



**Huisartsenpost  
Maastricht en Heuvelland  
Voor Speed**

# **Clëntenraad**

**Jaarverslag**

**2022**

# Voorwoord voorzitter

Voor u ligt het eerste jaarverslag van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Maastricht en Heuvelland. (hierna te noemen HAP)

In dit jaarverslag kunt u kennisnemen van de personalia van de leden van de Cliëntenraad en van de activiteiten, die de Cliëntenraad in het jaar 2022 heeft ontplooid om de belangen van de cliënten zoveel mogelijk te behartigen.

Om goed te kunnen functioneren, is een goede samenwerking en communicatie met directie en management van de HAP onontbeerlijk.

Wij kunnen stellen, dat de Cliëntenraad nooit tevergeefs een beroep heeft gedaan op de directie en management met onze verzoeken om informatie.

Waarvoor onze dank.

Naast het adviseren over de kwaliteit van dienstverlening vindt de Cliëntenraad het belangrijk om in contact te komen met de achterban.

Helaas blijkt dit in de praktijk erg moeilijk te zijn, net zoals ook andere Cliëntenraden in de zorg vaak bemerken.

Het belang van de cliënt zal voor de Cliëntenraad altijd centraal blijven staan in 2023 en verdere jaren.

John Wintjens

Voorzitter.

# Onze vergaderingen

De Cliëntenraad heeft in 2022 10 keer vergaderd.

De eerste vergadering heeft plaats gevonden in het MUMC en wel op 23 februari.

Alle volgende vergaderingen hebben plaats gevonden in het van der Valk hotel te Maastricht.

Vervolgens is er iedere maand een vergadering geweest, behalve in de maand oktober, toen deze, in verband met ziekte van een paar leden, geen doorgang kon vinden.

Van deze vergaderingen is steeds een verslag gemaakt, hetgeen ook met het management gedeeld is.

De bestuurster van de HAP, mevrouw Posma, is 6 keer aanwezig geweest bij onze vergaderingen.

De teamleiders van de HAP, te weten de dames van Nuil en Witjens, zijn eveneens één keer aanwezig geweest.

Het plan is om minimaal 2 keren per jaar de teamleiders uit te nodigen om aan onze vergadering deel te nemen.

In de loop van 2022 is zeer regelmatig contact opgenomen met mevrouw Posma, zowel telefonisch als per mail, over diverse onderwerpen.

De samenwerking met haar is als zeer positief ervaren, waarvoor onze dank.

Zowel intern bij de HAP als ook de leden van de Cliëntenraad zelf, hebben moeten wennen aan het bestaan hiervan.

De inmiddels opgedane ervaringen zijn, in ieder geval door de leden van de Cliëntenraad, als positief ervaren.

Dat is de reden om ook in 2023 en verdere jaren hun best te blijven doen om de belangen van cliënten zo goed als mogelijk te blijven behartigen.

# Activiteiten van de Cliëntenraad in 2022:

In 2022 heeft de Cliëntenraad zich bezig gehouden met de volgende onderwerpen:

- vergaderplanning
- opstellen van een werkplan
- opstellen van een huishoudelijk reglement
- opstellen van de medezeggenschapsregeling
- advies geven over de begroting, de jaarrekening
- advies geven over het bestuur verslag
- de klachtenregeling
- de aanrijtijden en de wachttijden aan de telefoon
- de vermelding van de Cliëntenraad op de website en op de tv-schermen in de wachtkamer
- het bezoeken door de leden aan de HAP
- zorgen voor een mailadres voor de Cliëntenraad

In de vergadering van december is besloten om per 1 januari 2023 lid te worden van het LOC.

Ook in 2023 zullen we een aantal zaken kritisch blijven volgen, zoals bijvoorbeeld de aanrijtijden en de wachttijden aan de telefoon.

Een goede en duidelijke website is eveneens van groot belang voor de cliënten en ook hieraan zullen we veel aandacht gaan besteden.

Om goed te kunnen functioneren als Cliëntenraad is het uitermate belangrijk dat er voldoende en tijdige informatie aangeleverd wordt vanuit het management.

Gezien de opgedane ervaring in 2022 twijfelen wij er niet aan, dat e.e.a. ook in 2023 en verdere jaren op dezelfde goede manier gecontinueerd zal worden.

De vergaderruimte bij van der Valk wordt gefaciliteerd door de HAP.

# Personalia

Vanaf de eerste vergadering bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

De heer J. Wintjens, voorzitter

De heer T.Kaelen ,vice-voorzitter

De heer K. Munnecom,secretaris

Mevrouw T.Dolmans-Verkleij,lid

Mevrouw M. Korsten,lid en

Mevrouw A. Wijnheijmer, lid.

Mevrouw Korsten zal de Cliëntenraad verlaten per 1 januari 2023 i.v.m. een verhuizing.

Besloten is, dat er vooralsnog voor haar geen plaatsvervanger zal komen.

