

# JAARVERSLAG

## Clëntenraad 2019



## Inhoud

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. Voorwoord.....                     | 4 |
| 2. Cliëntenraad .....                 | 4 |
| 3. Activiteiten in 2019.....          | 5 |
| 4. Adviezen .....                     | 7 |
| 5. De financiële verantwoording ..... | 7 |
| 6. Plannen 2020 .....                 | 7 |
| 7. Nawoord .....                      | 7 |

## 1. Voorwoord

In het jaarverslag van 2019 van de cliëntenraad van Zorgkoepel West-Friesland (ZWF) geven we aan waar de cliëntenraad zich het afgelopen jaar mee bezig heeft gehouden.

De samenstelling van de cliëntenraad is in 2019 gewijzigd, secretaris Jan van Doorn nam per 1 januari afscheid, Femmy Soeters nam zijn taak over. Ambtelijk secretaris Esther Brom heeft een andere baan binnen het ZWF gevonden. Later meer hierover.

Als u na het lezen van het jaarverslag behoefte heeft om te reageren dan kan dat uiteraard. U kunt ons bereiken via het e-mailadres: [info@zorgkoepelwf.nl](mailto:info@zorgkoepelwf.nl). Tevens is de cliëntenraad op zoek naar kandidaten die te zijner tijd bij een vacature plaats willen nemen in de cliëntenraad.

Mocht u hierin geïnteresseerd zijn, dan kunt u een sollicitatiebrief richten aan: [info@zorgkoepelwf.nl](mailto:info@zorgkoepelwf.nl) ter attentie van het bestuur.

De cliëntenraad behandelt geen klachten met betrekking tot de behandeling. Het klachtenreglement voorziet hierin.

Meer informatie hierover is te vinden op de websites:

<https://www.ketenzorgwf.nl/voor-patienten/klachten> of

<https://www.huisartsenpostwf.nl/melding-of-klacht> of <http://dcwf.nl/over-dcwf/klachten>.

## 2. Cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit 7 personen. De leden van de cliëntenraad worden door middel van werving gekozen en worden voor een periode van 3 jaar benoemd. Minstens 8 keer (4x cliëntenraad en 4x cliëntenraad met Raad van Bestuur) per jaar wordt vergaderd of zoveel als nodig is. Daarnaast is er 1x per jaar overleg met de Raad van Toezicht (RvT). De leden van de cliëntenraad zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.

In 2019 bestond de cliëntenraad uit:

- Mevrouw Marjan van der Vegte, voorzitter
- Mevrouw Femmy Soeters, secretaris
- De heer Co Reijnders, penningmeester
- Mevrouw Tineke Miedema, lid
- Mevrouw Hilly Kaiser, lid
- De heer Hans Ettema, lid
- De heer Rudy Saddal, lid

De belangrijkste taken, geformuleerd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen zijn:

- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan de RvB van Zorgkoepel West-Friesland ten aanzien van beleidsaangelegenheden die direct de zorg van cliënten aangaan;
- Signaleren van knelpunten in de uitvoering van het beleid van de Zorgkoepel West-Friesland;
- Het signaleren van behoeften van cliënten;

- Contact houden met de doelgroep Zorgkoepel West-Friesland.

De ambtelijk secretaris van de cliëntenraad, mevrouw Esther Brom, heeft begin 2019 een andere functie binnen de ZWF gekregen.

De cliëntenraad bedankt haar voor de samenwerking en accurate werkwijze.

Mevrouw Brom werd vervangen door mevrouw Jacqueline van der Poll.

Zij biedt ondersteuning aan de cliëntenraad vanuit het secretariaat van de Zorgkoepel West-Friesland. De cliëntenraad is erg blij met deze ondersteuning.

