

Jaarverslag 2022

Huisartsen 

Oostelijk Zuid-Limburg

Clëntenraad

INHOUDSOPGAVE

1. Inhoudsopgave	2
2. Voorwoord	3
3. Vergaderingen en ander overleg	4
4. Activiteiten van de Cliëntenraad	5
5. Adviesfunctie	6
6. Financiën cliëntenraad	6
7. Samenstelling Cliëntenraad HOZL	7
- per 1 januari 2022	
- per 31 december 2022	

1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van de Cliëntenraad van de Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg.

De cliëntenraad is gesprekspartner van de Raad van Bestuur van Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg en het management van de Huisartsenpost, PlusPunt MC, Huisartsen Chronische Zorg en Geestelijke Gezondheidszorg.

Van uit een door de cliëntenraad zelfstandig ontwikkelde visie is de positie en het functioneren van de raad in 2022 opnieuw neergezet. Als adviseur stelt de cliëntenraad zich bij alles de vraag; “*Wat betekent dit voor de cliënt?*”. Hierbij opgemerkt dat hoewel het cliënt-perspectief het vertrekpunt vormt voor de cliëntenraad, dit te allen tijde gezien wordt in relatie tot het medewerkers-perspectief en het organisatie-perspectief. Deze perspectieven “driehoek” vormt een belangrijke basis voor het handelen van de cliëntenraad. Temeer van belang omdat de zorgvraag toeneemt, de financiële middelen en zorgpersoneel schaars zijn en de kwaliteit van zorg niet meer vanzelfsprekend zal zijn.

Naar verwachting zijn daarbij steeds vaker de volgende dilemma’s aan de orde;

- *Niet alles wat iedere cliënt wil, kan!*
- *Niet alles wat iedere zorgverlener wil, kan!*
- *Niet alles wat iedere zorgbestuurder wil, kan!*
- *Niet iedereen wil hetzelfde!*

Deze ontwikkeling vormt onze uitdaging en vraagt om afstemming en samenspraak. Belangrijke voorwaarde hierin is de afstemming met de Raad van Bestuur en het management van Huisartsen-OZL, maar ook de samenspraak met de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad. In gezamenlijkheid wordt gebouwd aan een passende zorg voor de toekomst.

De goede samenwerking met de Raad van Bestuur en het management is het afgelopen jaar verder versterkt. Samenspraak met de Raad van Toezicht en Ondernemingsraad geïnitieerd. Uitingen daarvan vindt u terug in dit jaarverslag.

Jo Frissen
Voorzitter

2. Vergaderingen en ander overleg

- In 2022 is de cliëntenraad op de HOZL locatie Nieuw Eyckholt gaan vergaderen. Hiermee is de verbinding met de HOZL organisatie vergroot en een kostenreductie behaald.
- Ambtelijk secretaris
Per 1 januari 2022 is mw. Hollemans gestart als ambtelijk secretaris voor de cliëntenraad. Als ambtelijk secretaris ondersteunt zij op allerlei fronten de cliëntenraad. Zij voert de meest voorkomende secretariële werkzaamheden uit die nodig zijn om de continuïteit van de cliëntenraad goed te laten functioneren. Daarnaast draagt zij mede zorg voor de organisatiebinding en de in- en externe communicatie.
- In 2022 is de Cliëntenraad 11 keer in vergadering bij elkaar geweest.
 - De managers van de HAP (R. Eurelings), PlusPunt MC (M. Clement-Verburg), GGZ (J. Schiffers) en Chronische Zorg (R. Eurelings) zijn periodiek ter afstemming bij de vergadering aanwezig geweest. Onderwerp gestuurd zijn ook de manager kwaliteit (N. Metzger) en bedrijfsvoering (T. Gelissen) aangesloten.
 - Met de voorzitter van de Raad van Bestuur (E. van Engelshoven) is 2 keer regulier overleg gevoerd. Hierbij ging het vooral over de stand van zaken en ontwikkeling m.b.t. de strategisch tactisch beleidspunten.
 - Voorzitter van de Raad van Bestuur is 11 juli samen met leden van de Raad van Commissarissen van HuisartsenOZL, R. Verreussel (vz) en M. Pirson en de voorzitter RvC PlusPunt, H. Maarse aangesloten. Dit overleg had een informatief karakter waarbij het werkplan van de cliëntenraad aan de orde is geweest en de onderliggende visiepunten met elkaar zijn besproken.
- 4 keer heeft de Voorzitter van de cliëntenraad (J. Frissen) samen met de ambtelijk secretaris (M. Hollemans) overleg gehad met de voorzitter van de Raad van Bestuur (E. van Engelshoven). Dit overleg is informatief en voorbereidend.
- In november is er in samenspraak met de RvB invulling gegeven aan een boeiend, open en inspirerend RADEN-overleg/beleidsbijeenkomst.

