

Cliëntenraad HONK Vicino 2023-2024



Antoinette Blok,
voorzitter



André Groothuis



Cora Meijering



Truus Oud



Wil Wissink

De cliëntenraad (CR) van HONK/Vicino komt op voor de belangen van de cliënten en geeft die cliënten een stem. In 2023 heeft de CR dit als volgt gedaan.

Waar was de CR in 2023 mee bezig?

Om de **kernprocessen** te monitoren en mee te denken over **initiatieven** heeft de CR in 2023 opnieuw tijd ingeruimd voor verdieping op deelgebieden. In april zijn het Actieplan werkdruk Avonden-Nachten-Weekenden, de Kwaliteitsindicatoren en het Tevredenheidsonderzoek op de Huisartsenpost besproken. In juni hebben we ons verdiept in het Zorgprestatie model voor de generalistische basis GGZ en de tweedelijnszorg.

Ook de Klachten en Meldingen procedure binnen HONK en Vicino zijn op dat moment uitgebreid besproken, mede aan de hand van het klachtenoverzicht 2022 en een recente casus over de triage op de Huisartsenpost. In november zijn wij geïnformeerd over de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek in de Ouderenzorg.

Op grond van deze gesprekken heeft de CR in 2023 veel aandacht besteed aan de manier waarop patiënten klachten kunnen indienen. Resultaat is dat de tekst op de website is vereenvoudigd, klachten makkelijker kunnen worden ingediend en de behandeling van klachten weer binnen HONK en Vicino plaatsvindt.

Waarover spreekt de CR nog meer?

Daarnaast is in 2023 door de CR het initiatief genomen om in contact te komen met andere Cliëntenraden in de ambulante zorg in Noord Holland Noord. Dit heeft in 2 bijeenkomsten geleid tot een nadere kennismaking. In 2024 zullen we verder bekijken wat we van elkaar kunnen leren en handig is om met elkaar te delen.



Tot slot maken wij in 2023 en 2024 op verzoek van Vicino deel uit van de projectgroep "Passende zorg na behandeling in de specialistische GGZ in Noord Holland Noord". Het Trimbos-instituut ontwikkelt een nieuwe werkwijze samen met cliënten(vertegenwoordigers), professionals en andere betrokkenen van Vicino NHN, GGZ NHN en huisartsenorganisatie HKN. In 2023 hebben we in 4 bijeenkomsten ons aandeel geleverd. Daarnaast hebben we deelgenomen aan een Inspiratiesessie GEM (ecosysteem mentale gezondheid) met diverse GGZ partijen in NHN.

Speerpunten

Met het kiezen van het speerpunt "Duidelijke taal" is in 2023 veel aandacht besteed aan het taalgebruik in patiënttevredenheidsonderzoeken, folders en websites. De pagina's Klachten en Cliëntenraad op de websites zijn aangepast. Voor 2024 staat het aanbod van de CR om met de revisie van de websites en andere communicatie uitingen naar patiënten kritisch mee te lezen.

Vaste onderdelen jaarcyclus

Met een evaluatie van ons eigen functioneren en afspraken over verbeterpunten zijn we het jaar 2023 gestart. Op dat moment is ook Cora Meijering conform het rooster van aftreden van de Cliëntenraad per 1 februari 2023 voor een 2e termijn van 2 jaar herbenoemd.

Zoals gebruikelijk zijn de jaarverslagen/ jaarrekeningen 2022 en jaarplannen/begrotingen 2024 besproken met de directie. De CR heeft deze stukken van een positief advies voorzien.

De afspraak is gemaakt de CR in 2024 meer te betrekken bij lopende zaken aan de hand van kwartaalrapportages.

De CR zal deze bekijken met een top drie van aandachtspunten:

- Kunnen de patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben? *Voldoende zorgverleners, wachtlijsten, toegangstijden, triage*
- Hoe worden mensen behandeld, bejegend, te woord gestaan? *Resultaten patiënttevredenheidsonderzoeken, klachten, meldingen*
- Hoe is de zorg en ondersteuning met elkaar verbonden? *Samenwerking met andere zorgverleners in 1e en 2e lijn alsook met het sociaal domein.*

En verder...

Verder heeft de CR een positief advies uitgebracht over de profielschets voor een nieuw RvC lid voor HONK.

Daarnaast heeft de CR bijgedragen aan de Audit van Vicino, die positief is afgesloten met vernieuwing van het certificaat.

Tot slot hebben wij na een jaar al weer afscheid moeten nemen van onze ambtelijk secretaris, Renée Heijmans. Op aandringen van de CR en de OR'en is de functie uitgebreid naar 16 uur per week. Inmiddels is per 15 april 2024 weer voorzien in invulling in de persoon van Willemijn Zonjee.



[Meer informatie?](#)

Aantal bijeenkomsten

-  x interne vergadering
-  x vergadering CR met directie waarvan één met aansluiting van voorzitter en lid RvC HONK