwaliteit van zorg die we aan onze patiënten leveren. Uw perspectief als leden van de Cliëntenraad is van onschatbare waarde om ervoor te zorgen dat we de belangen en behoeften van onze patiënten adequaat vertegenwoordigen.
Resultaat	Graag nodigen wij u uit om uw inbreng te geven en uw advies te delen.
Gevolgen en neveneffecten voor organisatie	Structuur in de plannen die in 2026 worden opgepakt zowel financieel als op organisatie niveau.
Alternatieven	n.v.t.
Planning	08-10-25 voorbesproken met cliëntenraad 13-10-25 heeft RvT beide documenten goedgekeurd 02-10-25 heeft verzekeraar een positief advies gegeven op begroting en jaarplan

Advies Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft op 8 oktober 2025 de begroting 2026 besproken met de directeur en postmanager. Al onze vragen zijn beantwoord en op onze opmerkingen is gereageerd. Daarom adviseert de Cliëntenraad de begroting 2026 goed te keuren.

De Cliëntenraad heeft op 8 oktober 2025 eveneens het Jaarplan 2026 besproken met de directeur en postmanager. Wij complimenteren u met het (visueel) duidelijke Jaarplan. De Cliëntenraad adviseert u het Jaarplan 2026 goed te keuren.

Amstelveen, 17 oktober 2025



secretaris

Adviesvraag: logo wijzigen |

Naam aanvrager: Stichting huisartsenpost Amstelland (SHA)

Datum: 26-11-2025

Onderwerp: Wijzigen Logo

Advies cliëntenraad vóór: wijzigingen logo

Adviesvraag	Advies voor het wijzigen van het huidige logo in het nieuwe landelijke Logo huisartsenspoedpost
Achtergrond	Marktbureau Ipsos heeft in opdracht van Ineen (Onze branchevereniging) in kaart gebracht hoe het publiek aanijkt tegen de naam huisartsenpost en hoe zij reageren op alternatieven zoals spoedpost of huisartsenspoedpost
Resultaat	Duidelijker spoed imago met mogelijk afname van klachten die niet op de spoedpost thuishoren en bewustwording bij inwoners. 
Gevolgen en neveneffecten voor patiënt	Patient ziet een ander logo op de communicatiekanalen. Dit is het landelijke logo voor spoedposten. Mogelijk meer bewustwording van spoedeisende karakter van de spoedpost.
Alternatieven	Huidige logo aanhouden
Planning	Per 1 januari 2026 doorvoeren van logo

Advies cliëntenraad:

De Cliëntenraad heeft met aangename verrassing kennisgenomen van het voorstel voor het nieuwe logo. Wij vinden de gekozen kleur passend en zien dat deze het spoedeisende karakter van de zorg goed onderstreept. Hoewel het benadrukken van het woord “Spoedpost” mogelijk enige verwarring met de spoedeisende hulp zou kunnen geven, wordt dit naar onze mening voldoende gecompenseerd door de duidelijke vermelding van “Huisartsen” erboven. Het nieuwe logo oogt bovendien volwassener en professioneler dan het huidige logo met het getekende stethoscoopje. De Cliëntenraad adviseert daarom het huidige logo te vervangen door het nieuwe landelijke logo voor de huisartsenspoedpost. Wij merken op dat de huisartsenposten in de regio deze stap reeds hebben gezet.

Instemmingsaanvraag: Stoppen met callback functie

Instemmingsvraag	Met betrekking op artikel 14 uit de medezeggenschap vraagt de SHA instemming om te stoppen met de callback functie
Achtergrond	Callback functie heeft niet het gewenste effect en bereikt niet het juiste doel. Zie bijlage 1 voor uitleg callback.
Resultaat	• Irritatie medewerkers • Onnodig wachtende patienten • Dubbele telefoongesprekken
Gevolgen en neveneffecten voor cliënten	• Patient kan alleen nog wachten in de wachtrij, geen mogelijkheid om teruggebeld te worden op een ander tijdstip
Alternatieven	Callback functie zoals momenteel ingericht behouden
Planning	Uitzetten optie callback kan op elk mogelijk moment maar gelieve zo snel mogelijk

Reactie Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft kennis genomen van de instemmingsaanvraag met de bijlage. De Cliëntenraad vindt het onwenselijk dat patiënten (lang) moeten wachten totdat ze teruggebeld worden. Patiënten dienen zo snel mogelijk contact te krijgen met de huisartsenspoedpost. De 'oude' wachtrij is veel beter omdat er dan direct contact kan zijn met de huisartsenspoedpost op initiatief van de patiënt. Als de wachtrij te lang is kan de patiënt zelf bepalen wanneer hij opnieuw telefonisch contact zoekt. De Cliëntenraad stemt daarom in met het (per direct) uitzetten van de callback module.