Dit overleg had de werktitel '*Alleen ga je sneller, samen kom je verder!*'.

Deelnemers aan dit overleg waren;

- de voltallige cliëntenraad inclusief ambtelijk secretaris (mw. M. Hollemans)
- de Raad van Bestuur, mw. E. van Engelshoven (vz) en mw. B. Bruls
- de Raad van Commissarissen, dhr. R. Verreussel (vz) en mw. M. Pirson
- de Ondernemingsraad, mw. A. Winkens (vz) en mw. P. Ubags

In dit overleg is dialoog gevoerd over de volgende thema's:

- Het Integraal Zorg Akkoord betekent veranderingen in de zorg en daarmee voor de cliënt. Niet meer alles kan!
Hoe gaan we daarmee om?
- Rolinvulling cliëntenraad
Hoe ziet ideale rolinvulling cliëntenraad HOZL eruit?
- Happy professional – Happy cliënt
Wat heeft de professional nodig om in zijn kracht te komen/blijven?
- *Wat kunnen we voor elkaar betekenen?*

3. Activiteiten van de Cliëntenraad

De Cliëntenraad beschouwt het als haar taak om activiteiten die betrekking hebben op de kwaliteit van cliëntenzorg kritisch te volgen. Hierbij is het leidend vraagstuk “*Wat betekent dit voor de cliënt?*”

- Met het **management** van de diverse bedrijfsonderdelen is er in een **vaste frequentie overleg** geweest. Daarnaast is er op ad hoc basis overleg ingepland.
In deze overleggen vindt informatie uitwisseling over het gevoerde beleid, over de plannen van aanpak en prioriteitstelling plaats.
Aantal belangrijke bespreekpunten waren;
 - De opzet van het patiënttevredenheidsonderzoek (PREM)
 - Uitkomst patiënttevredenheidsonderzoek binnen PlusPunt MC mede in het kader van HaZO24 certificering
 - Ophalen klantenrespons met als uitkomst de Briefkaart enquête bij het PlusPunt
 - Teksten Klachtenregeling HAP en PlusPuntOp advies van de cliëntenraad zijn hier een aantal tekstuele aanpassingen in gedaan.
- Met de **Manager Kwaliteit** (N. Metzger) zijn de volgende zaken besproken;
 - uitkomsten van de patiënt tevredenheidsmetingen bij de HAP en Pluspunt
 - kwaliteitsrapportages (Q1 en Q2)
 - de Lloyds-rapportage voor wat betreft het onderdeel Kwaliteit.
- Van uit de door de cliëntenraad zelfstandig **ontwikkelde visie** is gereflecteerd op de positie en het functioneren van de cliëntenraad. In haar zoektocht hoe de positie en het functioneren het beste in te vullen is contact gelegd met het bureau MijnMarketing.
De keuze voor dit bureau is ingegeven door het feit dat MijnMarketing ook de HOZL organisatie ondersteunt. Met de keuze voor dit bureau wordt verbinding gelegd met de diverse marketingactiviteiten en uitingen zoals die in en door de HOZL organisatie plaatsvinden.
Met een aantal medewerkers van MijnMarketing heeft de cliëntenraad 30 augustus 2022 een strategische sessie gehad waarin een aantal marketing gerelateerde vraagstukken duidelijk naar voren zijn gebracht, te weten:
 - Wat is het doel van de cliëntenraad?
 - Welke doelgroep dient de cliëntenraad?
 - Hoe dient de cliëntenraad zich te positioneren?
 - Hoe kan de cliëntenraad de achterban het beste bereiken?

