

c



hadoks
CAR

cliëntenadviesraad

JAARVERSLAG 2023

Geschreven en samengesteld door de leden van de CAR

1



hadoks
CAR

cliëntenadviesraad

INLEIDING

De Centrale Cliënten Advies Raad (CAR Hadoks) is in februari 2020 opgericht. Na een lastige periode met Covid-19 heeft de CAR haar werkzaamheden in 2023 weer volledig kunnen uitvoeren. Het jaar 2023 werd gekenmerkt door veel veranderingen. We hebben een herstructurering gehad van Hadoks met wisseling van bestuurders, MT-leden en uiteindelijk de aanstelling van een Chief Medical Officer. Met dat laatste is de CAR erg verheugd.

De wettelijke taak van de CAR is om met gebruikmaking van de wettelijke advies en instemmingsrechten het burger- en cliëntenperspectief van inwoners van de regio Haaglanden in te brengen bij de Raad van Bestuur en de Hadoks organisatie. Met de nieuwe bestuurder heeft de CAR meerdere malen goed overleg kunnen voeren in een openhartige sfeer.

ORGANISATIE HADOKS 2023

De Coöperatie Hadoks U.A. houdt zich bezig met de strategische koers van Hadoks en heeft een Coöperatiebestuur. De Hadoks Holding B.V. vertaalt de strategie in directe en indirecte patiëntenzorg en zet zich in om de huisartsen daar waar mogelijk te ondersteunen in de dagelijkse praktijk. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de Raad van Bestuur en op de resultaten en zorg- en bedrijfsprocessen van Hadoks. Ook adviseert de Raad van Commissarissen de Raad van Bestuur, zowel gevraagd als ongevraagd en zijn ze de werkgever van de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur heeft de dagelijkse leiding en is de eerste overlegpartner van de Cliëntenraad.

Na het aftreden van de Raad van Bestuur (2 leden) heeft Hadoks met ingang van 1 maart 2023 Stijn Strous (46) benoemd tot voorzitter van de Raad van Bestuur. De Raad van Commissarissen en het Coöperatiebestuur zijn zeer verheugd met de komst van Stijn Strous als voorzitter van de Raad van Bestuur. Stijn komt van Rijnmond Dokters. Hij volgde daarmee Rob Jansen op als voorzitter van de Raad van Bestuur, die na bijna zeven jaar Hadoks per 1 april 2023 heeft verlaten en daarmee heeft de CAR een nieuwe overlegpartner gekregen. Ook Anne-Marie Jasper, die interim lid Raad van Bestuur was, is afgetreden.

Ook heeft de CAR jaarlijks overleg met de Raad van Commissarissen en met name met mw Souad el Hamdaoui, die is voorgedragen door de CAR als lid van de Raad van Commissarissen.

SAMENSTELLING CAR In 2023

Gezien de vele ontwikkelingen die in de zorg plaatsvinden, heeft de CAR uitbreiding van 5 naar 7 leden gevraagd en dit is goedgekeurd. Vanwege enkele vertrekkende leden en de uitbreiding waren er vacatures bij de CAR. Het was lastig om nieuwe leden voor de CAR te kunnen vinden maar dat is in de eerste helft van 2023 toch gelukt. Daarmee was de CAR voltallig totdat Maarten van Muyen aangaf te willen vertrekken om hem moverende redenen. Sindsdien is een vacature voor een nieuwe CAR-lid. De CAR wil het aantal wisselingen zo beperkt mogelijk houden.

Samenstelling:

FUNCTIE	NAAM	STARTDATUM	TERMIJN	EINDDATUM
Voorzitter	Arno van den Berg	1-1- 2020	2e	1-1-2028
Vice Voorzitter	Jaap van der Have	1-4-2023	1e	1-4-2027
Lid	Andrea de Groot	1-1-2018	2e	1-1-2026
Lid	Abas Ozir	1-1-2017	2e	1-1-2025
Lid	Dilek Günes-Yilmaz	1-6-2023	1e	1-6-2027
Lid	Piet Lock	1-10-2022	1e	1-10-2026
Lid	Maarten van Muyen	1-1-2022	gestopt	1-12-2023

De leden worden steeds voor 4 jaren benoemd met de mogelijkheid tot verlenging van nog eens vier jaren. Alleen Arno, Andrea en Abas zitten in hun 2e termijn, waarbij Abas de wens heeft eerder af te treden. Herbenoeming moet nog verder worden geregeld.

ONDERSTEUNING

CAR Hadoks heeft de eerste maanden van 2023 ambtelijk ondersteuning gekregen van Annette van Pruijssen en per 1 september is daar een vaste ambtelijk secretaris voor in de plaats gekomen nl Albert Struikenkamp voor gemiddeld 3 uur per week, ook de ondernemingsraad wordt door Albert ondersteunt.

