

**Cliëntenraad**

**Jaarverslag**

**2023**

**Voorwoord voorzitter**

Voor u ligt het tweede jaarverslag van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Maastricht en Heuvelland (SHMH).

In dit verslag kunt u kennisnemen van de activiteiten die de Cliëntenraad in het jaar 2023 heeft ontplooid om de belangen van cliënten van de SHMH zo goed mogelijk te behartigen. Tevens zijn gegevens over de samenstelling van de Cliëntenraad opgenomen.

Om goed te kunnen functioneren is een optimale samenwerking en communicatie met directie en management van de SHMH onontbeerlijk. Wij kunnen stellen dat de Cliëntenraad steeds succesvol een beroep om informatie heeft gedaan aan directie en management, waarvoor onze dank.

Naast het adviseren over de kwaliteit van dienstverlening vindt de Cliëntenraad het belangrijk om in contact te komen met inwoners van het verzorgingsgebied van de SHMH. Het belang van de cliënt van de SHMH staat voor ons immers centraal, nu en in de komende jaren.

John Wintjens, voorzitter

Februari 2024

**Onze vergaderingen**

De Cliëntenraad heeft in 2023 veertien keer vergaderd, inclusief één keer met de Raad van Toezicht (RvT).

De vergaderingen hebben, op één na, plaatsgevonden in het Van der Valk hotel te Maastricht. Een vergadering is gehouden in het Novotel te Maastricht, omdat vergaderen in het Van der Valk hotel niet mogelijk was. Het huren van vergaderruimte wordt gefaciliteerd door de SHMH. Uit kostenoverwegingen zullen wij in 2024 op zoek gaan naar een andere geschikte vergaderlocatie.

Normaliter wordt elke maand vergaderd. Hiervan is in enkele gevallen afgeweken, omdat leden verhinderd waren door ziekte of anderszins.

De verslagen van de vergaderingen zijn met de directie van de SHMH gedeeld. Mevrouw Posma, directeur-bestuurder van de SHMH, heeft negen vergaderingen bijgewoond.

Mevrouw Van Nuil en mevrouw Witjes, teamleidsters van de SHMH hebben aan onze bijeenkomsten deelgenomen op 28 februari en 31 oktober 2023.

Op 26 mei 2023 heeft er een gesprek met de RvT plaatsgevonden in het gebouw van de Stadspoli.

Gedurende het jaar is over diverse onderwerpen zeer regelmatige contact geweest met mevrouw Posma, zowel telefonisch als per mail. Om goed te kunnen functioneren als Cliëntenraad is het uitermate belangrijk dat er voldoende en tijdige informatie wordt aangeleverd door het management van de SHMH. Tot nu toe verloopt dit proces naar tevredenheid. De samenwerking wordt door de Cliëntenraad dan ook als positief ervaren.

**Activiteiten Cliëntenraad in 2023**

In 2023 heeft de Cliëntenraad de volgende onderwerpen besproken en activiteiten ontplooid:

* vergaderplanning
* opstellen van een werkplan
* advisering m.b.t. jaarrekening
* advisering m.b.t. begroting
* advisering m.b.t. klachtenregeling
* advisering m.b.t. Vim-regeling
* advisering m.b.t. kwaliteitsjaarverslag
* aanrijtijden en wachttijden aan de telefoon
* vernieuwing van de website: een CR-lid heeft deelgenomen aan de werkgroep die advies heeft gegeven over het opzetten en inrichten van de nieuwe website van de huisartsenpost
* pre-triage
* advisering m.b.t. de app ‘Moet ik naar de dokter’
* bespreking van de ministeriële plannen m.b.t. zorgcoördinatie
* een CR-lid lid heeft deelgenomen aan de INKOM voor studenten van universiteit en hogeschool
* de voorzitter en secretaris hebben deelgenomen aan een cursus van het LOC in Utrecht
* twee CR-leden hebben deelgenomen aan een activiteit van ZijActief in Margraten waarbij zij informatie hebben gegeven en vragen beantwoord
* zorgen voor een mailadres voor de Cliëntenraad. Finwize heeft advies gegeven over het mailadres van de CR. Dit adres is: [info@clientenraadhapmaastricht.nl](mailto:info@clientenraadhapmaastricht.nl) .

**Samenstelling Cliëntenraad**

**Samenstelling 2023**

De heer J. Wintjens, voorzitter

De heer T. Kaelen, vicevoorzitter tot 01-09-2023\*

De heer K. Munnecom, secretaris

Mevrouw T. Dolmans-Verkleij, lid en vanaf 01-09-2023 vicevoorzitter\*

Mevrouw A. Wijnheijmer, lid

Mevrouw J. de Vries is als nieuw lid per 31 oktober 2023 benoemd.

\*De heer Kaelen heeft de CR per 1 september verlaten i.v.m. emigratie. Mevrouw Dolmans is per die datum benoemd tot vicevoorzitter.

**Per 31 december 2023 is de samenstelling als volgt:**

De heer J. Wintjens, voorzitter

Mevrouw T. Dolmans-Verkleij, vice-voorzitter

De heer K. Munnecom, secretaris

Mevrouw J. de Vries, lid

Mevrouw A. Wijnheijmer, lid

**Tot slot**

Ook in 2024 en de daaropvolgende jaren zullen wij ons inspannen om de belangen van cliënten van de SHMH zo goed mogelijk te behartigen.