Tijdens de strategische sessie zijn bovengenoemde vraagstukken besproken. Vanuit deze input is een pragmatisch marketingadvies geschreven en uitgewerkt in een werkplan met als doel handvatten te bieden. Dit werkplan wordt in 2023 verder uitgewerkt en praktisch uitgevoerd.

- Als aanspreekpunt voor de managers van de diverse bedrijfsonderdelen zijn uit de leden van de cliëntenraad **duo's** gevormd, die voor de manager en medewerkers van de diverse bedrijfsonderdelen beschikbaar zijn voor vragen, opmerkingen of andere operationele zaken. Op deze manier wil de cliëntenraad in 2023 laagdrempelig voeling geven en houden met de bedrijfsvoering.

De Duo's zullen daartoe de operationele activiteiten uit het marketingwerkplan, die betrekking hebben op het betreffende bedrijfsonderdeel ter hand nemen en de band met het betreffende bedrijfsonderdeel verder versterken.

4. Adviesfunctie

Het adviesrecht is een van de fundamenteën van de cliëntenraad. Wij zijn dan ook verheugd met het feit dat de relatie met de managementorganisatie verder is verstevigd. Typerend hiervoor is dat een kritische houding als stimulans wordt opgepakt en de focus ligt op het continue willen verbeteren.

Een goed hulpmiddel om tijdig onze adviezen te kunnen afgeven is de HOZL Plan en Control Cyclus. Daarin staat vermeld welke stukken wij wanneer mogen verwachten of kunnen opvragen. Hiermee worden wij tijdig geïnformeerd en betrokken en zo wordt voorkomen dat we voor het afgeven van ons advies erg weinig tijd hebben.

Na toelichting en uitleg door verantwoordelijke personen heeft de Cliëntenraad haar (jaarlijkse) reactie en advies gegeven over de volgende stukken:

- Jaarplan 2022 HOZL
- Begroting 2022 HOZL

Hierover is positief geadviseerd.

Daarnaast is informatief besproken:

- Kwaliteitsjaarverslag
- Maatschappelijk jaarverslag 2021 HOZL
- Jaarverslag 2021 algemeen
- Jaarrekening 2021

De voorzitter van de Raad van Bestuur, E. v. Engelshoven heeft de cliëntenraad geïnformeerd over;

- de werving van een lid Raad van Commissarissen voor PlusPunt MC
- de wijziging als ook de gevolgen van de vermindering van het aantal uren t.b.v. de werkzaamheden lid van de Raad van Bestuur door B. Bruls.

5. Financiën cliëntenraad

Jaarlijks stelt de HOZL organisatie voor het uitvoeren van haar taken budget aan de Cliëntenraad beschikbaar. Deze beschikbare gelden worden beheerd door de penningmeester A. Ortman. Op jaarbasis wordt door de penningmeester een begroting opgesteld en ter goedkeuring aan de leden voorgelegd. Over het begrotingsresultaat wordt periodiek gerapporteerd. Het jaarresultaat wordt in de cliëntenraad toegelicht, besproken en vastgesteld.

6. Samenstelling Cliëntenraad HOZL

Op 1 januari 2022 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

Dhr. J. Frissen	voorzitter
Mw. A. Ortman	penningmeester
Mw. K. Dobbstein	
Mw. T. Pluijmaekers	
Dhr. J. Dingelstad	
Dhr. W. Geraedts	
Mw. M. Hollemans	ambtelijk secretaris

Per 31 december 2022 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden.

Dhr. J. Frissen	voorzitter
Mw. A. Ortman	penningmeester
Mw. T. Pluijmaekers	
Dhr. J. Dingelstad	
Dhr. W. Geraedts	
Mw. M. Wroniak	per 01-10-2022
Mw. I. Bastiaans	per 01-10-2022
Mw. M. Hollemans	ambtelijk secretaris

Mw. K. Dobbstein heeft per 11-04-2022 het lidmaatschap opgezegd.

De heer J. Dingelstad heeft per 31-12-2022 de maximale zittingsperiode bereikt en daarmee zijn lidmaatschap beëindigd.