



**Huisartsenposten
De LIMES
Voor Spoed**

Jaarverslag 2021 en 2022

Clëntenraad Huisartsenposten De LIMES bv

31 januari 2023

Jaarverslag Cliëntenraad Huisartsenposten De LIMES bv 2021 en 2022

Verslagperiode

Dit jaarverslag omvat de periode 1 oktober 2021 tot en met 31 december 2022. Wij kozen daarvoor omdat in het laatste kwartaal van 2021 de cliëntenraad nog aan het opstarten was.

Historie

Huisartsenposten De LIMES bv ontstond per 1 januari 2021 uit een fusie van de Stichting Samenwerkende Huisartsendiensten Rijnland (SHR) en de Coöperatieve Doktersdienst Duin- en Bollenstreek (DDDB). SHR kende een cliëntenraad, DDDB niet.

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) 2018 verplicht ook huisartsenposten tot het instellen van een cliëntenraad. In de loop van 2021 riep de toenmalig bestuurder hulp in van Zorgbelang Inclusief bij het oprichten van een cliëntenraad voor de fusieinstelling. De gedachte was om nieuwe leden te zoeken naast het van de cliëntenraad van SHR overgebleven lid, Johan van Wijk. Zorgbelang Inclusief heeft in de persoon van Mariëlle van Esch, Karin Kalthoff en Martijn Gort de bestuurder en vervolgens de bestuurder en de beginnende cliëntenraad ondersteund met:

- opstellen van de Medezeggenschapsregeling en het Huishoudelijk Reglement van de cliëntenraad van de Huisartsenposten De LIMES bv;
- werven van leden van de cliëntenraad;
- begeleiding van de cliëntenraad in de beginfase.

Wij zijn de adviseurs van Zorgbelang erkentelijke voor hun ondersteuning. Dat zij het vertrouwen genoten van zowel bestuurder als de beginnende cliëntenraad bood een goede basis voor onderling vertrouwen tussen de organisatie en de cliëntenraad en was zinvol voor beginnende leden van de cliëntenraad.

Een woord van dank aan het bestuurssecretariaat is hier ook op zijn plaats voor het wegwijs maken van de leden van de cliëntenraad en de administratieve ondersteuning.

De cliëntenraad is per 1 oktober 2021 formeel opgericht en met zijn werkzaamheden gestart. Met ingang van deze datum werden twee leden benoemd door de bestuurder. Wegens ziekte kon het beoogde lid Johan van Wijk die eerder zitting had in de cliëntenraad van SHR, niet aan vergaderingen deelnemen. Helaas overleed hij in maart 2022 en konden we van zijn ervaring geen gebruik gaan maken. Als opvolger van de cliëntenraad van SHR spreken wij hier onze dank uit voor zijn inzet.

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad kent reglementair minimaal 3 en maximaal 5 leden. Zij worden benoemd voor een periode van 4 jaar en kunnen eenmalig herbenoemd worden. De functies worden in onderling overleg tussen de leden verdeeld.

De leden ontvingen een vrijwilligersvergoeding van € 200 per kwartaal en een vergoeding van reiskosten voor reizen die zij als lid van de cliëntenraad maken.

De samenstelling van de cliëntenraad per 31 december 2022 was als volgt:

Naam	Woonplaats	Functie	Benoemd tot	Herbenoembaar
Nick van Yperen	Nieuwkoop	vicevoorzitter	1 okt. 2025	ja
Gert Hylkema	Sassenheim	voorzitter	1 okt. 2025	ja
Monique Hamersma	Voorhout	secretaris	3 feb. 2026	ja
Jeannette de Heij	Alphen aan den Rijn	lid	15 aug. 2026	ja

Bijeenkomsten cliëntenraad

De cliëntenraad kwam in de verslagperiode eens per kwartaal bijeen met de bestuurder voor een overlegvergadering. Aan de overlegvergaderingen voorafgaand kwamen wij bijeen voor een onderling overleg om de overlegvergadering voor te bereiden. De bestuurder en de voorzitter van de cliëntenraad overleggen over de agenda van de overlegvergadering.

De overlegvergaderingen worden voorgezeten door de voorzitter van de cliëntenraad. Het bestuurssecretariaat verzorgt de verslaglegging. Van het onderling overleg stelt de secretaris van de cliëntenraad een afsprakenlijst op.

Afgesproken is dit overlegritme te handhaven in 2023.

