



# Huisartsenposten De LIMES Voor Spoed

## **Jaarverslag 2023 Cliëntenraad Huisartsenposten De LIMES BV**

De cliëntenraad stelt zich ten doel de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de cliënten van Huisartsenposten De LIMES BV, op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018.

Dit doet de raad door de verantwoordelijk bestuurder gevraagd en ongevraagd te adviseren over het beleid en de uitvoering van de spoedeisende huisartsenzorg gedurende de avonden, de nachten en in het weekeinde. De cliëntenraad stelt het perspectief van de gebruiker, de patiënt, centraal.

Jaarlijks stelt de cliëntenraad een werkplan op. Dit werkplan 2023 is uitgangspunt voor het jaarverslag.

### **Activiteiten van de cliëntenraad in 2023**

#### *Bijeenkomsten van de cliëntenraad*

De cliëntenraad kwam in de verslagperiode eens per kwartaal bijeen met de bestuurder voor een overlegvergadering. Voorafgaand aan de overlegvergaderingen 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. Afsproken is dit overlegritme te handhaven in 2024. Wanneer de bestuurder of wij als cliëntenraad het nodig of zinvol vinden wordt extra overleg gevoerd of bijeen gekomen.

#### *De concentratie van de nachtzorg in Leiderdorp*

De vergrijzing, de krappe arbeidsmarkt en budgettaire grenzen roepen vragen op over de toekomstige huisartsenzorg en daarmee ook over de manier waarop in de toekomst huisartsenzorg in de avond, de nacht en in het weekeinde verleend moet worden. Wij bespreken regelmatig de vraag hoe Huisartsenposten De LIMES BV met deze vragen om moet gaan. Een voorstel over de concentratie van de nachtzorg in Leiderdorp is ingetrokken in oktober 2022. We zijn afgelopen jaar door de bestuurder regelmatig geïnformeerd over de plannen en de stappen die genomen worden.

#### *Het Zorgcoördinatiecentrum*

Het is belangrijk dat de cliëntenraad betrokken is bij de ontwikkelingen rondom het zorgcoördinatiecentrum. In een zorgcoördinatiecentrum wordt in een regio de toeleiding naar acute zorg door verschillende zorgaanbieders gezamenlijk en gecoördineerd ingericht om patiënten zo snel mogelijk de juiste zorg door de juiste zorgverlener op de juiste tijd en plaats te kunnen bieden. Patiënten kunnen hierdoor buiten kantooruren op één vaste plek terecht met hun niet-levensbedreigende acute zorgvragen en zorgverleners hebben

hierdoor een centraal punt waar altijd actuele informatie is over beschikbare zorgcapaciteit en bedden. Voor de burger zou een zorgcoördinatiecentrum kunnen leiden tot meer duidelijkheid en meer kans op het direct krijgen van de juiste zorg.

De Huisartsenpost, het Regionaal Ambulance Vervoer en Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg willen een stappenplan ontwikkelen. De basis is gelegd om volgende stappen te ondernemen. Door het Regionaal Overleg Acute Zorg is een projectgroep opgezet om dit verder uit te werken. De cliëntenraad volgt deze ontwikkelingen.

#### *Patiëntwaardering en klanttevredenheid*

De cliëntenraad heeft meegedacht over de opstelling en de vragen van het tevredenheidsonderzoek van de Huisartsenposten De LIMES BV. We hebben informatie over de resultaten en de daaruit voortvloeiende acties ontvangen. Er zijn nog geen verbeteracties opgesteld door het management en teamleiding, dit wordt binnenkort gedaan. De cliëntenraad hoort graag welke verbeteracties zijn uitgezet.

#### *Klachtenrapportages*

De cliëntenraad heeft het klachtenjaarverslag ontvangen en met de bestuurder en klachtenfunctionaris besproken. Geconstateerd werd dat de gevolgde procedures niet geheel in overeenstemming zijn met het klachtenreglement. De klachtenprocedure wordt momenteel tegen het licht gehouden. Deze nieuwe procedure, dan wel aanpassing van het klachtenreglement, wordt aangeboden aan de cliëntenraad.

