



Clëntenraad Stichting Huisartsenpost Amstelland

Jaarverslag 2021-2022

INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	2
CLIËNTENRAAD	2
Samenstelling Cliëntenraad	2
Doel van de Cliëntenraad	2
Wat doet de Cliëntenraad niet?	2
Geheimhoudingsverklaring	2
Bereikbaarheid	2
Logo	2
KENNISMAKEN	3
Kennismaken met de huisartsenpost	3
Kennismaken met het bestuur	3
ACTIVITEITEN	3
Vergaderingen	3
Belangrijkste onderwerpen	3
<i>Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement</i>	3
Medezeggenschapsregeling	4
Huishoudelijk reglement	4
<i>Publiciteit</i>	4
<i>Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics</i>	4
<i>Eigen patiëntenenquête versus de Patiëntvragenlijsten PREM</i>	5
<i>Huisartsenposten: ‘consult en visites’ en ‘telefonisch consult’</i>	
<i>Contact met cliëntenraden van andere huisartsenposten</i>	5
<i>Financiering Stichting Huisartsenpost Amstelland en goedgekeurde begroting 2022 Stichting Huisartsenpost Amstelland</i>	5
<i>Adviesaanvraag jaarrekening 2021 van de Stichting Huisartsenpost Amstelland</i>	5
<i>Beleidsplan Stichting Huisartsenpost Amstelland</i>	5
<i>Governance zorg</i>	6
<i>Nieuwe directeur/bestuurder</i>	6
BEGROTING CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND 2023	7
VOORUITBLIK 2023	7

INTRODUCTIE

Op 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) in werking getreden. Het uitgangspunt van de Wmcz 2018 is dat onder andere een eerstelijnszorginstelling een Cliëntenraad moet instellen bij meer dan 25 zorgverleners. De Stichting Huisartsenpost Amstelland heeft hieraan gehoor gegeven en heeft in oktober 2021 een Cliëntenraad benoemd. Onder cliënten verstaan wij alle natuurlijke personen die zorg- en dienstverlening krijgen of kunnen krijgen van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

CLIËNTENRAAD

Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit drie onafhankelijke personen. Niemand van hen werkt bij de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De leden van de Cliëntenraad zijn:

Arnold Dermout Cramer, voorzitter

Frank Jelles, secretaris

Nel van Mourik, lid

Doel van de Cliëntenraad

Doel van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Amstelland is het vertegenwoordigen en behartigen van de gemeenschappelijke belangen - in de breedste zin van het woord - van de cliënten en de potentiële cliënten die gerekend worden tot het verzorgingsgebied van de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De Cliëntenraad brengt de wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren. Daartoe maakt de Cliëntenraad gebruik van bijvoorbeeld korte cliëntenenquêtes. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met het management van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

Wat doet de Cliëntenraad niet?

De Cliëntenraad is er voor het gemeenschappelijke belang van alle cliënten. Het gaat dus niet om de situatie van één cliënt. Heeft een cliënt een persoonlijk probleem, dan kan de betreffende persoon contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Geheimhoudingsverklaring

In januari 2022 hebben de leden van de Cliëntenraad een ‘Geheimhoudingsverklaring Cliëntenraad in dienst van de Stichting Huisartsenpost Amstelland-tijdens het verrichten van werkzaamheden voor Huisartsenpost Amstelland’, getekend.

Bereikbaarheid

De Cliëntenraad heeft een eigen e-mailadres gekregen:
clienraad@huisartsenpost-amstelland.nl

Logo



De Cliëntenraad heeft toestemming van het management om het logo van de Stichting Huisartsenpost Amstelland te gebruiken in voorkomende gevallen.

KENNISMAKEN

Kennismaken met de huisartsenpost

Het vierde kwartaal van 2021 en het eerste kwartaal van 2022 hebben in het teken gestaan van onderlinge kennismaking, kennismaking met de organisatie, en met de directeur, postmanager en office manager. De Cliëntenraad heeft veel informatie ontvangen van de postmanager, bijvoorbeeld over de statuten, het organogram, de organisatie van de huisartsenpost, de werkwijze van de huisartsenpost, de stand van zaken op de huisartsenpost en het patiënttevredenheidsonderzoek. De positie van het bestuur van de huisartsenpost is verduidelijkt.

