

# Werkplan cliëntenraad

2024

Februari 2024

Peter Diepenhorst, voorzitter

Netty van Balsfoort, penningmeester

Marjo Govers, lid

Hans Heerdink, lid

Marja Theelen, lid

Elga van Dartel, ambtelijk secretaris

# 1. Werkplan

De cliëntenraad (CR) van Humo heeft de wettelijke taak<sup>1</sup> om, via medezeggenschap, de belangen te behartigen van de ruim 268.000 cliënten van de huisartsenpraktijken die aangesloten zijn bij Humo voor huisartsen. De cliëntenraad werkt vanuit de visie dat huisartsenzorg voor alle cliënten toegankelijk moet zijn. De zorg moet persoonsgericht en kwalitatief goed zijn, zowel nu als in de toekomst.

In dit werkplan zet de cliëntenraad op een rij waarop zij zich in 2024 richt. Het werkplan wordt niet alleen bepaald door adviesvragen en/of instemmingsverzoeken van Humo, maar ook door wat patiënten bezighoudt. Ontwikkelingen waar nu nog geen zicht op is of behoeften van patiënten kunnen van invloed zijn op de inhoud van het werkplan van de cliëntenraad.

Naast het jaarplan, jaarverslag en begroting Humo 2024 en afstemmingsoverleg met cliëntenraden in de regio zijn ligt de focus van thema's en activiteiten die de cliëntenraad aan de orde wil stellen op:

- Digitalisering & innovatie
- GGZ
- Meer Tijd voor de Patiënt
- Ouderenzorg

Hiernaast staan onderwerpen als preventie, versterken eerste lijn, zelfmanagement en Integraal Zorgakkoord (IZA) structureel op de agenda. Ten aanzien van de transitieopgave (IZA) regioplan Noordoost-Brabant en de subregio Samen in Gezondheid richt de cliëntenraad zich met name op die thema's die van invloed zijn op de huisartsenzorg en de samenwerking in de eerste lijn. Dit altijd vanuit het motto van de cliëntenraad:

- Wat heeft de patiënt eraan?
- Wat merkt de patiënt ervan?
- Wordt de patiënt er beter van?

De cliëntenraad heeft minimaal drie keer per jaar een werksessie, overlegt vijf keer per jaar met de directie van Humo en één keer per jaar met de Raad van Commissarissen. Hiernaast sluit de cliëntenraad aan bij relevante netwerken in de regio Noordoost-Brabant. In 2024 richt zij zich op kennismaking en het organiseren van duurzame

---

<sup>1</sup> Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz2018)

samenwerking met cliëntenraden van Humo, participanten en (zorg)organisaties in de regio Samen in Gezondheid (Oss-Uden-Veghel).

## 2. Deelwerkplannen

Waar de cliëntenraden van de huisartsenpraktijken van Humo zich richten op het patiëntperspectief op lokaal niveau, richt de cliëntenraad van Humo zich meer op regionale ontwikkelingen. Dit doet zij samen met cliëntenraden van de Huisartsenpost Oost-Brabant (HAP), ziekenhuis Bernhoven en andere participanten zoals KBO en burgeradviesraden. De cliëntenraad verrijkt programma's van Humo met het patiëntperspectief. Zij kan ook de huisartsenpraktijken adviseren en laten zien wat een cliëntenraad kan brengen, bijvoorbeeld door het delen van voorbeelddocumenten, kennis en ervaring. De cliëntenraad van Humo kan patiënten bevragen van praktijken die geen cliëntenraad hebben.

Communicatie met de achterban staat in 2024 centraal. Vanuit de vraag: 'Hoe kunnen we de achterban (patiënten) betrekken?' zijn in onderstaande deelwerkplannen middelen en aanpak uitgewerkt.

