

Werkplan Cliëntenraad Onze Huisartsen 2024-2028

Definitieve versie vastgesteld op 22 februari 2024

VOORAF

Dit is het werkplan van de Cliëntenraad van Onze Huisartsen.

[Onze Huisartsen](#) is een zorgorganisatie waarbij ruim 200 huisartsen zijn aangesloten in de regio Arnhem-Zevenaar. Het is een coöperatie die de aangesloten huisartsen ondersteunt en faciliteert. Deze huisartsen hebben samen ruim 430.000 inwoners als patiënt. Al deze inwoners samen zijn de achterban van de Cliëntenraad.

De overheid heeft wettelijk bepaald dat patiënten en cliënten kunnen meepraten over het beleid van de instelling waarvan zij zorg krijgen. Ook moeten zij hun belangen kunnen behartigen. Deze medezeggenschap is geregeld in de [Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen \(WMCZ\)](#) die in 2018 van kracht werd. Onze Huisartsen had ook al voordat deze wet van kracht werd de patiënt betrokken bij het de organisatie. Dat was in de vorm van de Patiënten Advies Raad. Vanuit deze raad is de Cliëntenraad ontstaan.

DE CLIËNTENRAAD, WAT IS DAT?

De leden van de Cliëntenraad zijn zelf patiënt bij een van de huisartsen die aangesloten zijn bij Onze Huisartsen. De Cliëntenraad let op het belang van de patiënt bij de zorg die huisartsen bieden en alle veranderingen in die zorg. Daarbij is niet alleen aandacht voor de patiënt zelf maar ook voor hun naasten en mantelzorgers. Het gaat bijvoorbeeld om de spoedeisende zorg door de drie huisartsenposten in Arnhem en Zevenaar, de kwaliteit en toegankelijkheid van de huisartsenzorg en belangrijke veranderingen daarin.

De Cliëntenraad bestaat uit vijf tot zeven leden die zoveel als mogelijk een afspiegeling zijn van de patiënten van Onze Huisartsen; vertegenwoordigers van jongeren, ouderen, mannen en vrouwen uit verschillende culturen die zo goed als mogelijk verspreid wonen in het werkgebied van Onze Huisartsen.

HET DOEL VAN DE CLIËNTENRAAD

Het doel van de Cliëntenraad is te zorgen dat het perspectief van patiënten structureel wordt ingebed, geëvalueerd en meegenomen in alle beleidsontwikkelingen en besluiten binnen Onze Huisartsen.



WAT DOET DE CLIËNTENRAAD OM HAAR DOEL TE BEREIKEN?

Op basis van de [WMCZ](#) kan de Cliëntenraad gevraagd en ongevraagd advies geven aan Onze Huisartsen. Daarvoor dient de Cliëntenraad goed geïnformeerd te zijn over wat er speelt binnen de organisatie. Zij kan daarbij een beroep doen op het recht op informatie. Daarnaast is het belangrijk dat de leden actuele ontwikkelingen in de huisartsenzorg volgen. De leden van de Cliëntenraad (laten) zich goed informeren over de actuele ontwikkelingen. Als het om de zeggenschap van de Cliëntenraad gaat zijn er drie vormen. Vraagt de directie om een advies over beleid? Gaat het om het instemmen met een besluit van de directie? Of geeft de Cliëntenraad de Directie een advies over een onderwerp dat zij zelf belangrijk vindt? In grote lijnen ziet het er zo uit:

De Cliëntenraad heeft **adviesrecht** als het gaat om:

- Een wijziging in de doelstelling van de organisatie;
- Een fusie of vergaande samenwerking met een andere organisatie;
- Belangrijke veranderingen in de zorgverlening of de organisatie daarvan;
- De profielschets en benoeming van leden van de Directie en de Raad van Commissarissen;
- De vaststelling van het (meer)jaren beleidsplan, de begroting en de jaarrekening;
- Het huisvestingsbeleid, ingrijpende verbouwing, nieuwbouw en verhuizing;
- Een cliënt-ervaringsonderzoek;
- Het jaarverslag van de klachtencommissie.

De Cliëntenraad heeft **instemmingsrecht** als het gaat om:

- De medezeggenschapsregeling;
- De Klachtenregeling en de profielschets voor een klachtenfunctionaris;
- Het algemeen beleid over kwaliteit, veiligheid en hygiëne;
- Selectie en benoeming ambtelijk secretaris of ondersteuner van de Cliëntenraad;



In al het werk dat de Cliëntenraad uitvoert laat zij zich leiden door de waarden die genoemd zijn in de afbeelding hierboven.

ONZE WERKWIJZE

De Cliëntenraad werkt aan haar doel door:

- Eigen overlegbijeenkomsten, minimaal vijf per jaar;
- Overleg met de Directie van Onze Huisartsen, minimaal vier keer per jaar;
- Overleg met de Raad van Commissarissen, minimaal een keer per jaar;
- Overleg en/of deelname aan werkgroepen en commissies van Onze Huisartsen;
- Bezoek aan de huisartsenspoedposten, minimaal een keer per jaar;
- Contact met de achterban;
- Contact met andere cliëntenraden binnen of buiten het werkgebied van Onze Huisartsen;
- Deelname aan participatiebijeenkomsten voor cliënten/patiënten in het werkgebied van Onze Huisartsen;
- Deelname aan activiteiten van Onze Huisartsen;
- Deskundigheidsbevordering van (leden van) de Cliëntenraad;
- Het opstellen van een werkplan en activiteitenplan.