DOEL EN OPDRACHT

Als centraal medezeggenschapsorgaan, op grond van de Wmcz 2018, benut de CAR haar wettelijke advies- en instemmingsrecht om het burgerperspectief van de cliënten/patiënten in de regio Haaglanden een stem te geven, en deze bovendien te laten meewegen in de beleidsvorming. De CAR geeft gevraagd en ongevraagd advies of doet voorstellen aan de Raad van Bestuur van Hadoks over zaken aangaande het beleid, de beleidsontwikkeling en de uitvoering van het beleid. De CAR heeft een eigen budget en kan deskundigen betrekken bij haar adviezen.

WERKWIJZE

De CAR vergadert regulier 6 keer per jaar met de bestuurder. Ter voorbereiding daarop heeft de CAR minimaal 6 vergaderingen zonder bestuurder en waar nodig zal dat worden opgeschaald en worden extra vergadermomenten ingelast voor onderwerpen die in de reguliere vergaderingen niet genoeg diepgang hebben gevonden of wegens tijdgebrek niet behandeld werden.

Gelukkig is het mogelijk om via teams de vergaderingen bij te wonen zodat de leden zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan het overleg.

De CAR legt bij het beoordelen van plannen van de Raad van Bestuur, de focus op:

- Toegankelijkheid
- Bereikbaarheid
- Laaggeletterdheid
- Beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden

DE BIJENKOMSTEN VAN CAR HADOKS

De reguliere vergaderingen van de CAR bestaan uit twee delen. Eerst vindt een CAR-only bijeenkomst plaats en vervolgens het formele overleg met de (voorzitter) Raad van Bestuur.

Het **formele overleg** vond plaats op:

- Maandag 6 januari 2023 regulier overleg CAR-RvB
- Maandag 17 april 2023 regulier overleg CAR-RvB
- Maandag 19 juni 2023 regulier overleg CAR-RvB
- 18 september 2023 regulier overleg CAR-RvB
- Maandag 23 oktober 2023 regulier overleg CAR-RvB
- Maandag 11 december 2023 regulier overleg CAR-RvB

Het jaarlijkse **overleg met de Raad van Commissarissen** was op

- Maandag 23 oktober 2023 CAR – RVC-overleg

Het **interne vooroverleg** van de CAR heeft plaats gevonden op:

- Maandag 16 oktober 2023 CAR Only: intern overleg
- Maandag 20 november 2023 CAR Only: intern overleg

En op de dagen van het reguliere overleg CAR-RvB maar dan een uur van tevoren.

BIJENKOMSTEN HADOKS

Hadoks organiseert meerdere themabijeenkomsten en radenmiddagen waarvoor de CAR wordt uitgenodigd. Met het bezoeken van deze bijeenkomsten en middagen kan de CAR-Hadoks met de verkregen informatie waar nodig inspelen om haar eigen doel te realiseren en om beter af te stemmen met andere gremia binnen Hadoks.

Radenmiddag – 22 juni 2023)

Thema: Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

Presentatie door Prima Cura

De genodigden waren o.a.:

- Raad van Bestuur (RvB)
- Ondernemingsraad (OR)
- Raad van Commissarissen (RvC)
- Coöperatie Bestuur (CB) en
- Cliënten Advies Raad (CAR)

Doel was dat de aanwezigen met elkaar in gesprek zouden gaan over het thema GGZ dit werd begeleid door een externe gespreksleider. En startte met een presentatie van Prima Cura over de ontwikkelingen binnen de GGZ: geen patiënt tussen de wal en het schip!

Conclusies van alle GGZ-meldingen, waren:

- 1/3 komt niet in aanmerking voor professionele hulp
- 1/3 wordt behandeld in Mentaal Gezondheidscentrum en slechts
- 1/5 wordt behandeld in een expertisecentrum

De raden konden vanuit eigen perspectief vragen stellen en antwoorden geven.

Als CAR hebben wij aangegeven dat:

- De bereikbaarheid en toegankelijkheid voor de inwoners van Den Haag belangrijk is en dat men weet waar men terecht kan voor de acute GGZ-problematiek.
- De meldkamer moet dan ook een personele bezetting hebben die aan de specifieke vraag kan voldoen, daarvoor opgeleid is en goed kan doorverwijzen.
- Helderheid geven over waar patiënten in geestelijke nood en hun hulpverleners vooral in de weekenden en avonden terecht kunnen. Daar meer bekendheid aan geven. Er een totaaloverzicht zou moeten komen van alle geboden zorg voor inwoners en zorgverleners, omdat dit nu voor niemand echt goed overzichtelijk en inzichtelijk is.
- De huisartsenzorg versterken door praktijkondersteuners met GGZ-ervaring.