1. Intern - Overleg met directie van Humo		
<b>Tijdspad</b>	5x per jaar tijdens de reguliere vergadering van de cliëntenraad, of vaker als dat zinvol is	
<b>Doel</b>	Bespreken van alle lopende zaken; advies en instemming	
<b>Resultaat</b>	Over en weer op de hoogte zijn van alle relevante zaken en mogelijk nieuwe onderwerpen en ontwikkelingen	
<b>Doelgroep 1</b>	Directeur bedrijfsvoering of bestuurssecretaris	Vorbereiding met ambtelijk secretaris cliëntenraad
<b>Doelgroep 2</b>	Huisartsen Humo	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Voortgangsgesprek van ca. 30 min per vergadering	Directielid + gehele cliëntenraad
	Uitwisseling van schriftelijke informatie (o.a. adviezen)	Directielid + gehele cliëntenraad
	Koersdag	Humo + gehele cliëntenraad

2. Intern - Overleg met bestuur van Humo	
<b>Tijdspad</b>	1 - 2 x per jaar sluit een bestuurslid aan bij het reguliere overleg van de cliëntenraad
<b>Doel</b>	Elkaar op de hoogte houden en visies uitwisselen

<b>Resultaat</b>	Bestuur en cliëntenraad zijn op de hoogte van lopende en mogelijk toekomstige zaken	
<b>Doelgroep</b>	Bestuur Humo	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Jaarlijks gesprek met voorzitter bestuur	Bestuurslid + gehele cliëntenraad
	1x per jaar bijwonen van een bestuursvergadering	Gehele cliëntenraad of een afvaardiging

### 3. Intern - Overleg met Raad van Commissarissen

<b>Tijdspad</b>	1x per jaar sluit een lid van de Raad van Commissarissen (RvC) aan bij het reguliere overleg van de cliëntenraad	
<b>Doel</b>	Elkaar op de hoogte houden en visies uitwisselen	
<b>Resultaat</b>	De Raad van Commissarissen en de cliëntenraad zijn op de hoogte van lopende en mogelijk toekomstige zaken	
<b>Doelgroep</b>	Raad van Commissarissen van Humo	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Jaarlijks gesprek met voorzitter RvC	Lid Raad van commissarissen + gehele cliëntenraad

### 4. Intern programma Digitalisering en innovatie

**Beschrijving thema/taak:** Om de toegankelijkheid van de zorg te verbeteren wordt ingezet op digitalisering en innovatie. Bijvoorbeeld het digitale patiëntendossier of het digitale spreekuur. De cliëntenraad juicht deze ontwikkelingen toe en is tegelijkertijd bezorgd over de groep cliënten die deze ontwikkeling niet goed kan volgen (laaggeletterd, geen toegang tot een computer, digibeet).

<b>Tijdspad</b>	2x per jaar overleg met de programmaleider	
<b>Doel</b>	Verrijking en verbinding van het patiëntperspectief binnen het programma Digitalisering en innovatie.	
<b>Resultaat</b>	De cliëntenraad heeft twee keer per jaar contact met de programmaleider. Innovaties worden door de cliëntenraad gevolgd en van advies voorzien waarbij met name kwetsbare groepen toegang moeten hebben tot de zorg.	
<b>Doelgroep 1</b>	Programmaleider: Loes van Asseldonk	
<b>Doelgroep 2</b>	Achterban cliëntenraad	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Kennismaking	Loes + Marjo en Netty
	Beoordelen informatiefolder	Marjo en Netty
	Kennismaking tijdens regulier overleg cliëntenraad	Loes + gehele cliëntenraad

## 5. Intern – Programma GGZ

**Beschrijving thema/taak:** De GGZ is de afgelopen jaren volop in beweging. Het doel van het GGZ-programma van Humo is het ondersteunen van betaalbare en toekomstbestendige GGZ-huisartsenzorg. We onderhouden contact met de programmaleider GGZ en leveren vanuit de cliëntenraad input voor GGZ-gerelateerde onderwerpen.

