

*Jaarverslag 2018*

---

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

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
De Huisartsenpost .....	4
Bevoegdheden Cliëntenraad .....	4
Taken Cliëntenraad .....	4
Samenstelling Cliëntenraad.....	4
Basis Cliëntenraad .....	5
Zittingsduur leden Cliëntenraad.....	5
Bijeenkomsten Cliëntenraad .....	5
Bijeenkomsten Cliëntenraad met Raad van Bestuur .....	7
Adviezen aan Raad van Bestuur .....	7
Overleg met Raad van Toezicht.....	7
Adviezen aan Raad van Toezicht .....	7
Contacten met de organisatie .....	8
Activiteiten .....	8
Publiciteit.....	9
Verzendlijst.....	10
Colofon .....	10

## Voorwoord

Het jaar 2018 is voor de organisatie Huisartsenposten Oost-Brabant een jaar geweest waarin de items transitie en regionalisatie een kenmerkende rol hebben gespeeld. De Cliëntenraad heeft deze ontwikkelingen nauwkeurig gevolgd en vanuit cliëntperspectief haar invloed en adviezen zo goed mogelijk vorm gegeven.

De transitie bestaat uit een drietal streefdoelen, te weten:

- 1) de post weer op orde voor de patiënt
- 2) de post weer van de huisarts maken
- 3) de basis op orde.

Dat deze streefdoelen een continu raakvlak hebben met de belangen van de cliënt spreekt voor zich.

De Cliëntenraad heeft daarom geparticipeerd in een 4-tal stuurgroepen van de organisatie, met als doel zo proactief mogelijk en goed geïnformeerd haar werk te kunnen doen. Dit betreft de volgende stuurgroepen:

- Kwaliteit en Veiligheid Vanzelfsprekend
- Patiëntveiligheid
- Integrale aanpak continuïteit en dienst belasting
- Patiënttevredenheid.

De regionalisatie van de posten kan voor de cliënten tot een duidelijker imago leiden, waarbij de zorg beter afgestemd is op de lokale mogelijkheden en instanties. Om hierin ook vanuit de Cliëntenraad zo adequaat mogelijk te kunnen optreden, hebben wij onze jaarlijks bezoek aan de posten zodanig geregeld dat er een tweetal leden van de Cliëntenraad als vast aanspreekpunt per post zijn ingedeeld. Het contact met het management van de post leidt daarbij hopelijk tot een betere bekendheid met elkaar en een grotere kans samen tot optimale zorg te komen. De vele wisselingen in het management per post ervaren wij daarbij wel als een enigszins belemmerende factor voor de continuïteit.

De Cliëntenraad was ook het afgelopen jaar nauw betrokken bij een aantal belangrijke plannen, beleidszaken en besluiten. Zonder volledig te zijn noemen we hier het streven naar verbetering van de responstijden, de uitbesteding van het visitevervoer, het programma doorontwikkeling Triagecentrum en de instelling van een Veiligheidscommissie. Zowel gevraagd als ongevraagd hebben we adviezen voor diverse besluiten en plannen uitgebracht.

Teneinde de kwaliteit van de Cliëntenraad te optimaliseren en om het eigen functioneren kritisch te beoordelen, hebben we ons in de loop van het jaar georiënteerd op een gemeenschappelijke Inspiratiedag. We hebben hier invulling aan kunnen geven en gaan in januari 2019, onder leiding van een professionele coach van het NCZ aan de slag. Onze visie op cliëntmedezeggenschap, planmatig werken, teamvorming en contact met de achterban zijn daarbij de hoofdpunten.

In maart hebben we afscheid genomen van twee gewaardeerde leden van de Cliëntenraad, omdat zij beiden aangegeven hadden per 1 april niet herbenoembaar te zijn. Verheugd melden wij dat we, na een sollicitatieprocedure, mevrouw Mariette van Mackelenbergh tot nieuw lid van de Cliëntenraad hebben kunnen benoemen. De procedure voor invulling van de tweede vacature, bij voorkeur uit de regio Oss/Uden, hopen we zo snel mogelijk op te kunnen starten.