Van belang is hierbij de aandacht voor:

- Laaggeletterdheid
- Gebrekkige computervaardigheden
- De soms gebrekkige gezondheidsvaardigheden
- De gezondheidsverschillen
- De beperkte financiële middelen van veel inwoners
- De vele nationaliteiten onder de inwoners
- De druk op de mantelzorgers
- Goed werkgeverschap door Hadoks.

BERICHTEN/INFORMATIE ONTVANGEN VAN DE RAAD VAN BESTUUR

Ontvangen informatie:

- Aanstelling Stijn Strous als enig bestuurder Hadoks per 1 februari 2023
- Vertrek van Rob Jansen (lid van de Raad van Bestuur) per 1 april 2023.
- Begroting 2024 en de specifieke afdelingsjaarplannen: daarbij was de CAR aangenaam verrast over de tijdigheid en opzet van de afdelingsplannen als basis voor een goede kwartaal voortgangsevaluatie
- Aanstelling van Ingrid Kroon tot Chief Medical Officer per oktober 2023
- VIM-rapportage in oktober en
- Benchmarkrapportage

OVERLEG/KENNISMAKING

Overleg/kennismaking met VTZ: Marleen Quakkelaar over de ontwikkelingen ten aanzien van het regioplan. We hebben afgesproken contact te houden.

Contact gelegd met Anne Kardinaals voor de landelijke kennismaking met andere Cliëntenraden van Huisartsen Verenigingen. Eerstvolgende bijeenkomst op 1 maart 2024.

Kennismaking met het management van Acute Zorg. Bijgepraat over de ontwikkelingen van:

- het integrale spoedplein
- zorg coördinatie voorziening
- instroom HAP-verlagen: Hoe?
- bereikbaarheid Hadoks

De CAR heeft het managementadvies gegeven over de Acute Zorg hadden tijdens de overlegvergadering met de CAR enkele vragen voor de CAR:

- Hoe bereiken we de patiënt?
- Wat spreekt aan?
- Welk medium?
- Wat wil het publiek weten?

Kennismaking met Ingrid Kroon als Chief Medical Officer in de overlegvergadering van oktober 2023. De CAR vindt het een goed idee om naast de Raad van Bestuur een medisch verantwoordelijke te hebben.

ONGEVRAAGD UITGEBRACHTE ADVIEZEN AAN DE RAAD VAN BESTUUR OMTRENT KLACHTENPROCEDURE

Op 1 februari 2021 heeft de klachtenfunctionaris de gewijzigde klachtenprocedure toegelicht. Per kwartaal ontvangt de CAR Hadoks een klachtenrapportage waarin toelichting wordt gegeven over de klachtenprocedure en het aantal klagers, onderverdeeld in:

- erkenning van onvrede
- herstel van vertrouwen
- niet bekend waarover
- structurele verbeteringen
- verhaal willen doen en
- aantal veroordeling/maatregel of schadevergoeding.

De klachtenprocedure is toegelicht in de vorm van een intern werkdocument als standaard format.

De CAR realiseert zich dat de nieuwe wetgeving niet meer vereist dat er een onafhankelijke klachtencommissie dient te zijn, hetgeen wel de voorkeur geniet van de CAR. De CAR onderstreept het vertrouwen in de klachtenfunctionaris en dat met haar een objectief en correct proces is geborgd.

ONDERWERPEN DIE IN 2023 ZIJN BEHANDELD

1. Instemmen met de naamswijziging van de huisartsenpost naar huisartsenspoedpost.

In onder andere de media blijkt telkens dat bij het grote publiek niet (altijd) bekend is dat een huisartsenpost alleen voor spoed is bedoeld en dat deze bemand wordt door de huisartsen die overdag in de praktijken werken. De verwachting is dat de huidige benaming 'Huisartsenpost' daar mede debet aan is. Deze benadrukt het spoedeisende karakter niet, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de naam Spoedeisende Hulp. Het merk zou dan landelijk en regionaal omgedoopt moeten worden naar Huisartsenspoedpost. De CAR is voor duidelijkheid naar de cliënten toe en kan zich vinden in dit voorstel.

2. Advies geven over de aanstelling van de nieuwe voorzitter Raad van Bestuur

Net als de Raad van Commissarissen en het Coöperatiebestuur, heeft ook de CAR een positief advies afgegeven voor de benoeming van Stijn Strous tot enig bestuurder. Wel met de kanttekening dat de functie nu slechts door 1 persoon wordt uitgevoerd en de taakbelasting wellicht te groot is. De CAR pleit ook voor een Chief Medical Officer (CMO) die naast de bestuurder medische zaken verder kan oppakken en kan zorgen voor de verbinding tussen de verschillende medische uitvoerenden.

3. Implementatie van het nieuwe ANW-rooster

De CAR is verheugd dat het nieuw ingevoerde ANW-rooster op een goede manier is ingevoerd en werkt. Een evaluatie is na een jaar wel op zijn plaats. Continuïteit en bereikbaarheid van de posten is wel een belangrijke prioriteit voor de CAR-achterban.