Kennismaken met het bestuur

Het bestuur van de Stichting Huisartsenpost Amstelland bestaat uit 6 personen. Het betreft een bestuur in de zin van de wet. Het bestuur fungeert als toezichthouder. De directeur handelt namens het bestuur middels statutaire volledige volmacht. De Cliëntenraad heeft op 25 oktober 2022 kennis gemaakt met het bestuur.

ACTIVITEITEN

Vergaderingen

De vergaderingen van de Cliëntenraad vinden doorgaans plaats op de huisartsenpost. De Cliëntenraad heeft vergaderd op:

11 oktober 2021

25 oktober 2021

8 december 2021 (met de postmanager)

17 januari 2022

7 februari 2022 (met directeur en postmanager via MS Teams beeldbellen).

4 april 2022

16 mei 2022

17 mei 2022 (met directeur en postmanager in Grand Hotel Amstelveen)

1 augustus 2022

23 augustus 2022 (met directeur en postmanager via MS Teams beeldbellen)

25 oktober 2022 (met bestuur en directeur in Brasserie 10)

14 november 2022

30 november 2022 (met directeur en postmanager op de huisartsenpost)

Daarnaast heeft de Cliëntenraad regelmatig onderling contact via e-mail.

Belangrijkste onderwerpen

De Cliëntenraad heeft zich in de verslagperiode met diverse onderwerpen bezig gehouden. De belangrijkste zijn hieronder aangegeven.

Medezeggenschapsregeling en huishoudelijk reglement

Veel tijd is er besteed aan het opstellen van de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement. Voor de medezeggenschapsregeling en het huishoudelijke reglement is gebruik gemaakt van de modellen van het Netwerk Cliëntenraad Zorg.

Medezeggenschapsregeling

Door middel van de medezeggenschapsregeling geeft de Stichting Huisartsenpost Amstelland invulling en uitvoering aan de op haar rustende verplichtingen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de medezeggenschap van cliënten, zoals vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). De medezeggenschapsregeling is begin februari 2022 ondertekend door de directeur en de voorzitter van de Cliëntenraad.

In de medezeggenschapsregeling staat bijvoorbeeld:

- De regeling voor de wijze waarop de Cliëntenraad in een vroeg stadium betrokken wordt bij besluiten (recht op meedenken).
- Hoe de Cliëntenraad betrokken wordt bij (adviesrecht) bijvoorbeeld belangrijke wijziging in de organisatie van de zorgverlening van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.
- Hoe de Cliëntenraad de zorgaanbieder ongevraagd kan adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn.
- Hoe de Cliëntenraad goedkeuring dient te geven over (instemmingsrecht) onder andere: de klachten- en geschillenregeling zoals bedoeld in artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Huishoudelijk reglement

De Wmcz 2018 vraagt van de Cliëntenraad om schriftelijk zijn werkwijze en zijn vertegenwoordiging in en buiten rechte te regelen. Dat gebeurt in een huishoudelijk reglement. Het is een reglement van de Cliëntenraad zelf. Dit huishoudelijk reglement bevat de in artikel 5 lid 1 van de Wmcz 2018 bedoelde werkwijze van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Amstelland. Het huishoudelijk reglement is op 17 januari 2022 getekend door de voorzitter en secretaris van de Cliëntenraad.

Publiciteit

De Cliëntenraad heeft zichzelf voorgesteld in de nieuwsbrief van de huisartsenpost en via een (terugkerend) berichtje op het tv-scherm in de wachtkamer. De Cliëntenraad levert regelmatig tekst aan voor de nieuwsbrief.