Het onverwachte terugtreden van de voltallige Raad van Toezicht eind 2018 betekent dat na een zeer korte periode we zijn geconfronteerd met het aftreden van Bert Groot Roessink. Bert was benoemd op wettelijke voordracht van de Cliëntenraad in de Raad van Toezicht, met als portefeuille Kwaliteit en Veiligheid. Sollicitaties voor een nieuw te benoemen Raad van Toezicht zijn in 2019 opgestart.

Alles bijeengenomen bezien we het afgelopen jaar met een positieve gedachte, waarbij we de samenwerking met Raad van Bestuur en de diverse gremia in goede sfeer als opbouwend en van waarde hebben ervaren.

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 onder andere 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. Hij 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. Mede door de input van 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 onder andere 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 bestaan 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 ( <i>tot 1 april</i> )
Mevrouw M. van Mackelenbergh (Mariëtte)	lid ( <i>vanaf 1 april</i> )
De heer L. Vanderhallen (Lode)	lid
Mevrouw J. Volleman (José)	lid ( <i>tot 1 april</i> )
Mevrouw R.M.C. de Rooij (Renée)	ambtelijk secretaris



*Samenstelling Cliëntenraad per 1 april v.l.n.r.:*

*Lode Vanderhallen, Henk Savelkouls, Stef van Dieten, Letty van Broekhoven, Peter Kanters, Mariëtte van Mackelenbergh*

### **Basis Cliëntenraad**

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

De Cliëntenraad heeft in 2018 een begroting voor 2019 opgesteld, 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.

Per 1 januari 2019 zijn volgens rooster aftredend en herkiesbaar de heren Stef van Dieten en Henk Savelkouls. Beide heren hebben zich herkiesbaar gesteld waaraan de andere leden volledig instemming hebben verleend.

### **Bijeenkomsten Cliëntenraad**

Voor de secretariële werkzaamheden heeft de Cliëntenraad ambtelijke secretariële ondersteuning van mevrouw Renée de Rooij. Zij verzorgt de agenda's, de verslagen en de correspondentie.

De Cliëntenraad heeft bijeenkomsten gehouden op 15 februari, 3 april, 9 juli, 21 augustus, 30 augustus, 1 november en 3 december. De volgende onderwerpen zijn onder andere tijdens deze bijeenkomsten aan de orde geweest.

- ***Vacatures Cliëntenraad***

Voor de twee ontstane vacatures binnen de Cliëntenraad is een advertentie geplaatst. Eén van de vacatures is per 1 april ingevuld in de persoon van mevrouw Mariëtte van Mackelenbergh.

Het invullen van de andere vacature zal plaatsvinden nadat de Cliëntenraad onderling heeft besproken welke kennis een toevoeging kan zijn om te komen tot een brede samenstelling van de Cliëntenraad en daarmee voldoende kennis te hebben om onderwerpen goed te behandelen.

- ***Presentatie taak en functie Raad van Toezicht***

Door de voorzitter Raad van Toezicht, de heer Huybert van Eck, is een uiteenzetting gegeven omtrent de taak en functie van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht houdt toezicht op de missie en visie van Huisartsenposten Oost-Brabant, waarbij een verandering van cultuurprocessen, die vaak meerdere jaren duurt, wordt gevolgd.

De toezichthouder wordt onder andere geacht:

- een proactieve rol te hebben, onverlet dat het bestuur verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van een organisatie;
- de organisatie goed en scherp in de gaten te houden ten aanzien van besluitvorming en alert te zijn op de maatschappelijke functie die de organisatie heeft;
- toe te zien dat adequaat met ontwikkelingen wordt omgegaan.

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

Het besluit is genomen dat Vilans niet langer meer de programma begeleiding verzorgt, het management continuïteit zorg en dienstverlening zal dit oppakken.

