



Huisartsen

Oostelijk Zuid-Limburg

Clëntenraad

Jaarverslag 2023

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de cliëntenraad van Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg.

De cliëntenraad is gesprekspartner van de raad van bestuur van Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg en het management van de Huisartsen Spoedpost, PlusPunt Medisch Centrum, Huisartsen Chronische Zorg en Geestelijke Gezondheidszorg OZL.

De cliëntenraad functioneert zelfstandig en stelt zich als raad bij alles de vraag: “Wat betekent dit voor de cliënt?”. Dit met in achtneming van het cliëntperspectief, het medewerkersperspectief en het organisatieperspectief. Deze ‘perspectieven driehoek’ vormt een belangrijke basis voor het handelen van de cliëntenraad.

De zorg in het algemeen en zeker binnen het adherentiegebied van HuisartsenOZL staat onder druk. Een transitie in organisatie van zorg is gaande. Deze ontwikkelingen vormen onze belangrijkste uitdaging en vragen om afstemming en samenspraak. Niet alleen binnen de organisatie met de raad van bestuur en het management van HuisartsenOZL, maar zeker ook in samenspraak en afstemming met ketenpartners.

2023 kenmerkt zich als jaar van vervolg en verfijning van de door de cliëntenraad ingeslagen weg. Enerzijds door bestaand overleg met het management en anderzijds door uitbreiding van het overleg richting medewerkers.

Jo Frissen

Voorzitter cliëntenraad

Inhoud

Voorwoord.....	2
1. Vergaderingen en ander overleg.....	4
2. Activiteiten van de cliëntenraad	4
3. Adviesfunctie	5
4. Financiën cliëntenraad.....	6
5. Samenstelling cliëntenraad	6

1. Vergaderingen en ander overleg

In 2023 is de cliëntenraad 11 keer in vergadering bij elkaar geweest.

De managers van de Huisartsen Spoedpost (R. Eurelings), PlusPunt Medisch Centrum (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), manager innovatie en projecten (A. van Stokkem) en manager 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 ontwikkelingen m.b.t. de strategisch tactische beleidspunten.

4 keer heeft de voorzitter van de cliëntenraad (J. Frissen) samen met de ambtelijk secretaris (M. Hollemans tot en met mei 2023 en K. Heuts vanaf augustus 2023) 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 raad van bestuur invulling gegeven aan een boeiend, open en inspirerend radenoverleg. Dit overleg had de werktitel 'Blik op de toekomst'. Deelnemers aan dit overleg waren:

- de leden van de cliëntenraad inclusief ambtelijk secretaris
- beide leden van de raad van bestuur
- een afvaardiging van de raad van commissarissen
- een afvaardiging van de ondernemingsraad

In het radenoverleg is dialoog gevoerd over regionale ontwikkelingen zoals o.a. vormgegeven worden in transformatieplannen vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA) en de toekomstplannen van Zuyderland voor 2030, met de volgende vragen:

- Wat betekenen de ontwikkelingen voor cliënten en medewerkers van HuisartsenOZL?
- Wat is de rol van de raden in deze ontwikkelingen?
- Hoe te organiseren om versnippering in de vertegenwoordiging van cliënten in de regio te voorkomen?

2. 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 wanneer nodig. Uit de leden van de cliëntenraad zijn duo's gevormd als aanspreekpunt voor de diverse bedrijfsonderdelen, die voor de manager en medewerkers van de diverse bedrijfsonderdelen beschikbaar zijn voor vragen, opmerkingen of andere operationele zaken.

In 2023 is de werkwijze duo's gestart. Dit betekent dat steeds 2 leden van de cliëntenraad als duo gekoppeld worden aan een bedrijfsonderdeel van HuisartsenOZL en het contact met de manager onderhouden. Daarnaast hebben de duo's ook werkbezoeken afgelegd en gesproken met medewerkers van desbetreffende teams. De duo's hebben meer inzicht gekregen in de activiteiten en ontwikkelingen binnen de bedrijfsonderdelen en hebben tegelijk ook aan

medewerkers beter duidelijk kunnen maken waar de cliëntenraad voor staat en hoe het cliëntbelang vertegenwoordigd wordt.