Op de openingspagina (<https://www.huisartsenpost-amstelland.nl>) is een subtab opgenomen onder de tab 'Patiënteninformatie'. De Cliëntenraad heeft ook toegang gekregen tot het intranet en heeft een eigen gedeelte (tabblad) gekregen op het intranet. De medezeggenschapsregeling en het huishoudelijk reglement zijn op het intranet van de Stichting Huisartsenpost Amstelland geplaatst. Ook de notulen van de vergaderingen van de directie met de Cliëntenraad staan op het intranet.

In juni 2022 verscheen een artikel met foto over de Cliëntenraad in het Amstelveens Nieuwsblad. Daarna verschenen korte artikelen in september 2022 in de Meerbode Aalsmeer, Meerbode Mijdrecht en Meerbode Uithoorn. In alle artikelen stelt de Cliëntenraad zich voor aan de achterban en wordt vermeld waar de Cliëntenraad voor is bedoeld.

Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics

De uitgebreide kwartaalrapportages zijn een belangrijk instrument voor de Cliëntenraad om op de hoogte te blijven van wat er speelt en hoe de Huisartsenpost Amstelland functioneert. Wat speelt er momenteel, waar liggen de aandachtspunten, wat zijn de toekomstplannen en wat is de rol van de Cliëntenraad hierin.

De Infographics geven een bondig overzicht van de kwartaalrapportage van ongeveer 1 A4-tje met de belangrijkste cijfers en afbeeldingen.

Eigen patiëntenenquête versus de Patiëntvragenlijsten PREM Huisartsenposten: 'consult en visites' en 'telefonisch consult'

De huisartsenpost Amstelland zet twee vragenlijsten in voor cliënten om daarmee meer te weten te komen over het functioneren van de huisartsenpost. Het betreft de 'Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: telefonisch consult' en 'Patiëntvragenlijst PREM Huisartsenposten: consult en visites'. De Cliëntenraad is zich aan het oriënteren op het ontwikkelen van een eigen korte enquête over onderwerpen die niet aan de orde komen in de PREM-vragenlijsten. Op die manier probeert de Cliëntenraad te achterhalen wat er leeft bij de achterban.

Contact met cliëntenraden van andere huisartsenposten

Net als de Cliëntenraad van de huisartsenpost Amstelland zijn de naburige Cliëntenraden uit andere regio's ook sinds kort ingesteld. De Cliëntenraad huisartsenpost Amstelland gaat - net als in 2022 - opnieuw contact leggen met die Cliëntenraden om van elkaar te leren en ideeën op te doen. Het betreft de huisartsenposten van Amsterdam, Haarlem, Zaandam, Hoofddorp en de Haaglanden.

Financiering Stichting Huisartsenpost Amstelland en goedgekeurde begroting 2022 Stichting Huisartsenpost Amstelland

Het concept financiële jaarverslag vormt, tezamen met het concept kwaliteitsjaarverslag, de verantwoording van de Stichting huisartsenpost Amstelland over het gevoerde beleid in 2021. In het kwaliteitsjaarverslag staan de kwaliteitskenmerken van Stichting huisartsenpost Amstelland evenals informatie over initiatieven die de organisatie in 2021 heeft genomen om de kwaliteit (van zorg) te bevorderen. Het kwaliteitsjaarverslag wordt als bijlage aan het financiële jaarverslag toegevoegd. De directeur heeft uitgelegd hoe de Stichting huisartsenpost Amstelland gefinancierd wordt, zoals beschreven in het financiële jaarverslag 2021. In 2021 zijn de huisartsenposten gefinancierd volgens de systematiek van een vaste bijdrage per inwoner. De Stichting huisartsenpost Amstelland is met Zorg en Zekerheid, Zilveren Kruis en de Nederlandse Zorgautoriteit een budget overeengekomen, hetgeen inclusief een aanvullend budget is voor Covid-19 kosten. Het grootste deel van de financiering wordt besteed aan salarissen en honoraria. Uit de 'rest' worden dan bijvoorbeeld opleidingen gefinancierd. Het uurtarief van de huisartsen wordt dus bepaald door de Nederlandse Zorgautoriteit en is onafhankelijk van het aantal verrichtingen per uur.