De stuurgroep blijft bestaan om communicatie en voortgang te bewaken.

- ***Patiëntveiligheid / Calamiteitenrapportage***

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.

Door de stuurgroep 'Kwaliteit en Veiligheid vanzelfsprekend' zijn een viertal doelstellingen geformuleerd, die binnen een looptijd van 2 jaar gerealiseerd moesten worden:

1. De rapportages van bij de IGJ gemaakte meldingen leiden tot passende organisatorische tegenmaatregelen.
2. De organisatie leert van wat eerder niet goed ging.
3. Risico's zijn in beeld; er wordt een stap hoger gedaan op de veiligheidscultuurladder.
4. Er is een zogenoemde 'Just Culture'.

De eerste drie genoemde doelstellingen zijn binnen de gestelde tijd behaald.

Het realiseren van de 'Just Culture' is in de uitwerkingsfase en vraagt van de organisatie nog een uitgebreide campagne om de voorgenomen stappen te realiseren en ook periodiek te monitoren.

In de vergadering van 3 december is door de calamiteitenonderzoeker een uiteenzetting gegeven van het proces hoe om te gaan met incidenten en calamiteiten met als hoofdthema's:

- Scholing
- Instellen van een Veiligheidscommissie
- Bereiken van 'Just Culture'.

Van belang is het proces beter te stroomlijnen met als aandachtspunt hoe de casuïstiek beter bij de huisarts onder ogen te brengen.

- ***Patiënttevredenheid***

Een complimentenformulier is uitgewerkt en te downloaden van de website

<https://huisartsenpostenoostbrabant.nl/klachten/complimenten/compliment/>.

- ***Commissie van Vertrouwenslieden***

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

- ***Rapportages***

Ontvangen en besproken rapportages:

- voortgangsberichten
- managementrapportages
- kwartaalrapportage klachten
- jaarrekening en jaarverslag 2017
- begroting 2019.

- **Heidag/inspiratiedag Cliëntenraad**

Een aanzet is gemaakt welke onderwerpen de Cliëntenraad uit de jaarplanning van de Raad van Bestuur prioriteit geeft en op welke wijze zij deze onderwerpen gaat aanpakken. De heidag/inspiratiedag heeft onder externe begeleiding plaatsgevonden op 22 januari 2019.

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

De Cliëntenraad heeft overlegbijeenkomsten met de Raad van Bestuur gehad op 8 februari, 22 mei, 22 juni, 21 augustus, 15 november. Naast de genoemde onderwerpen van de bijeenkomsten Cliëntenraad (genoemd onder 'Bijeenkomsten Cliëntenraad') zijn nog specifiek aan de orde gebracht:

- Triage / telefonische bereikbaarheid / responstijden met een presentatie door Paul van Laar op 8 februari
- Patiënttevredenheidsonderzoek
- Ontwikkelingen op de afzonderlijke huisartsenposten en callcenters
- ICT problematiek en telefonie
- HKZ certificering
- AVG Privacyverklaring
- Transitiedocument
- Kwaliteit met een presentatie door Tosca Hoogveld en Lucie Goris
- Verbouw Catharinaziekenhuis met SEH te Eindhoven
- Regionalisatie in de spoedzorg
- Vooruitblik te verwachten adviesaanvragen 2019.

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

Jaarlijks wordt door de Raad van Bestuur een overzicht verstrekt van te verwachten adviesaanvragen voor het volgend jaar.

De Cliëntenraad heeft positief advies uitgebracht met betrekking tot

<i>Onderwerp</i>	<i>Datum</i>
Uitbesteden vervoersactiviteiten	24 augustus
Kaderdocument Veiligheidscommissie	18 december
Begroting 2019	18 december
Niet-reguliere huisartsenzorg instellingen	18 december

Ongevraagd advies is uitgebracht omtrent

<i>Onderwerp</i>	<i>Datum</i>
Visie Spoedzorg – SEH Bernhoven	20 juli

Er is geen advies uitgebracht met betrekking tot

<i>Onderwerp</i>	<i>Datum</i>
Vervanging HAP Informatiesysteem en Telefonie aangezien de Cliëntenraad over onvoldoende know how beschikt omtrent dit onderwerp	12 september

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

In 2018 heeft er geen overleg plaatsgevonden met de Raad van Toezicht.

