



Jaarverslag Cliëntenraad HWF 2024



**HUISARTSENORGANISATIE
WEST-FRIESLAND**

samen werkt zoveel beter

INHOUD

Voorwoord	2
Cliëntenraad	2
Activiteiten in 2024	3
Personele wijzigingen en leden	3
Beleid en advisering	3
Organisatieontwikkeling	4
Vergaderingen en Structuur	4
Reflectie	5
Financiële verantwoording	5
Nawoord	5
Gebruikte afkortingen	5

VOORWOORD

In dit jaarverslag van 2024 geeft de Cliëntenraad (CR) van Huisartsenorganisatie West-Friesland (HWF) een overzicht van de activiteiten en werkzaamheden van het afgelopen jaar.

De Cliëntenraad behartigt de belangen van inwoners van West-Friesland en de Wieringermeer met betrekking tot de Acute Zorg (huisartsenspoedpost) en Chronische Zorg.

Als u na het lezen van dit verslag behoefte heeft om te reageren, kunt u uiteraard contact met ons opnemen via het e-mailadres secretariaat@hwf.nl. De CR is voltallig. Bij interesse in kandidatuur, kunt u een brief richten aan secretariaat@hwf.nl ter attentie van het CR-bestuur.

De cliëntenraad behandelt geen klachten met betrekking tot de behandeling. Hiervoor verwijzen wij naar het klachtenreglement. Meer informatie hierover is te vinden op de volgende websites:

- [Tip, suggestie of klacht? - HWF](#)
- [Klacht? - Huisartsenpost West-Friesland](#)

CLIËNTENRAAD

De leden van de cliëntenraad worden geworven en gekozen. Minstens zes keer per jaar wordt vergaderd, of vaker indien nodig. Hierbij worden de bestuurder en diverse deskundigen of gasten uitgenodigd, afhankelijk van de behoeften van de CR. Waarvan twee keer per jaar overleg met een afvaardiging van de Raad van Commissarissen (RvC). De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

In 2024 bestond de cliëntenraad uit:

- De heer Gerhard Polet, voorzitter
- Mevrouw Femmy Soeters, secretaris tot maart 2024
- De heer Co Reijnders, penningmeester
- Mevrouw Marjan van der Vegte, lid tot september 2024
- Mevrouw Tineke Miedema, lid
- De heer Jan Zijp, secretaris vanaf maart 2024

De Cliëntenraad adviseert de directie van HWF Groep BV (gevraagd en ongevraagd) over onderwerpen die de kwaliteit van de zorg aangaan. Denk hierbij aan:

- Toegankelijkheid en bereikbaarheid van de zorg
- Wachttijden
- De wijze waarop cliënten te woord worden gestaan en worden behandeld
- Communicatie en informatievoorziening
- Klachtafhandeling en incidentmeldingen

De CR handelt volgens de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz).

De Cliëntenraad kreeg secretariële ondersteuning van Jacqueline van der Poll en, tot september, van bestuurssecretaris Jan Wouter Tulp. Daarna werd de ondersteuning verzorgd door Ellen de Jong. De cliëntenraad is dankbaar voor deze ondersteuning.

ACTIVITEITEN IN 2024

PERSONELE WIJZIGINGEN EN LEDEN

- 1. Fred Wapstra en Jan Zijp:**
Beide leden hebben hun proefperiode succesvol afgerond en zijn definitief toegetreden tot de Cliëntenraad (CR). Hun toetreding versterkt de continuïteit en expertise binnen de raad.
- 2. Elles Zuurbier en Peter de Vries:**
Deze nieuwe aspirant-leden zijn verwelkomd. Zij brengen een frisse kijk en nieuwe perspectieven naar de raad. Het inwerkprogramma, ontwikkeld in 2024, biedt hen begeleiding tijdens hun introductie.
- 3. Afscheid van Marjan van der Vegte:**
Na een lange en gewaardeerde zittingsperiode heeft Marjan in september 2024 afscheid genomen. Haar inzet en bijdrage aan de CR zijn uitgebreid erkend tijdens haar afscheidsbijeenkomst.
- 4. Co Reijnders:**
Co Reijnders heeft zijn vertrek aangekondigd per 1 januari 2025, waardoor de raad voorbereidende stappen heeft gezet om zijn taken op te vangen.
- 5. Diversiteitsbeleid:**
Er is gewerkt aan een meer divers profiel voor het CR-lidmaatschap, met als doel een goede afspiegeling te vormen van de cliënten in de regio (achterban) en relevante zorgperspectieven.