### 3. Activiteiten in 2019

De cliëntenraad heeft het afgelopen jaar 8 keer vergaderd. Een aantal malen was de RvB aanwezig en eenmaal een lid van de RvT. Ook waren er enkele malen door de CR uitgenodigde gasten aanwezig. Verder was er nog een extra vergadering met enkele leden van de RvT over de ontwikkelingen binnen de ZWF. In de vergaderingen kwamen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

#### **Raad van Bestuur en management**

De hoge werkdruk van de uit één persoon bestaande Raad van Bestuur baarde ons al enige tijd zorgen. We juichten dan ook toe dat er tijdelijk een extra bestuurder werd aangesteld. Niet veel later kondigde de Raad van Bestuur echter zijn vertrek per 1 oktober aan, enkele dagen later gevolgd door het bericht dat ook de manager Zorgprogramma's de ZWF ging verlaten.

Een turbulente tijd die dankzij de inzet van de medewerkers op de werkvloer voor de cliënten onopgemerkt is verlopen. Voor de managers werd capabele vervanging gevonden.

De CR heeft naar de RvT haar zorgen uitgesproken over de bestuurlijke continuïteit van de organisatie en de continuïteit van de deskundigheid van de medewerkers.

#### **ZZWW**

Zorg Zoals de West-Fries het Wil is een burgerinitiatief dat zich richt op betere zorg

in Oostelijk West-Friesland en de Wieringermeer. Zij spreken rechtstreeks met verzekeraars en zorgaanbieders om de zorg voor inwoners van deze regio, voor nu en in de toekomst, te verbeteren. Zij richten zich op praktijkversterking, keuzevrijheid, spoedzorg en ouderenzorg. In 2019 werd een bijeenkomst georganiseerd over het preventief bezoeken van 70-plussers en vermindering van medicijngebruik. Ook werd een bijeenkomst over E-health gehouden. De CR houdt zich op de hoogte van deze initiatieven.

#### **Automatisering**

Bij de HAP ging in januari het nieuwe computerprogramma HIX live. Na aanvankelijke problemen, functioneert het systeem nu naar behoren.

Werkgroep 'de Actieve patiënt' – Meer regie en Patiënten Portaal

Twee leden van de cliëntenraad zijn sinds medio 2018 nauw betrokken bij dit onderwerp, tevens zijn deze twee leden betrokken bij de ontwikkeling van het Patiënten Portaal.

De werkgroep gaat met drie thema's aan de slag:

1. Samenwerking tussen huisarts en wijkverpleegkundige verbeteren.
2. Samenwerking tussen de huisartsenpraktijk en het sociaal domein verbeteren.
3. Het Geriatrisch zorgmodel verder ontwikkelen op basis van de ervaringen die zijn

opgedaan.

In verband met de reorganisatie van ZWF is dit onderwerp wat betreft de CR 'on hold' gezet.

### **Zorg aan kwetsbare ouderen**

Twee leden van de CR hebben zitting genomen in de klankbordgroep 'Kwetsbare Ouderen', waarin ook meerdere afgevaardigden van diverse ouderenorganisaties en organisaties gericht op hulpbehoevenden deelnamen.

### **Financiën**

De financiën van de ZWF lieten een weinig rooskleurig beeld zien. De CR maakte zich hier ernstig zorgen over. Twee CR-leden hebben zich laten uitleggen wat de oorzaak hiervan is en welke maatregelen er zijn genomen om weer een gezondere financiële basis te krijgen. Vooralsnog heeft de slechte financiële positie geen gevolgen voor het patiënten belang. De CR houdt de vinger aan de pols.

### **Meer tijd voor de patiënt**

Er is door VGZ extra geld beschikbaar gesteld om enkele huisartsenpraktijken te laten starten met extra tijd voor de patiënten (15 minuten i.p.v. 10 minuten per patiënt). De eerste resultaten van de pilot 'Meer Tijd Voor De Patiënt' zijn positief. Sinds de start van de pilot zijn er 12% minder verwijzingen naar het Dijklander Ziekenhuis dan in dezelfde periode in het jaar daarvoor. Zowel artsen als patiënten ervaren de extra tijd als erg waardevol. VGZ heeft inmiddels laten weten de pilot ook in 2020 te willen continueren in West-Friesland. In januari 2020 zal de eindevaluatie plaatsvinden.