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

De Cliëntenraad heeft positief uitgebracht met betrekking tot

<i>Onderwerp</i>	<i>Datum</i>
Verlenging overeenkomst lid Raad van Bestuur a.i. tot augustus 2020	9 juli



Er is geen advies uitgebracht met betrekking tot

Onderwerp	Datum
Procedure Werving & Selectie voorzitter en lid Raad van Toezicht	26 september

Aangezien de Cliëntenraad een bindende voordracht heeft met betrekking tot lid Raad van Toezicht met portefeuille Kwaliteit&Veiligheid wordt afstand gedaan van de procedure bij werving van de overige leden van de Raad van Toezicht.

## Contacten met de organisatie

### • *Bezoek aan de huisartsenposten en callcentra*

In de periode oktober-december is met delegaties van de Cliëntenraad wederom een bezoek gebracht aan de huisartsenposten en callcentra. Tijdens de (hernieuwde) kennismaking is aan de orde gekomen:

- Het cliëntenperspectief.
- Wat is er in de regio aan de hand en hoe als Cliëntenraad erop anticiperen.
- Hoe pakken de huisartsenposten de reorganisatie op.
- Wat kan de rol daarin zijn van de Cliëntenraad.
- Regionalisatie.

### • *Jaarlijks gesprek met de OR*

Door de OR is aangegeven nader in contact te komen met de Cliëntenraad. Hiervoor zal in 2019 een afspraak worden gemaakt.

### • *Gremiadag organisatie*

Op 5 november is een gremiadag georganiseerd in het kader van de transitie. Daarbij waren aanwezig (afgevaardigden van) de Cliëntenraad, Ondernemingsraad, Raad van Advies, Raad van Toezicht, Ledenraad, (medisch) managers en Raad van Bestuur.

De huisartsenzorg staat voor grote uitdagingen zoals de toename van (complexe) zorgvragen, de toenemende digitalisering, de 24-uurs beschikbaarheid, de krapte op de arbeidsmarkt, en meer. Wil de zorg toekomstbestendig zijn, dan vergt dat andere manieren van organiseren. Dat geldt ook voor de spoedzorg of de zorg in ANW-uren. De huisartsenposten zijn onderdeel van deze grootschalige transformatie. Huisartsenposten Oost-Brabant neemt met haar strategie daarin een actieve en initiërende rol.

Om van de transitie een succes te maken zullen alle betrokkenen het doel en de waarde van de transitie moeten onderschrijven. Ieders rol in het proces moet duidelijk zijn en men moet elkaar kennen en goed kunnen vinden. Betrokkenheid en verbinding zijn de sleutelwoorden voor succes.

## Activiteiten

- o Monitoren van het op orde brengen van telefonische bereikbaarheid/responstijden (prioriteit)
- o Voortzetting participatie in werkgroepen en stuurgroepen
- o Monitoren van informatieverstrekking met name de kwartaalrapportages omtrent de onderwerpen klachten, calamiteiten en beleidsvoornemens, daarnaast voortgangsberichten, kwaliteit en patiëntveiligheid, auditeren, kwaliteitsmanagementsysteem
- o Overleg met Raad van Bestuur volgens vergaderschema
- o Jaarlijks gesprek met Raad van Toezicht
- o Jaarlijks gesprek met Klachtenfunctionaris
- o Jaarlijks gesprek met de OR
- o Bezoek aan de Spoedposten en Callcenters.

## **Publiciteit**

Voor meer informatie zie wordt verwezen naar

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

April 2019

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)  
Publicatie op de website

## Colofon

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

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

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