Bijlage 1: Callback module

De callback module is een terugbelfunctie in het telefoniesysteem met als doel de drukte op de patiëntenlijn beter te spreiden en daardoor de wachtrijen te verkorten. Daarnaast geef je patiënt bij een lange wachttijd meer "vrijheid", doordat patiënt niet in de wachtrij hoeft blijven hangen.

Hoe werkt het?

Bij een wachtrij bestaand uit meer dan 4 personen wordt er op het bandje de mogelijkheid geboden om te kiezen om op een rustiger moment teruggebeld te worden. Patient laat hiervoor het telefoonnummer waarop teruggebeld moet worden achter. Patient krijgt geen indicatie hoelang dit ongeveer gaat duren.

De callback module is een "aparte lijn" naast de patiëntenlijn in het telefoniesysteem. Dit houdt in dat pas wanneer de volledige patiëntenlijn leeg is (geen wachtende meer) de callback functie wordt doorgezet naar de triagisten.

Callback in de praktijk

Momenteel blijkt ons telefoniesysteem niet voldoende ingericht om de Callback module een meerwaarde te laten zijn, niet voor patiënten als niet voor de triagisten.

Omdat de callback een aparte telefonielijn is, en pas automatisch aan een triagist wordt toebedeeld als er niemand in de wachtrij staat duurt het soms uren voordat een patiënt wordt teruggebeld. Het is voor de triagisten wel mogelijk de callbacklijn eerder op te nemen, maar dit moet een bewuste handeling zijn, zeker bij drukte wordt dit wel eens vergeten. Daarnaast wordt er geen rekening gehouden met welke patiënten er langer wachten, de callback of de wachtrij van de patiëntenlijn.

Gezien patiënt geen indicatie krijgt wanneer deze ongeveer een telefoontje kan verwachten, belt patiënt vaak zelf terug. Echter wordt dit niet herkend door het telefoniesysteem en blijft het nummer van patiënt als terugbelverzoek in de lijst staan. Dit resulteert in onnodige telefoongesprekken: "ik heb net uw collega aan de telefoon gehad".

In november hebben we een kleine steekproef gedaan van de callback gegevens van de maand september. Uit deze steekproef bleek het volgende

Aantal keer gebruik callback: 29

- 6x voicemail bij het terugbellen (triagist belt vaak 2x terug)
- 9x had men zelf al teruggebeld (gemiddelde terugbeltijd was 49.36 minuten)
- 16 keer is de callback gebruikt waar deze voor is bedoeld (de gemiddelde terugbeltijd was 48minuten)

Uit de steekproef kunnen we voorzichtig concluderen dat wanneer patiënt niet binnen 1 uur gebeld wordt patiënt zelf nogmaals gaat bellen.

Hoe verder?

De steekproef laat zien dat de callback momenteel niet het gewenste effect en doel heeft gezien de functionaliteit van ons telefoniesysteem ontoereikend is. Het verzoek is daarom om deze functie uit te zetten.

De callback functie is nuttig wanneer het telefoniesysteem de volgende punten kan uitvoeren:

- Wanneer patient niet wacht op het terugbelverzoek maar zelf al eerder terugbelt, wordt het telefoonnummer door het telefoniesysteem herkent en meteen uit de callback wachtrij gehaald
- Telefoniesysteem maakt een eerlijke verdeling tussen wachtende in callback en wachtende in de patiënten wachtrij.
- Telefoniesysteem wijst automatisch het callbackgesprek toe aan werkende triagist, zonder dat de triagist zelf actief over de callback functie hoeft na te denken.
- De patiënt een inschatting te horen kan krijgen binnen hoeveel tijd hij/zij zal worden teruggebeld

De SHA zal onderzoeken of er telefoniesystemen zijn die deze mogelijkheden wel ondersteunen.

Bijlage 6: Instemmingsaanvraag 16 juli 2025. Onderwerp: 1 visite auto.