<b>Tijdspad</b>	2x per jaar overleg met programmaleider	
<b>Doel</b>	Verrijking en verbinding van het patiëntperspectief binnen het programma GGZ.	
<b>Resultaat</b>	Programmaleider GGZ heeft een duidelijk beeld van wat het belang is voor de GGZ-zorg vanuit de cliënten bezien, zodat dit in lopende en nieuw op te zetten projecten opgenomen kan worden.	
<b>Doelgroep 1</b>	Programmaleider GGZ: Daniëlle van den Hoogen	
<b>Doelgroep 2</b>	Achterban cliëntenraad	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Kennismaking programmaleiders GGZ	Daniëlle + Hans en Netty
	GGZ in de knel	Hans en Netty
	Voortgangsgesprek Regulier overleg cliëntenraad	Daniëlle van den Hoogen

## 6. Intern - Programma Ouderenzorg

**Beschrijving thema/taak:** Eén van de doelen van Humo is om de (mantel)zorg voor kwetsbare ouderen te verbeteren, zodat zij zo lang mogelijk in optimale gezondheid in de omgeving van hun voorkeur kunnen wonen. We helpen ouderen en mantelzorgers om de regie over hun eigen gezondheid te verstevigen. Daarom ondersteunt Humo de huisartsenpraktijken in het organiseren van goede samenhangende ouderenzorg. We werken nauw samen met lokale en regionale ketenpartners (bron: humovoorhuisartsen.nl).

<b>Tijdspad</b>	2x per jaar overleg met de programmaleider	
<b>Doel</b>	Verrijking en verbinding van het patiëntperspectief binnen het programma Ouderenzorg.	
<b>Resultaat</b>	Vanuit cliëntenperspectief advies geven aan de programmaleider met betrekking tot ouderenzorg. Op de hoogte blijven van het programma ouderenzorg. Verkennen van de impact voor patiënten en de rol van de cliëntenraad bij dit programma.	
<b>Doelgroep 1</b>	Programmaleider: Imke Vriens	
<b>Doelgroep 2</b>	Achterban cliëntenraad	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Voortgangsgesprek	Imke + Marja & Peter
	Regulier overleg cliëntenraad	Imke + gehele cliëntenraad

## 7. Intern – Programma Meer Tijd Voor de Patiënt (MTVP)

In het huidige Integraal Zorg Akkoord (IZA) 2023-2026 zijn afspraken gemaakt over Meer Tijd voor de Patiënt (MTVP). Bij Meer Tijd voor de Patiënt gaat het om daadwerkelijk meer tijd in de praktijk.

<b>Tijdspad</b>	2x per jaar met programmaleider	
<b>Doel</b>	Verrijking en verbinding van het patiëntperspectief binnen het programma Meer tijd voor de patiënt.	
<b>Resultaat</b>	De cliëntenraad heeft twee keer per jaar contact met de programmaleider. Neemt deel aan activiteiten die betrekking hebben op MTVP en waar de input vanuit patiëntenperspectief belangrijk is.	
<b>Doelgroep 1</b>	Programmaleider: Yvette Bloemen	
<b>Doelgroep 2</b>	Achterban cliëntenraad	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	Kennismaking	Yvette + Marjo en Hans
	Projectplan MTVP delen	Yvette + Marjo en Hans
	Regulier overleg cliëntenraad	Yvette en gehele cliëntenraad

## 8. Extern - Contacten met andere cliëntenraden /participanten

<b>Tijdspad</b>	Doorlopend/naar behoefte	
<b>Doel</b>	Onderling elkaar op de hoogte houden over actuele thema's vanuit het perspectief van cliënt/patiënt.	
<b>Resultaat</b>	Elkaar informeren, van elkaar leren en elkaar versterken	
<b>Doelgroep 1</b>	Cliëntenraden huisartsenpraktijken Humo	
<b>Doelgroep 2</b>	Cliëntenraden/participanten in de regio bijv. Bernhoven, HAP, KBO, adviesraden	
<b>Activiteiten</b>	<b>Wat</b>	<b>Wie</b>
	2x per jaar overleg met de voorzitters van de cliëntenraden <sup>(1)</sup>	Voorzitter cliëntenraad
	Bijeenkomst met grotere delegaties	Voorzitter + leden cliëntenraad
<b>Evaluatie</b>	Na 1 jaar evalueren we of de frequentie van overleg zinvol is.	

(1) Cliëntenraden van de volgende organisaties in de Humo-regio: Huisartsenpraktijk Berghem, Huisartsenpraktijk Lievekamp, Huisartsenposten Oost-Brabant, Syntein, Jeroen Bosch Huisartsen en ziekenhuis Bernhoven.