



**Huisartsenpost
Maastricht en Heuvelland
Voor Speed**

Clëntenraad

Jaarverslag

2024

Goedgekeurd in vergadering CR 4-2-2025

De voorzitter,

J.Wintjens

Voorwoord voorzitter

Voor u ligt het derde 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 2024 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.

We mogen concluderen, dat deze samenwerking vanaf de oprichting van de cliëntenraad in 2022, steeds naar tevredenheid van alle betrokkenen is verlopen.

Ook is dit jaar deelgenomen aan een eerste landelijk overleg van voorzitters van cliëntenraden van huisartsenposten in Arnhem en hebben wij een bijeenkomst georganiseerd met de cliëntenraden van de huisartsenposten van Sittard en Venlo.

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

Het belang van de cliënt zal voor de Cliëntenraad altijd centraal blijven staan in 2025 en verdere jaren.

John Wintjens

Voorzitter.

Onze vergaderingen

De Cliëntenraad heeft in 2024 twaalf keer vergaderd en nog een keer extra met de RvT.

Op 29 oktober is er een extra bijeenkomst geweest met de cliëntenraden van Meditta uit Sittard en Cohesie uit Venlo.

Deze vergadering hebben wij georganiseerd en werd gehouden in het MUMC.

De punten, die op de agenda stonden, gingen o.a. over:

- de inventarisatie van eventuele problemen m.b.t. het functioneren van de CR
- ervaringen over contacten met de achterban
- problemen bij het werven van nieuwe leden
- ervaringen in de omgang met bestuurders
- vergroten van de bekendheid van de CR, bijvoorbeeld door flyers en/of AI.

De vergaderlocatie is in 2024 veranderd:

in januari werd nog vergaderd in het van der Valk hotel en in februari éénmalig op de locatie van de HAP in het MUMC.

Vanaf maart is de vergaderlocatie: hotel In den Hoof te Maastricht.

Van onze 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.

Eén teamleidster van de HAP is aanwezig geweest in de vergadering van 2 april.
Het gesprek met de tweede teamleidster is door omstandigheden verplaatst naar de eerste vergadering in 2025.

Het gesprek met de RvT heeft plaats gevonden op 16 december in het gebouw van Zio.

In de loop van 2024 is zeer regelmatig contact opgenomen met mevrouw Posma, zowel telefonisch als per mail, over diverse onderwerpen.

De samenwerking met haar is als positief ervaren.

We blijven ons ook in 2025 en verdere jaren inspannen om de belangen van cliënten zo goed als mogelijk te blijven behartigen.

In 2024 is een aantal malen gebruik gemaakt van het mailadres van de CR, te weten: info@clientenraadhapmaastricht.nl.

Activiteiten van de Cliëntenraad in 2024:

In 2024 heeft de Cliëntenraad zich bezig gehouden met de volgende onderwerpen:

- vergaderplanning
- opstellen van een werkplan
- advies geven over de jaarrekening
- advies geven over de begroting
- evaluatie van de klachtenregeling en de ontvangen klachten
- bespreken van het audit-rapport
- advies geven over het kwaliteitsjaarverslag
- de aanrijtijden en de wachttijden aan de telefoon
de website
- bespreken van de pre-triage
- activeren van een mailadres voor de Cliëntenraad
- evaluatie van de app "moet ik naar de dokter"
- evaluatie van het bezoek door de leden van de Cliëntenraad aan de HAP
- gesprek met een startup over de mogelijkheden m.b.t. AI
- we hebben aandacht gevraagd voor het rumoer in de triageruimte, hetgeen lastig is voor zowel medewerkers als patiënten als gevolg van de achtergrondgeluiden.

De vicevoorzitter heeft deelgenomen aan de eerste bijeenkomst op 7 juni in Arnhem van voorzitters van cliëntenraden van de diverse huisartsenposten in Nederland.

Tijdens deze bijeenkomst is gebleken, dat er grote verschillen zijn op het gebied van scholing.

Ook bleek dat de budgetten van de diverse cliëntenraden en de vergoeding voor de leden erg verschillend waren.

Een algemene wens was om meer jeugdigen en/of allochtonen te betrekken bij de cliëntenraden; tevens is naar voren gekomen, dat de realisatie hiervan zeer moeilijk is.

In 2025 zal er wederom een bijeenkomst georganiseerd worden.

Ook in 2024 zullen we een aantal zaken kritisch blijven volgen, zoals bijvoorbeeld de aanrijtijden en de wachttijden aan de telefoon

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

Tot nu toe verloopt dit naar tevredenheid.

De vergaderruimte bij van der Valk en bij hotel In den Hoof wordt gefaciliteerd door de HAP.

Personalia

Van 1 januari tot 1 december 2024 bestond de Cliëntenraad uit de volgende leden:

De heer J. Wintjens, voorzitter

De heer K. Munnecom, secretaris

Mevrouw T. Dolmans-Verkleij, lid

Mevrouw A. Wijnheijmer, lid en

Mevrouw J. de Vries, lid

Vanaf 1 december 2024 bestaat de Cliëntenraad uit de volgende leden:

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 en

De heer T. Camps, lid