Als cliëntenraad willen we graag goed inzicht in de klachten die er zijn, de afhandeling en de acties die daar uit voortvloeien. De managementrapportages geven daar nu nog niet voldoende antwoord op. Aan de bestuurder is gevraagd dit punt verder uit te werken. We hebben suggesties gedaan hoe de klachtenprocedure bij de patiënten onder de aandacht kan worden gebracht.

We hebben aandacht gevraagd voor laaggeletterdheid en of anderstaligen voldoende worden bereikt.

#### *Strategie van de Huisartsenposten De LIMES BV*

De bestuurder van de Huisartsenposten De LIMES BV heeft een nieuwe organisatiestrategie vastgesteld. Bij de voorbereiding en ontwikkeling zijn wij als cliëntenraad actief betrokken geweest in de verschillende bijeenkomsten. We kunnen ons vinden in de strategie zoals die opgesteld is. De ambities zijn duidelijk.

#### *Zichtbaarheid en bekendheid cliëntenraad*

Als cliëntenraad willen we de achterban meer informeren over wie we zijn en wat we doen. We hebben dit gedaan via een tekst in de nieuwsbrief, actuele informatie op de website e.d. De Adviesraad sociaal domein Noordwijk is bezocht. Beide partijen hebben toegelicht wat zij doen en eventueel voor elkaar kunnen betekenen.

Ook willen we onze contacten met raad van commissarissen en de ondernemingsraad vorm geven. We hebben kennisgemaakt met Arjan van Zwol, lid van raad van commissarissen op voordracht van de cliëntenraad, en Dick Koster, de voorzitter van het coöperatiebestuur.

#### *Budget cliëntenraad*

De cliëntenraad heeft een begroting opgesteld voor 2024. De bestuurder heeft op basis hiervan het budget vastgesteld.

#### *Regelingen*

Het huishoudelijk reglement is geëvalueerd en op enkele punten tekstueel aangepast.

#### *Besluiten samenstelling cliëntenraad*

Gert Hylkema is benoemd tot voorzitter en Jeannette de Heij tot secretaris.

### *Scholing van de cliëntenraad*

We willen leren van ervaringen van anderen. Ook willen we in contact treden met cliëntenraden in de regio die zich bezig houden met spoedeisende (eerstelijns)zorg. De voorzitter heeft een eerste contact gehad met de cliëntenraad van de RAV in het kader van het Zorgcoördinatiecentrum.

### *Reguliere zaken*

De cliëntenraad heeft de bestuurder advies gegeven over het jaarplan en de begroting van Huisartsenposten De LIMES BV, evenals over de verschillende managementrapportages, de kwaliteitsrapportages en het jaarverslag van Huisartsenposten De LIMES BV. De vragen die de cliëntenraad gesteld heeft waren vooral informatief en aanvullend van aard.

### *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.

Op papier is de cliëntenraad volledig ingevuld. Echter: de cliëntenraad zou graag een vertegenwoordiger uit de regio Leiden in zijn midden zien. Hiernaar wordt actief gezocht. Zodra een vertegenwoordiger uit regio Leiden gevonden is, zal één van de leden terugtreden. We hebben actief teksten in de verschillende media geplaatst zoals op de website, de sites om vrijwilligers te werven, via de nieuwsbrief van de Huisartsenposten De LIMES en het informatieblad van Zorg & Zekerheid. We hebben contact gehad met de communicatieadviseur van De LIMES BV voor een advertentie in het Leids Nieuwsblad.

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 2023:

<b>Naam</b>	<b>Woonplaats</b>	<b>Functie</b>	<b>Benoemd tot</b>	<b>Herbenoembaar</b>
Gert Hylkema	Sassenheim	Voorzitter	1 oktober 2025	ja
Nick van Yperen	Nieuwkoop	Vicevoorzitter	1 oktober 2025	ja
Monique Hamersma	Voorhout	Lid	3 februari 2026	ja
Jeannette de Heij	Alphen a/d Rijn	Secretaris	15 augustus 2026	ja
Elly de Regt	Voorhout	Lid	1 februari 2027	ja

### *Website HAP De LIMES BV*

Op de website van HAP De LIMES BV zijn het huishoudelijk reglement, het jaarverslag en het werkplan 2024 van de cliëntenraad te vinden.