Adviesaanvraag jaarrekening 2021 van de Stichting Huisartsenpost Amstelland

De Cliëntenraad heeft op 17 mei 2022 een adviesaanvraag ontvangen ten aanzien van de jaarrekening 2021 van de Stichting huisartsenpost Amstelland. De jaarverantwoording 2021 bestaat uit de jaarrekening waaraan het kwaliteitsjaarverslag als bijlage is toegevoegd. Dat maakt het voor de Cliëntenraad ook mogelijk om advies uit te brengen over het kwaliteitsjaarverslag. Ten aanzien van de jaarrekening gaat het erom dat de cliëntenraad nagaat of er geld is uitgetrokken voor onderwerpen/posten die de cliëntenraad belangrijk vindt. De Cliëntenraad heeft een positief advies gegeven aangaande de jaarrekening 2021 inclusief het kwaliteitsjaarverslag 2021.

Beleidsplan Stichting Huisartsenpost Amstelland

Het beleidsplan is reeds vastgesteld in oktober 2021. Het beleidsplan beschrijft de kenmerken van Stichting Huisartsenpost Amstelland en de patiëntenpopulatie en geeft inzicht in de manier waarop Stichting Huisartsenpost Amstelland het werk uitvoert om haar doelstelling te

bereiken. Rapportage over deze doelen vindt plaats in de kwartaalrapportages en het jaarverslag van de Stichting Huisartsenpost Amstelland. Het gaat onder andere om de volgende doelen:

- Certificering door de Praktijk Accreditering B.V. van het Nederlands Huisartsen Genootschap
- Governance zorg
- Beïnvloeden minder urgente patiënten op de huisartsenpost
- Spoed = spoed
- Digitale triage
- Instellen Cliëntenraad

Governance zorg

Op 1 januari 2022 is de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) van kracht geworden. Doel van de wet is het verbeteren van de zorgkwaliteit. De wet heeft nieuwe toetredingsregels voor zorg- en jeugdhulpaanbieders. Maar ook voor sommige bestaande aanbieders heeft de wet gevolgen. Volgens de wet moet men voldoen aan de ‘governance zorg’. In grote lijnen voldoet de Stichting Huisartsenpost Amstelland daar al aan op een punt na. Daarom wordt er gewerkt aan een intern toezichthoudend bestuur. De huisartsen in de raad van toezicht mogen geen binding hebben met de Huisartsenpost Amstelland. Ze mogen dus niet werkzaam zijn voor de Huisartsenpost Amstelland. Begin 2023 zal de Cliëntenraad van zijn recht gebruik maken om een bindende voordracht te doen voor een lid van de op te richten Raad van Toezicht.

Nieuwe directeur/bestuurder

Vanwege pensionering van de huidige directeur, zal in 2023 een nieuwe directeur worden benoemd. De Cliëntenraad maakt op 23 februari 2023 kennis met de nieuwe directeur. Gezien de eisen van de Governance zorg is de directeur tevens de bestuurder van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

BEGROTING CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND 2023

Alle bedragen zijn inclusief BTW en geïndexeerd voor 2023 met +10% met uitzondering van de vrijwilligersvergoeding.

Personele kosten	
Vrijwilligersvergoeding	€ 4.500
Deskundigheidsbevordering	€ 110
Online cursus LOC	
Promotiemateriaal Cliëntenraad	€ 329
Folder, houder voor folder, poster	
Enquête Cliëntenraad	€ 556
Pennen, enquêteformulier	
Pagina voor enquête op de website van de huisartsenpost	huisartsenpost
Catering, vergaderruimten, secretariaat	huisartsenpost
Onvoorzien	€ 275
Totaal	€ 5.770

VOORUITBLIK 2023

In 2023 zal de Cliëntenraad zich met name richten op:

- Opstellen Missie en Visie
- Ontwikkelen van een folder over de Cliëntenraad voor bezoekers/cliënten van de huisartsenpost
- Korte enquête voor bezoekers van de huisartsenpost
- Contact met cliëntenraden van andere huisartsenposten
- Kennismaken met de nieuwe directeur/bestuurder
- Voordracht lid Raad van Toezicht