### **DZS**

VGZ vindt de kosten van het DZS te hoog vergeleken met de kosten elders in het land. Hoewel duidelijk is dat het huidige DZS voorkomt dat er veel diabetespatiënten met complicaties naar de 2<sup>e</sup> lijn worden doorgestuurd, blijft VGZ van mening dat de huidige situatie te duur is. Een voorstel om de patiëntengroep te splitsen in een hoog risico (blijft voor controle bij DZS) en een laag risico groep (eens in de paar jaar een bezoek aan het DZS voor fundusfoto's en voetcontrole), werd ook als te duur beschouwd. VGZ wil naar een decentraal model. Meer werk voor de huisartsen en veel minder bij de DZS en ZWF. Iets wat nogal wat personele consequenties heeft. De CR maakt zich zorgen over deze ontwikkelingen.

### **Achterban**

Er is een brief van een verontruste diabetes patiënte over de aangekondigde veranderingen in het DZS behandeld.

### **Scholing**

Jacqueline van der Poll en Femmy Soeters volgden de cursus Basiskennis Medezeggenschap.

Co Reijnders en Marjan van der Vegte zijn aanwezig geweest bij het congres van het LSR: 'De patiënt aan het roer'. Marjan van der Vegte volgde tijdens dit congres een workshop over laaggeletterden.

## 4. Adviezen

De cliëntenraad heeft advies gegeven over:

- Opening Poli 7 buiten kantooruren
- Diabetes Nieuwe Stijl
- Enkel-Arm Index

Ongevraagd advies is gegeven over:

- Balans in vraag en aanbod huisartsenzorg

## 5. De financiële verantwoording

Voor het begrotingsjaar 2019 is door KZWF een budget van € 10.000 ter beschikking gesteld tem behoeve van de activiteiten van de cliëntenraad. In 2019 zijn daarvan de volgende betalingen gedaan:

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Vacatiegeld                       | € 5100,00 |
| Reiskosten                        | € 303,00  |
| Promotiekosten                    | € 97,00   |
| Lidmaatschap LSR en vakliteratuur | € 1995,00 |
| Opleiding/scholing/congres        | € 431,00  |
| Afscheid/teambuilding/receptie    | € 213,00  |
|                                   | -----     |
| Totale uitgaven                   | € 8139,00 |

## 6. Plannen 2020

De CR zal zich pro-actief opstellen, hierin ondersteund door de vernieuwde Wmcz (medezeggenschapswet) die in mei 2019 is behandeld in de Eerste Kamer. De CR houdt de vinger aan de pols inzake de werklust van medewerkers versus kwaliteit van de patiëntenzorg op de Huisartsenpost en de ontwikkeling van de Diabeteszorg Nieuwe Stijl.

De CR neemt zich voor in overleg te treden met de OR indien deze club daaraan toe is.

## 7. Nawoord

De CR hoopt op een vruchtbaar 2020 bestaande uit kritisch en opbouwend overleg met de nieuwe RvB en RvT. Tevens hoopt de CR de onderlinge contacten te verstevigen met goed doortimmerde adviezen tot gevolg.

**Gebruikte afkortingen:**

|       |  |
|-------|--|
| AVG   | Algemene Verordening Gegevensbescherming |
| CR    | Cliëntenraad                             |
| DCWF  | Diagnostisch Centrum West-Friesland      |
| HAPWF | Huisartsenpost West-Friesland            |
| HAPIS | Huisartsenpost Informatiesysteem         |
| KZWF  | Ketenzorg West-Friesland                 |
| RvB   | Raad van Bestuur                         |
| RvT   | Raad van Toezicht                        |
| VGZ   | Zorgverzekeraar VGZ                      |
| ZWF   | Zorgkoepel West Friesland                |