BELEID EN ADVISERING

- 1. Intentieovereenkomst Spoedplein:**
De CR heeft positief geadviseerd over deze overeenkomst, die gericht is op betere spoedzorg in de regio. Dit advies werd gegeven na afweging van de belangen van cliënten.
- 2. Statutenwijziging Integrale Zorg BV:**
Na analyse en discussie heeft de CR een positief advies uitgebracht over de aangepaste statuten, waarbij vooral de borging van zorgkwaliteit centraal stond.
- 3. Clienttevredenheidsonderzoek (CTO):**
De CR heeft een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van een nieuw CTO voor de Huisartsenspoedpost West-Friesland (HAP), om de kwaliteit van zorg en clienttevredenheid beter te meten.
- 4. HAP-ontwikkelingen:**
De CR heeft de voortgang bij de HAP op de voet gevolgd, met een specifieke focus op

veiligheidsmaatregelen en personeelsbezetting. Dit onderwerp werd meerdere keren besproken in vergaderingen.

5. **Jaarplan en begroting 2024:**

Na beoordeling zijn het jaarplan en de begroting voor 2024 goedgekeurd. Dit vormde een belangrijk moment om de koers van de CR te bepalen.

6. **Monitoring van kwartaalrapportages:**

De CR heeft consistent kwartaalrapportages geëvalueerd en feedback gegeven waar nodig, met aandacht voor verbeterpunten in zorgprocessen.

ORGANISATIEONTWIKKELING

1. **Inwerkprogramma voor nieuwe leden:**

Om nieuwe leden beter voor te bereiden op hun rol binnen de CR, is een inwerkprogramma ontwikkeld. Dit omvatte onder andere introductiesessies en een overzicht van kernonderwerpen.

2. **Taakverdeling vastgesteld:**

Er is een taakverdeling opgesteld, zodat ieder lid specifieke verantwoordelijkheden heeft. Dit draagt bij aan een efficiëntere werkwijze.

3. **Jaarplanning CR:**

Een jaarplanning is ontwikkeld om de activiteiten van de CR beter te coördineren en lange termijn doelen te behalen.

4. **Ambtelijk secretaris:**

De mogelijkheden voor het aanstellen van een ambtelijk secretaris zijn verkend, wat in de toekomst kan bijdragen aan de administratieve ondersteuning van de CR.

5. **Evaluaties met de Raad van Commissarissen:**

Twee keer per jaar zijn evaluatiemomenten met een lid van de RvC. Dit bood gelegenheid om de samenwerking te verbeteren en prioriteiten te bespreken.

6. **Verbeteren achterbancommunicatie:**

Er zijn gesprekken gevoerd over manieren om effectiever contact te leggen met de achterban. Dit is cruciaal om de stem van cliënten beter te vertegenwoordigen.

VERGADERINGEN EN STRUCTUUR

1. **Reguliere vergaderingen:**

De CR hield reguliere vergaderingen in januari, mei, juli en september. Tijdens deze bijeenkomsten werden beleid, adviezen en andere strategische onderwerpen besproken.

2. **Reguliere vergadering in aanwezigheid van (afvaardiging) RvC:**

De CR hield reguliere vergaderingen in maart en november in aanwezigheid van een lid van de RvC. Tijdens deze bijeenkomsten werden beleid, adviezen en andere strategische onderwerpen besproken.

3. **Samenwerking geëvalueerd:**

De CR heeft de samenwerking met het bestuur geëvalueerd, met als doel de onderlinge communicatie en afstemming verder te verbeteren.

4. **Regionale zorgplatform bijeenkomsten:**

CR-leden hebben deelgenomen aan bredere bijeenkomsten van regionale zorgplatforms, wat de samenwerking tussen organisaties in de zorgsector heeft versterkt.

REFLECTIE

De Cliëntenraad heeft in 2024 stappen gezet om haar professionaliteit en effectiviteit te vergroten. Naast het geven van adviezen heeft de CR gewerkt aan interne organisatieontwikkeling, betere samenwerking met het bestuur en meer betrokkenheid bij strategische beslissingen. Dit alles draagt bij aan het beter vertegenwoordigen van de belangen van cliënten en het versterken van de rol van de raad.

FINANCIËLE VERANTWOORDING

Voor het begrotingsjaar 2024 heeft HWF een budget beschikbaar gesteld ten behoeve van de activiteiten van de cliëntenraad.

In 2024 zijn de volgende uitgaven gedaan:

- Scholingskosten € 650,-
- Vacatiegelden € 6.035,-
- Reiskosten € 683,-
- Lidmaatschap LSR € 1.095,-
- Representatie € 427,-
- **Totale kosten CR € 8.890,-**

NAWOORD

De Cliëntenraad hoopt op een vruchtbaar 2025, met kritisch en opbouwend overleg met het bestuur en de RvC. Tevens hoopt de CR de contacten met de achterban verder te verstevigen, zodat goede adviezen het gewenste resultaat opleveren.

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

- Bestuur Raad van Bestuur/ directie HWF
- CR Cliëntenraad
- GZC Gezondheidscentrum
- HAP Huisartsenspoedpost West-Friesland
- HWF Huisartsenorganisatie West-Friesland
- LSR Landelijk Steunpunt Medezeggenschap
- RvC Raad van Commissarissen
- Wmcz Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen