

# **JAARVERSLAG**

## **Clëntenraad 2020**



## **Inhoud**

Inhoud .....	3
1. Voorwoord .....	4
2. Cliëntenraad .....	4
3. Activiteiten in 2020 .....	5
4. Adviezen .....	7
5. De financiële verantwoording .....	7
6. Plannen 2021 .....	7
7. Nawoord .....	7

## 1. Voorwoord

In het jaarverslag van 2020 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 2020 niet gewijzigd. Corona heeft in 2020 nogal een stempel gedrukt op de gezondheidszorg, ZWF en het werk van de CR. Daarover later in dit verslag meer.

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: [secretariaat@zorgkoepelwf.nl](mailto:secretariaat@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: [secretariaat@zorgkoepelwf.nl](mailto:secretariaat@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. Er wordt minimaal 8x per jaar vergaderd, waarbij geregeld de RvB wordt uitgenodigd. 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 2020 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 Zorgkoepel West-Friesland;
- Het signaleren van behoeften van cliënten;
- Contact houden met de doelgroep Zorgkoepel West-Friesland,

De ambtelijk secretaris van de cliëntenraad is mevrouw Jacqueline van der Poll. Zij biedt ondersteuning aan de cliëntenraad vanuit het secretariaat van Zorgkoepel West-Friesland. De cliëntenraad is erg blij met deze ondersteuning.

Eind december 2020 nam de cliëntenraad afscheid van de heer Rudy Saddal. Hij was, na jaren lid te zijn geweest van de CR, aftredend en niet herkiesbaar. Vanwege de coronamaatregelen zal op een later tijdstip aandacht aan het afscheid worden besteed.

Ook mevrouw Hilly Kaiser verliet eind van het jaar de CR.

### **3. Activiteiten in 2020**

Hoewel door corona niet alle vergaderingen doorgang konden vinden, heeft de cliëntenraad het afgelopen jaar toch nog 6 keer vergaderd. Een paar keer 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 de voorzitter van de RvT over de aanstelling van een nieuw lid van de RvT.

In de vergaderingen kwamen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

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

Het contract van interim-bestuurder Harry Vossebeld werd enkele malen verlengd. De CR uitte haar bezorgdheid over het in onze ogen trage verloop van de zoektocht naar een nieuw bestuurder. We waren dan ook blij toen er een geschikte kandidaat werd gevonden in de persoon van Jeroen Frequin die, met instemming van de CR, per 1 oktober 2020 werd benoemd. Op die datum werd ook corona proof door de medewerkers afscheid genomen van Harry Vossebeld. Ook de CR was met twee personen vertegenwoordigd.

#### **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. De CR houdt zich op de hoogte van deze initiatieven. De CR ontving een brief van ZZWW waarin zij hun zorgen uitspraken over de sluiting van het Diabetes Zorgcentrum. De Cliëntenraad heeft aangegeven hier evenmin gelukkig mee te zijn, maar er alle vertrouwen in te hebben dat de huisartsen en praktijkondersteuners in West Friesland samen met Zorgkoepel West-Friesland en de overgebleven ketenzorg diabetes, de diabeteszorg op een uitstekende wijze zullen voortzetten.

#### **Corona**

Zoals gemeld trok corona een enorme wissel op de zorg, Zorgkoepel West-Friesland en huisartsen. ZWF zorgde voor herverdeling van de beschermingsmiddelen, de aanleg van nieuwe voorraden, het inrichten van een ruimte voor corona-verdachte patiënten etc. Ook werd een crisisteam gevormd. De CR heeft het initiatief genomen om op de hoogte te blijven van de ontwikkelingen op coronagebied. Hierop werd de Raad meegenomen in de communicatie over corona in de vorm van een wekelijkse nieuwsbrief. Tevens is een paar maal overleg gevoerd met de zorgmanager.

### **Zorg aan kwetsbare ouderen**

Zorgkoepel West-Friesland is partner in een netwerk dat zich inzet voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen in de regio. Andere partners binnen dit netwerk zijn o.a. Omring, Geriant, WilgaerdenLeekerweideGroep, Dijklander Ziekenhuis en de West-Friese gemeenten.

In een gezamenlijk project wordt verder gebouwd aan de zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen in het medisch en sociaal domein. Dit is samengevat in een DBC Kwetsbare Ouderen die op 1 juli 2020 van start is gegaan. De CR heeft hierover advies uitgebracht.

### **Financiën**

Het accountantsverslag laat een positiever beeld zien wat betreft de financiën voor 2020.

Het DLZ stopt met de financiering van DCWF. Voor 2020 is de exploitatie nog gedekt. Het is nog onbekend wat er in 2021 met DCWF gaat gebeuren.

### **DZS**

Het DZS Nieuwe Stijl is met ingang van 1 mei 2020 ingegaan. De diabeteszorg gaat gewoon door, corona proof, maar de patiënten blijven massaal weg zonder bericht te geven. Een zorgelijke situatie.

### **Audit**

De voorzitter van de CR werd benaderd voor een audit. Het gaat om het certificeren van de kwaliteitszorg van Zorgkoepel West-Friesland door een extern bureau. Er werden met name vragen gesteld over de informatieverstrekking aan de CR. Uit dit gesprek kwamen drie punten naar voren die voor de CR belangrijk zijn om te bespreken:

- Inzicht verkrijgen in Incidenten
- Overleg met andere cliëntenraden
- Eventueel Medicatieveiligheid

### **OPEN**

Project Open gaat over de online inzage van medische gegevens door de patiënt. De patiënt kan straks via de website van de huisarts inloggen op een patiënten portaal en kiezen voor het inzien van zijn medische gegevens. De patiënt kan de gegevens gebruiken om zich voor te bereiden op een consult, rustig het advies van de huisarts nalezen of de uitslagen van bloedonderzoeken bekijken.

Zorgkoepel West-Friesland ondersteunt huisartsen bij het inrichten van de online inzage in de praktijk. De CR is hier uitgebreid over geïnformeerd.

### **SOLK**

SOLK staat voor: Somatisch Onvoldoende verklaarbare Lichamelijk Klachten.

Het komt geregeld voor dat een huisarts bij een consult niet direct een verklaring vindt voor de klachten waar de patiënt voor komt.

Omdat SOLK vrij veel voorkomt in de huisartsenpraktijk en voor zowel de huisarts als de patiënt uitdagend is wordt er een project geïnitieerd waarbij het doel is om het behandel aanbod in de regio voor SOLK patiënten goed te organiseren.

ZWF is, gezamenlijk met het DLZ via het transmuraal overleg, met het maken van een projectvoorstel SOLK. De CR is ook hierover geïnformeerd en blijft dit volgen.

## 4. Adviezen

De cliëntenraad heeft advies gegeven over:

- Gevraagd advies over Keten Kwetsbare Ouderen
- Gevraagd advies over Voortbestaan DCWF
- Gevraagd advies over Aanstelling nieuwe bestuurder
- Gevraagd advies aan projectleider Esther Zuiderduin over zorgbehoefte en ondersteuning ouderen.

## 5. De financiële verantwoording

Voor het begrotingsjaar 2020 is door KZWF een budget van € 9.000 beschikbaar gesteld ten behoeve van de activiteiten van de cliëntenraad.

In 2020 zijn de volgende betalingen gedaan:

Vacatiegeld	€ 5.100
Reiskosten	€ 255
Lidmaatschap LSR	€ 995
Totale uitgaven	€ 6.350

## 6. Plannen 2021

De CR zal zich pro-actief blijven opstellen, hierin ondersteund door de vernieuwde Wmcz (medezeggenschapswet).

De CR houdt de vinger aan de pols inzake de werklast 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 2021, hopelijk minder belemmerd door coronamaatregelen, 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:

CR	Cliëntenraad
DCWF	Diagnostisch Centrum West-Friesland
DLZ	Dijklander Ziekenhuis
DZS	Diabetes Zorgsysteem
HAPWF	Huisartsenpost West-Friesland
KZWF	Ketenzorg West-Friesland
RvB	Raad van Bestuur
RvT	Raad van Toezicht
SOLK	Somatisch Onvoldoende verklaarbare Lichamelijk Klachten
ZWF	Zorgkoepel West Friesland
ZZWW	Zorg Zoals de West-Fries het Wil