

## **Cliëntenraad NucleusZorg - jaarverslag 2022**

Datum: vastgesteld 20 februari 2023

### Voorwoord

De cliëntenraad van NucleusZorg is in januari 2022 van start gegaan. Medezeggenschap van cliënten binnen de huisartsenzorg is relatief nieuw. In het hele land zijn regionale huisartsenorganisaties en de grote groepspraktijken aan het pionieren hoe ze de cliëntmedezeggenschap goed vorm kunnen geven zonder extra druk te leggen op de huisartsen. Ook NucleusZorg en de cliëntenraad zijn hierin samen zoekende.

In dit jaarverslag leest u wat de cliëntenraad van NucleusZorg dit eerste jaar gedaan heeft en wat de richting zal zijn voor het komende jaar. Meer informatie vindt u op de website [www.nucleuszorg.nl/nucleuszorg/clientenraad](http://www.nucleuszorg.nl/nucleuszorg/clientenraad).

### Samenstelling

De cliëntenraad bestaat uit 3 leden en een ambtelijk secretaris:

Hermiene Jansen, voorzitter met aandachtsgebied: Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

Emmie Volleman, vicevoorzitter met aandachtsgebied: Huisartsenposten (HAP)

Maurice de Schwartz, secretaris met aandachtsgebied: Chronische Zorg

Petra Schelle, ambtelijk secretaris

De leden wonen verspreid over Zeeuws-Vlaanderen. De maximale zittingsduur bedraagt 2 termijnen van 4 jaar.

### Overleg

De cliëntenraad heeft in 2022 totaal 12 keer overlegd, waarvan 4 keer met de directiebestuurder en 1 keer met de raad van commissarissen. Op specifieke onderwerpen is de cliëntenraad in gesprek gegaan met medewerkers binnen de organisatie en op zoek geweest naar input van patiënten.

### Onderwerpen

De cliëntenraad heeft zijn ambitie van 2022 gebaseerd op het Zorgaanbodplan 2021-2022 en op de Kaderbrief 2022. De volgende onderwerpen zijn aan de orde geweest.

- Reorganisatie van de Huisartsenpost (HAP)
- Chronische zorg/ketenzorg
- Projecten huisarts-GGZ en POH-J
- Patiëntervaringsonderzoek: nieuwe opzet in 2023
- Opvolging van huisartsen die met pensioen gaan
- Samenwerking: Zeeuwse Zorg Coalitie
- Communicatie met de bewoners van Zeeuws-Vlaanderen
- Personeelstekort
- Programma OPEN (digitale dossierinzage)
- Kwartaalrapportage Q1, Q2 en Q3. Via deze rapportages volgt de cliëntenraad de kwaliteit van zorg, klachtenregistratie en opvolging en de voortgang van de projecten.
- Meerjarenbeleidsplan 2023-2027

- Zorgaanbodplan (ZAP) 2023
- Werving en selectie voorzitter raad van commissarissen

Op al deze onderwerpen heeft de cliëntenraad zich ingezet om het patiëntenperspectief nadrukkelijk in het oog te houden. Verder heeft de cliëntenraad deelgenomen aan de informatieavond over de huisartsenposten op 25 april, het congres Zorg & Welzijn op 10 november 2022 en aan de inspiratiebijeenkomst Burgerberaad Zeeland.

### Adviezen

De cliëntenraad heeft in 2022 onderstaande adviesaanvragen ontvangen.

- Wijziging openingstijd HAP Oostburg: De cliëntenraad zet zich in voor behoud van de zorg aan alle inwoners van Zeeuws-Vlaanderen. Daarvoor is het nodig dat de dienstendruk van de huisartsen afneemt. De pilot heeft laten zien dat dit gerealiseerd kan worden met behoud van toegankelijkheid en veiligheid voor de patiënt, binnen de grenzen van de wettelijke normen. Derhalve heeft de cliëntenraad positief geadviseerd.
- Jaarrekeningen 2022: De cliëntenraad heeft hiermee onvoldoende zicht op de patiëntenzorg in 2021 en heeft zich derhalve onthouden van advies.
- Begrotingen 2023 en Meerjarenbeleidsplan 2023-2027: De cliëntenraad staat in het belang van de patiënt achter de keuzes die Nucleuszorg gemaakt heeft en adviseert positief.

Er is ongevraagd advies uitgebracht over communicatie aan bewoners. De cliëntenraad is van mening dat er meer gecommuniceerd moet worden aan bewoners over hoe de huisartsenzorg er in Zeeuws-Vlaanderen uitziet nu en in de toekomst.

### Vooruitblik 2023

Het jaar 2022 was voor de cliëntenraad een jaar waarin alle leden hebben ervaren voor welke lastige opgaven Nucleuszorg en de dagpraktijken staan om de kwaliteit van de huisartsenzorg in Zeeuws-Vlaanderen voor de toekomst te garanderen. Een grote uitdaging voor de zorg is het personeelstekort. Niet alleen een tekort aan huisartsen, maar aan alle zorgverleners die de huisartsen in hun praktijk en op de huisartsenpost ondersteunen. Daarmee zijn bijvoorbeeld verdere digitalisering van zorg en meer preventie noodzakelijk om zorg te kunnen blijven bieden aan iedereen die dat nodig heeft.

Dat de (huisartsen)zorg in de komende 10 jaar in heel Nederland verandert is een gegeven. Meebewegen in die stroom en focussen op de toegankelijkheid en beschikbaarheid van kwalitatief goede huisartsenzorg in Zeeuws-Vlaanderen, dat is waar de cliëntenraad zich op zal richten. Een goede communicatie aan bewoners is ook van belang, zodat zij beter weten wat ze kunnen verwachten als patiënt. De cliëntenraad zal hierin mee (blijven) denken. De cliëntenraad ziet ook uit naar het patiëntervaringsonderzoek om meer zicht te krijgen op wat er leeft bij 'de patiënt' in Zeeuws-Vlaanderen.