CURSUSDAG CAR

In 2023 heeft de CAR geen cursusdag gehad.

Samenwerkings bijeenkomst voor Toezichthouders en voorzitters cliëntenraden in de zorg: 30 maart 2023.

Deze bijeenkomst werd gevolgd door Voorzitter CAR en lid RvC Hadoks.

Het thema was een professionele opzet van een goed werkende medezeggenschap in de zorg. Een presentatie van Prof. Dr. Rienk Godijn heeft inzicht gegeven in de medezeggenschapstructuur binnen Hadoks. In de presentatie "Op weg naar verhoudingen die echt iets opleveren" pleit Rienk voor meer participatie en betrokkenheid van de CAR bij het beleid van Hadoks. Daar ligt ook een rol voor de RvC, die vaak te formeel en te veel op afstand staat van de dagelijkse praktijk. Hij pleit voor een belangrijke driehoek tussen. RvC, CAR en RvC.

DOELN VOOR HET KOMEND JAAR

Om succesvol zaken aan te pakken heeft de CAR een werkplan 2024-2025 opgesteld:

Belangrijke speerpunten:

- 1 Acutezorg
 - 2 Regionalisering/wijkzorg
 - 3 Digitalisering
 - 4 Gezondheidsverschil
- Eigen initiatief nemen en signalen binnen Hadoks tijdig bespreekbaar maken
 - Plan van aanpak maken hoe we in contact komen met de achterban (cliënten panel)
 - Zichtbaar zijn op de narrow casting op de huisartsenpost en diverse andere plaatsen
 - In samenspraak met Hadoks de pers opzoeken indien deze mogelijkheid zich voordoet

EVALUATIE JAAR 2023

Het doel van de CAR-Hadoks is ongewijzigd gebleven zoals in het jaarverslag vanaf 2020 al reeds is aangegeven.

De CAR-Hadoks heeft als doel om de belangen van de cliënten in regio Den Haag te behartigen, de knelpunten en behoeftes te signaleren die tot verbetering van de cliëntenzorg kunnen bijdragen.

Cliëntenzorg is een doelgroep van mensen die de zorg altijd nodig zal hebben en waar nooit een einde aan zal komen. Om een beeld te vormen waar de knelpunten liggen bij de hulpbehoeftigen is informatie en data verzamelen een eerste stap van de CAR Hadoks. Ondanks de problemen rondom het bestuur is de CAR Hadoks erin geslaagd ook in 2023 enkele medewerkers binnen Hadoks en gastsprekers uit te nodigen om zorg gerelateerde informatie uit te wisselen. De Themadag en Radenmiddag is georganiseerd door Hadoks en heeft positief bijgedragen om de onderlinge communicatie te bevorderen.

In dit jaar heeft de CAR in meerdere overleggen met de RvB en RvC gesproken over diversiteit die in meerdere gremia aan bod zou moeten komen, en dan met name in de Raad van Commissarissen, Raad van Bestuur en de managementfuncties, maar uiteraard dient het personeelsbestand ook een afspiegeling te zijn van de regio die door Hadoks verzorgd wordt.

Het lid voor de Raad van Commissarissen die door de CAR voorgedragen en door de RvC in 2022 benoemd werd voldoet hieraan. Benoeming van de nieuwe bestuurder koste veel tijd en aandacht maar heeft een positief resultaat opgeleverd.

De communicatie met de Raad van Bestuur en andere functionarissen binnen Hadoks zal in 2024 de nodige aandacht blijven krijgen.

Ondanks wisselingen van de leden en de onderbezetting heeft de CAR Hadoks getracht zoveel als mogelijk de activiteiten te organiseren, bijeenkomsten bij te wonen en informatie verzamelen hetzij digitaal als fysiek. Het doel gesteld in 2022 is niet volledig gehaald maar toch gezien de beperkingen stapvoetsgewijs vorderingen geboekt. Met tevredenheid heeft CAR Hadoks het verslagjaar 2023 afgesloten.

Financieel jaarverslag 2023

In totaal heeft de Car de volgende uitgaven gedaan in 2023 en is daarmee ruim binnen het toegestane budget gebleven van 25.000 euro.

Uitgaven CAR 2023	Secretariële kosten	4868,71
	Vergoeding	10.966,57
	Overig	2.882,50
	Totaal	18.717,78

Geen opleidingsdag genoten in 2023 en de CAR was gedurende 2023 niet compleet. Ook de secretariële ondersteuning was gedeeltelijk in het jaar niet aanwezig. Dat zijn de redenen van onderschrijving.

Ter ondertekening,

VOORZITTER



Arno van den Berg

SECRETARIS



Jaap van der Have