Instemming aanvraag

Naam aanvrager: Michel Yakoub, Directeur-
Bestuurder

Datum: 16-07-2025

Onderwerp: 1 visite auto

Instemming:

Adviesvraag	1 visite auto als standaard werkwijze per 1 januari 2026. Een tweede visite auto alleen op oproep wanneer er sprake is van een structurele toename in visites.
Achtergrond	Landelijke daling van het aantal visites, welke ook terug te zien is op de huisartsenpost. Zie verder uitleg.
Resultaat	Rijden met 2 visite auto's is onnodig en geen efficiënte inzet van personeel
Gevolgen en neveneffecten voor triagisten en huisartsen	Er zijn alleen wijzigingen in de weekenden Triagisten: weinig tot geen gevolgen, er moet door de C triagist iets meer aandacht zijn voor strakkere planning visites. Dit doet de C-triagist in samenspraak met regiearts Huisartsen: gevolgen zijn een betere verdeling van de werkdruk van de consulten doordat de combinatiearts als volledige consultarts wordt ingezet. De visite arts draait meer visites dan voorheen op een visite dienst en zal minder vaak op de post zijn. Patiënten: Mogelijke vertraging aankomst visite auto, maar binnen de veilige normen.
Alternatieven	Standaard rijden met 2 auto's
Planning	1 Januari 2026

Reactie Cliëntenraad ☐

☐

De Cliëntenraad begrijpt het voorstel om van twee naar één auto voor het rijden van visites te gaan, aangezien de tweede auto nauwelijks wordt gebruikt. De Cliëntenraad geeft in principe akkoord voor het vanaf 1 januari 2026 dagelijks inzetten van een visiteauto van Broeder de Vries. ☐

De Cliëntenraad verbindt aan zijn instemming de volgende voorwaarden: ☐

- Tijdens de pilot tot eind 2025 wordt bij spoedvisites geregistreerd hoe laat de auto aankomt, zodat vergeleken kan worden of dit (veel) langer duurt dan met twee auto's. ☐

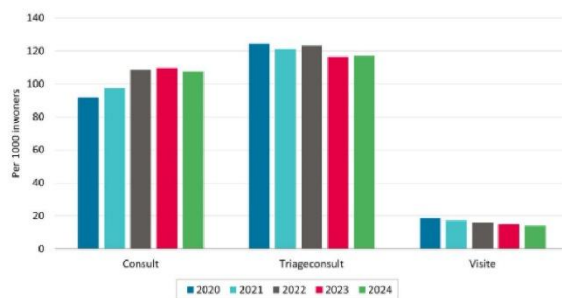
- Blijf – ook na de pilot – het aantal visites nauwkeurig registreren, zodat bij een stijging snel een tweede auto ingezet kan worden. ☐

☐

De Cliëntenraad benadrukt dat de huidige afspraken over de inzet van een ambulance te allen tijde van kracht dienen te blijven. Dat legt een grote verantwoordelijkheid bij de regiearts, die moet beslissen of het nodig is een ambulance in te zetten op het moment dat er tegelijkertijd sprake is van twee spoedvisites als een tweede auto voor visites op dat moment niet beschikbaar is. ☐

Achtergrond pilot

Al jaren is er een landelijke daling van het aantal visites dat wordt gereden op de huisartsenpost te zien. Volgens Nivel daalde het van ongeveer 19 per 1 000 inwoners in 2020 naar 14 per 1 000 in 2024, een afname van circa 26%.



Grafiek 1: aantal visites per 1000 inwoners Bron: *Nivel-cijfers Zorg die de huisartsenspoedpost verleent - aard en omvang | Nivel*

Deze landelijke trend is ook terug te zien op onze huisartsenpost, waar we op zaterdag en zondag tussen 10:00 en 18:00 met twee visite auto's rijden. Maar uit de cijfers van 2024 blijkt dat er gemiddeld 2 visites per dag door de 2^e auto worden gereden. De doordeweekse avonden wordt er al met 1 visite arts gereden.



Grafiek 2: aantal visites per maand 2022-2025 huisartsenpost Amstelland

Om te onderzoeken of dit proces efficiënter ingericht kon worden hebben we vanaf 5 april 2025 een pilot gestart waarbij we alle visites met 1 auto hebben gereden. De pilot duurde officieel tot 29 juni maar is wegens succes verlengd tot het einde van het jaar 2025.

De pilot in het kort:

De consult/visite arts die normaal gesproken deels visites/deels consulten is volledig inzetbaar zijn voor consulten. Normaliter draait deze huisarts geen U2 consulten zodat de huisarts ten alle tijden weg kan voor een spoedvisite. Tijdens de pilot periode is de consult/visite arts ook inzetbaar voor U2 consulten.

De regiearts en de coördinerend triagist zijn samen eindverantwoordelijk voor de agenda planning van de visites en het beoordelen of het inzetten van auto 2 toch noodzakelijk is.