Wanneer de bestuurder of wij als cliëntenraad het nodig of zinvol vinden wordt extra overleg gevoerd of bijeen gekomen.

Bij de overlegvergadering van 17 november 2022 was de voorzitter van de RvC als gast aanwezig. De cliëntenraad stelde het zeer op prijs dat hij participeerde.

Hierna komen de belangrijkste onderwerpen aan de orde waarover overlegd en/of geadviseerd werd.

In de verslagperiode werd na overleg met de bestuurder door de cliëntenraad advies uitgebracht over:

- Begroting en jaarplan 2022, waarover positief werd geadviseerd.
- Medezeggenschapsregeling Cliëntenraad Huisartsenposten De Limes bv, waarover positief werd geadviseerd na het bereiken van overeenstemming tussen bestuurder en cliëntenraad.
- De bekrachtiging van de benoeming van twee leden van de cliëntenraad.
- De functieomschrijving van de te werven klachtenfunctionaris, waarover positief werd geadviseerd.
- Door de cliëntenraad gewenste aandachtspunten voor het in november 2022 uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek die voortvloeiden uit positief verlopen overleg met de bestuurssecretaris.
- Begroting en jaarplan 2023, waarover positief werd geadviseerd.

Ter kennis van de bestuurder werd gebracht:

- Het door de cliëntenraad vastgestelde Huishoudelijk Reglement Huisartsenposten De Limes bv.
- Het besluit van de cliëntenraad om af te zien van een advies over het profiel van het lid van de RvC met een financieel profiel wegens te grote – echter wel begrijpelijke – tijdsdruk.
- Het Werkplan 2023 van de cliëntenraad.

Overleg met de bestuurder vond plaats over:

- De kwartaalrapportages.
- De rapportage van het Belevingsonderzoek van de cliënten van SHR en DDDDB uitgevoerd in 2019.
- De plannen en de besluitvormingsprocedure voor de ‘toekomstbestendige nachtzorg’ en de betrokkenheid van de cliëntenraad hierbij.
- De begroting 2023 van de cliëntenraad.

Eind 2021 vond een overleg plaats tussen de toenmalige controller en de cliëntenraad, waarin de controller uitleg gaf over de begroting en de financieringssystematiek.

In november 2022 maakten we kennis met de secretaris van de ondernemingsraad.

Enkele leden van de cliëntenraad namen deel aan de strategiebijeenkomsten van 6 en 13 december 2022. Wij hebben deze beide bijeenkomsten als zeer zinvol en zeer leerzaam ervaren.

Werving leden en contact met achterban

Het vinden van leden voor de cliëntenraden van eerstelijnsorganisaties is verre van eenvoudig. De contacten tussen cliënt en organisatie zijn immers incidenteel van aard en onvoorspelbaar.

Wij zijn als leden van de cliëntenraad dan ook blij dat vier van de vijf posities vervuld zijn en hopen in het komende jaar via vrijwilligerssites, prikborden bij huisartsenposten en huisartsenpraktijken, social media of via de particuliere connecties ook de vijfde positie te kunnen invullen.

Voor contacten met de achterban geldt dat het moeilijk is de achterban te bereiken.

Belevingsonderzoek en kwaliteitsrapportages zijn belangrijke informatiebronnen voor ons als cliëntenraad.

Dit onderwerp staat voor het komende jaar hoog op de agenda.

Wij vinden het van belang bij contacten met cliënten, die voortvloeien uit teleurstelling, te benadrukken dat de huisartsenposten bedoeld zijn voor spoedhulp en niet als 24/7 huisartsenhulp.

Vooruitblik

Wij hopen het komende jaar met een voltallige cliëntenraad bij te dragen aan optimale huisartsenspoedzorg in avond-, nacht en weekenduren. Aandachtspunten worden vermoedelijk:

- Plannen voor concentratie van de nachtzorg en de wijze van besluitvorming hierover.
- Schaarste op de arbeidsmarkt.
- Voorlichting aan potentiële patiënten over de rol van de huisartsenposten.
- Samenwerking met andere organisaties op het gebied van spoedzorg.

Terugblik

De cliëntenraad staat op poten na een jaar van goede en plezierige samenwerking met vertegenwoordigers van de organisatie. We hopen dat hiermee de basis is gelegd voor een doeltreffende behartiging van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten in de komende periode.

31 januari 2023

Nick van Yperen

Gert Hylkema

Monique Hamersma

Jeannette de Heij