Om richting te geven aan de werkzaamheden stelt de Cliëntenraad een **werkplan** op. Dit werkplan bestrijkt vijf jaar. In het werkplan staan een omschrijving van de Cliëntenraad, haar doel en haar werkwijze. Daarnaast bevat het werkplan een **activiteitenplan** dat één jaar bestrijkt. Daarin staan de thema's waaraan de Cliëntenraad werkt, de taakverdeling en de jaaragenda. Op basis van een jaarlijkse evaluatie in november stelt de Cliëntenraad het werkplan/activiteitenplan vast voor het jaar daarop.

Adviezen van de Cliëntenraad komen tot stand door eerst informatie op te halen. Dan discussiëren we zodat we een advies op kunnen stellen op basis van consensus. Het advies wordt schriftelijk aangeboden of besproken in een overleg met de directie. De uitkomst van dat overleg komt dan in de notulen van dat overleg zodat het schriftelijk vastligt en in de volgende vergadering bekrachtigd wordt.

De Cliëntenraad kan haar werk doen onder deze **voorwaarden**:

- Toegang tot relevantie informatie;
- Toegang tot en gebruik van de digitale werkomgeving van Onze Huisartsen en het kunnen beschikken over een werkaccount;
- Facilitaire ondersteuning waaronder vergaderruime en een notulist voor overleg met directie;
- Lidmaatschap en serviceverlening door een landelijk kenniscentrum voor Cliëntenraden;
- Financiële middelen;
- Deskundigheidsbevordering.

In het werkplan laat de Cliëntenraad zich leiden door:

- Het meerjarenbeleidsplan van Onze Huisartsen en de uitvoering daarvan;
- De ontwikkelingen in de huisartsenzorg;
- Signalen vanuit onze achterban.

DE SAMENSTELLING EN DE TAKEN

De samenstelling van de Cliëntenraad op 1 januari 2024 is als volgt:

Anne Cardinaals uit Arnhem: acardinaals@onzehuisartsen.nl

Anneke van der Ven uit De Steeg: aven@onzehuisartsen.nl

Henk Stapel uit Doorwerth:

Frans van den Muijsenberg uit Lobith: fmuijsenberg@onzehuisartsen.nl

Willem Kleijn uit Arnhem: wkleijn@onzehuisartsen.nl

De leden kiezen uit hun midden een voorzitter en een secretaris. Op het moment dat de Cliëntenraad zeven leden heeft kiest zij uit haar midden ook een vicevoorzitter.

Kijk voor meer informatie over de leden van de Cliëntenraad op [de website](#).



De leden:

- Doen mee aan vergaderingen
- Stellen adviezen op;
- Onderhouden contact met de achterban;
- Informeren zich over ontwikkelingen binnen Onze Huisartsen en de huisartsenzorg;
- Nemen deel aan werkgroepen en commissies.



De voorzitter:

- Leidt de vergaderingen van de Cliëntenraad en incidenteel het overleg met de Directie;
- Bewaakt de uitvoering van de rol en taak van de Cliëntenraad;
- Is intern en extern de formele woordvoerder (o.a. bij de RvC en Directie);
- Zorgt voor balans tussen het doel van de Cliëntenraad, het doel van de organisatie en de leden van de Cliëntenraad.



De secretaris:

- Verzorgt de agenda van de vergaderingen;
- Notuleert de vergaderingen van de Cliëntenraad (uitgezonderd het overleg van de Cliëntenraad met de Directie) en bewaakt de besluitenlijst;
- Voert de officiële correspondentie per mail of per post;
- Is verantwoordelijk voor het digitale archief;
- Is verantwoordelijk voor het opstellen van het werkplan en het jaarverslag.

De Cliëntenraad zorgt ervoor op sterkte te zijn en te blijven. Indien nodig werft de Cliëntenraad nieuwe leden. Leden worden benoemd voor de duur van vier jaar en kunnen daarna nog eens voor vier jaar worden benoemd.

ROOSTER VAN AAN- EN AFTREDEN				
Naam	Functie	Jaar benoeming	Herbenoeming	Aftredend
Anne Cardinaals	Voorzitter	2018	Sept 2022	Sept 2026
Anneke v.d. Ven	Lid	Sept 2022	Sept 2026	Sept 2030
Frans van den Muijsenberg	Secretaris	Maart 2023	Maart 2027	Maart 2031
Willem Kleijn	Lid	Mei 2023	Mei 2027	Mei 2031
Henk Stapel	Lid	Dec 2023	Dec 2027	Dec 2031

ACHTERBANBERAAD

Patiënten die niet in de Cliëntenraad willen of kunnen, maar wel betrokken willen zijn, kunnen lid worden van het [Achterbanberaad](#). Op 1 januari waren acht mensen lid van dit beraad. De Cliëntenraad streeft in 2024 naar uitbreiding van dit beraad en wil de leden minimaal een keer uitnodigen om hun mening te horen over een actueel onderwerp. Het resultaat kan gebruikt worden als onderbouwing voor het advies aan de Directie.