Vanuit de door de cliëntenraad zelfstandig ontwikkelde visie is gereflecteerd op de positie en het functioneren van de cliëntenraad. Dit heeft in 2022 geresulteerd in een werkplan communicatie en marketing voor de cliëntenraad. In 2023 is verder uitvoering gegeven aan het werkplan door het opstellen van een folder voor de cliëntenraad. In deze folder wordt het doel en de werkwijze van de cliëntenraad toegelicht. Deze folder wordt ter ondersteuning van de mondelinge informatie uitgedeeld aan cliënten en medewerkers van HuisartsenOZL, bijvoorbeeld bij een werkbezoek.

De cliëntenraad is betrokken bij het project 'Borgen MDO's in de eerste lijn' waar HuisartsenOZL met een aantal partnerorganisaties aan deelneemt. Het project heeft als doel het borgen van multidisciplinair overleg tussen verpleegkundigen, paramedici en huisartsen in de eerste lijn ter versterking van de gezondheid van ouderen, die complexe zorg nodig hebben. Het is een samenwerking van Zuyd Hogeschool, HuisartsenOZL, PMC Sittard, Burgerkracht Limburg en Maastricht University. De projectleiders hebben het project toegelicht aan de volledige cliëntenraad en een van de duo's van cliëntenraadsleden sluit op regelmatige basis aan bij voortgangsoverleggen van dit project.

Met de voorzitter van Burgerkracht Limburg, dhr. H. von den Hoff, is een informatief overleg geweest over de werkingssfeer van Burgerkracht in relatie tot die van de cliëntenraad.

De in 2023 gepresenteerde toekomstplannen van Zuyderland voor 2030 hebben een hoop te weeg gebracht in de regio. Ook voor HuisartsenOZL en haar cliënten hebben deze plannen impact, zodoende is het ook voor de cliëntenraad regelmatig onderwerp van gesprek geweest. Onder andere met de voorzitter van de raad van bestuur en tijdens de radendag. Tevens heeft de cliëntenraad over dit onderwerp een overleg geïnitieerd met de cliëntenraden van Zuyderland MC, Zuyderland Care, Meander Groep en de Ambulancezorg Limburg. Op basis hiervan hebben de voorzitters van de genoemde cliëntenraden overleg gehad met mw. L. Bouwmeester, onafhankelijk voorzitter van de door Zuyderland en CZ opgerichte regietafel.

3. Adviesfunctie

Het adviesrecht is een van de fundamenteën van de cliëntenraad. De relatie van de cliëntenraad met het bestuur en management van de organisatie is goed. Typerend hiervoor is dat een kritische houding als stimulans wordt opgepakt en de focus ligt op het continu willen verbeteren.

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

- Begroting 2024 HOZL

Daarnaast is informatief besproken:

- Maatschappelijk jaarverslag 2022 HOZL
- Jaarverslag 2022 algemeen
- Jaarrekening 2022

De voorzitter van de raad van bestuur, E. van Engelshoven, heeft de cliëntenraad aanvullend geïnformeerd over de volgende onderwerpen:

- Regionale ontwikkelingen, oa in het kader van IZA en de Zuyderland toekomstplannen;
- Voorgenomen governance transitie HuisartsenOZL die wordt voorbereid. T.z.t. (naar verwachting in 2024) zal een formele adviesaanvraag volgen.

4. Financiën cliëntenraad

Jaarlijks stelt HuisartsenOZL budget aan de cliëntenraad beschikbaar voor het uitvoeren van haar taken. Deze beschikbare gelden zijn beheerd door de penningmeester A. Ortmans. 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.

5. Samenstelling cliëntenraad

Op 1 januari 2023 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

- Dhr. J. Frissen, voorzitter
- Mw. A. Ortmans, penningmeester
- Mw. T. Pluijmaekers
- Dhr. W. Geraedts
- Mw. M. Wroniak
- Mw. I. Bastiaans
- Mw. M. Hollemans, ambtelijk secretaris (tot mei 2023)

Per 31 december 2023 bestond de cliëntenraad uit de volgende leden:

- Dhr. J. Frissen, voorzitter
- Mw. A. Ortmans, penningmeester
- Mw. T. Pluijmaekers
- Dhr. W. Geraedts
- Mw. M. Wroniak
- Mw. I. Bastiaans
- Mw. K. Heuts, ambtelijk secretaris (per augustus 2023)