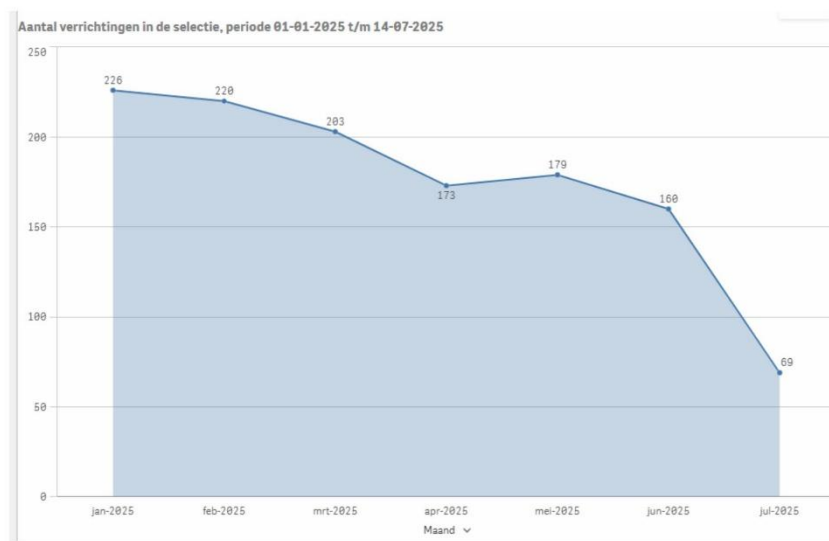
De chauffeur neemt plaats achter de balie en verricht balie werkzaamheden gedurende de pilot.

Resultaten pilot

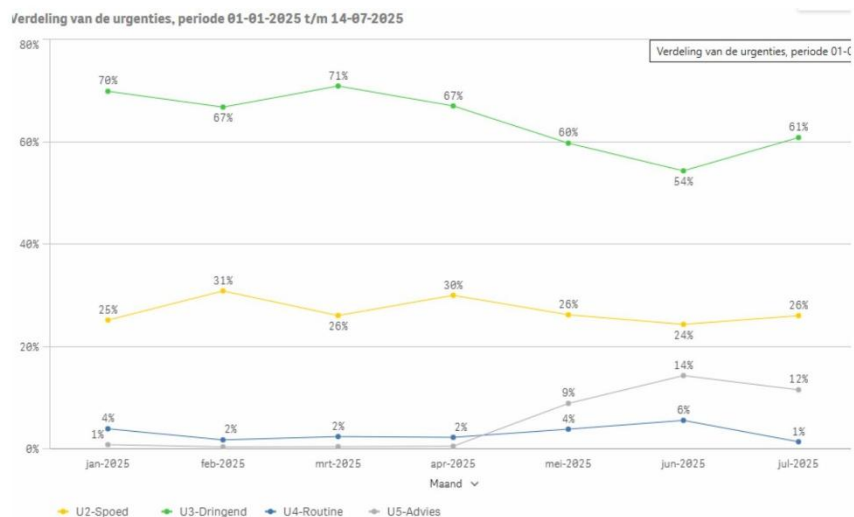
De pilot periode duurde in eerste instantie 3 maanden. Van 5 april tot 29 juni, maar is wegens succes en haalbaarheid van het rijden met 1 auto verlengd tot eind 2025.

De pilot is twee keer geëvalueerd in samenspraak met Broeder de Vries. Uit beide evaluaties blijkt:

- Geen toename van de werkdruk
- Geen inzet van 2^e auto nodig geweest
- 1 keer was er sprake van twee U2 visites op hetzelfde moment en heeft de regiearts een afweging gemaakt welke visite eerst gereden moest worden.
- Er zijn geen gegronde klachten of VIM's binnen gekomen betreft de pilot.
- Het totaal aantal visites is tijdens de duur van de pilot niet toegenomen
- Het grootste deel van de visites betreft U3 visites



Grafiek 3: aantal visites per maand



Grafiek 4: urgentie verdeling visites

Nieuwe werkwijze per 1 januari 2026

- Afname van standaard 1 visite auto Broeder de Vries op alle dagen
- Tweede auto op afroep: Indien noodzakelijk levert Broeder de Vries een auto op afroep. Broeder de Vries zal deze binnen 24 uur afleveren. Indien de verwachte inzet structureel blijkt te zijn, zal er een deeltijd toeslag voor de tweede auto worden gefactureerd.

Nieuwe bezetting:

- Geen wijzigingen voor triagisten in bezetting
- WDC/V1 wordt standaard consultarts van 10:00 tot 18:00

Nieuwe werkwijze:

- Auto 1 rijdt alle visites
- WDC/V1 wordt consultarts en is inzetbaar voor alle consulten, ook spoed consulten
- De huidige afspraken met de ambulance, wanneer kwaliteit van zorg in het geding komt, blijven van kracht. Worden er 2 spoedvisites op een gelijk moment ingepland, dan kan de regiearts beslissen of het nodig is dat de ambulance 1 van de 2 ritten oppakt.
- Constante monitoring in toename visites, zodat er tijdig ingezet kan worden op het inzetten van een 2° auto