



## Jaarverslag 2024

Heerenveen, maart 2025

## **Voorwoord**

De Cliëntenraad van Dokterszorg Friesland is opgericht in 2022. In 2023 en 2024 hebben we ons verder verdiept in onze positie en rol binnen de organisatie. Niet alleen om ons eigen functioneren te optimaliseren, maar ook voor een goede afstemming met de medewerkers van Dokterszorg Friesland. Je kunt nog zoveel kennis van zaken hebben; het is de praktijk van het samenwerken dat je tot kleine, maar weloverwogen verbeteringen brengt en de goede verstandhouding versterkt.

Gedurende het jaar bespraken we tal van onderwerpen, zowel op eigen initiatief als op verzoek. Daarnaast verbeterden we onze werkwijzen. We hadden regelmatig overleg met de manager Bestuursbureau, onze vaste adviseur. Elk kwartaal ontvingen we een klachtenrapportage die we samen met de klachtenfunctionaris bespraken. We zijn blij met de toenemende contacten met de medewerkers van Dokterszorg.

Op 1 april werd Antje Rameau-Hoekstra benoemd tot lid van de Cliëntenraad. De overige leden zijn Alie Woudstra-Kuipers, Karen Hosman-Dietz, Nico Smits en Andries Kroese. Met deze samenstelling zijn we nu voltallig. In 2024 zijn we in totaal 12 keer bijeengekomen.

## **Belangrijke thema's en activiteiten in 2024**

### **Bezoeken aan de huisartsenspoedposten**

In januari bereidden we ons bezoek aan de vijf huisartsenspoedposten voor. In de daaropvolgende maanden bezochten we in duo's de posten in Dokkum, Sneek, Leeuwarden, Drachten en Heerenveen. We lieten daar onze 'visitekaarten' achter, waarop bezoekers hun ervaringen en suggesties met ons kunnen delen.

### **Cliënttevredenheidsonderzoek ketenzorg**

Samen met Dokterszorg en Zorgbelang Groningen bespraken we een cliënttevredenheidsonderzoek in de ketenzorg. Dit onderzoek richtte zich op patiënten van huisartsenpraktijken die werken met "het andere gesprek", een gesprek in het kader van positieve gezondheid.

### **Nieuw lid**

Onze zoektocht naar een vijfde lid voor de Cliëntenraad was succesvol. We werden hierbij geholpen door de communicatieadviseurs van Dokterszorg.

### **Inspraak en advies**

- We gaven advies over het programma Ouderenzorg en stemden in met een vernieuwde klachtenregeling. We legden onze belangrijkste aandachtspunten vast in een werkplan.
- In april bespraken we de mogelijkheden om hybride huisartsenzorg (combinatie van fysiek en digitaal contact) te stimuleren. Ook stemden we in met verbeteringen in de regeling voor Veilig Incidenten Melden (VIM) in de ketenzorg.
- In juli werd een nieuw telefoonnummer (085 in plaats van 0900) ingevoerd voor Dokterswacht, een ontwikkeling waar wij al langer voorstander van waren. Daarnaast werd een hulpmiddel voor digitale zelftriage geïntroduceerd op [www.dokterswacht.nl](http://www.dokterswacht.nl) voor patiënten, voordat zij bellen met Dokterswacht.

### **Ontwikkelingen in de acute zorg**

De groeiende vraag naar acute zorg en de toenemende personeelstekorten waren regelmatig onderwerp van gesprek. We dachten mee over manieren om inwoners van Friesland, Groningen en Drenthe te betrekken bij het project 'Samen op weg' binnen de acute zorg in Noord-Nederland.

## **Samenwerking met de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen**

- In mei spraken we met de Raad van Bestuur (RvB) over het financieel en algemeen jaarverslag 2023 en de plannen voor een nieuw intranet. Op het nieuwe intranet kreeg ook de Cliëntenraad een eigen plek.
- We onderhielden contact met de Raad van Commissarissen (RvC). De voorzitter van de Cliëntenraad nam deel aan het overleg met de commissie Kwaliteit en Veiligheid van de RvC.

## **Patiënttevredenheidsonderzoek en evaluaties**

Tijdens een zomerbarbecue bij Dokterszorg vernamen we dat Zorgbelang Fryslân een patiënttevredenheidsonderzoek uitvoerde onder gebruikers van Dokterswacht. Hoewel wij als Cliëntenraad niet waren betrokken bij de opzet, hebben we de uitkomsten uitgebreid besproken.

## **Werving nieuw lid Raad van Bestuur**

Na de zomer werd gestart met de werving van een tweede lid voor de Raad van Bestuur. We maakten gebruik van ons inspraakrecht op het profiel en voerden gesprekken met het werving- en selectiebureau. Na afronding van de procedure maakten we kennis met het nieuw benoemde lid.

## **HKZ**

Een van onze leden leverde een bijdrage aan de audits in verband met de verlenging van de HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector)-registratie van Dokterswacht.

## **Visitekaart**

In augustus en september stond onze 'visitekaart' regelmatig op de agenda. Aanleiding was een ingevulde kaart over een nare ervaring met de triage, wat volgens de klachtenfunctionaris eigenlijk een klacht was. We kwamen tot de conclusie dat het gaat om het signaal. Als een inzender niet anoniem is, kunnen wij eventueel navragen of er niet beter een klacht kan worden ingediend. Op die manier versterken de Cliëntenraad en klachtenfunctionaris elkaar.

## **Verbetering klachtenprocedure en interne communicatie**

- In oktober bespraken we een mogelijke proef bij Dokterswacht, waarbij na middernacht geen huisarts en chauffeur meer aanwezig zouden zijn op de posten in Dokkum en Sneek.
- We overlegden met de teammanager kwaliteit en veiligheid over een vernieuwde klachtenfolder.
- Binnen de Cliëntenraad ontstond een discussie over onze onderlinge communicatie, taken en rollen en onze samenwerking met de organisatie. Hieruit kwamen verbeterpunten die we in 2025 geleidelijk zullen invoeren.

## **Jaarplannen en afsluiting**

In november en december bespraken we de jaarplannen en begroting van Dokterszorg. Daarnaast spraken we met een medewerker die onderzoek deed naar de communicatie tussen patiënt en huisarts. Onze vaste adviseur bij Dokterszorg informeerde ons over de verdere integratie van telefoon en digitale zelftriage ('Moet Ik Naar De Dokter') bij Dokterswacht.

Tijdens onze eindejaarsvergadering op 16 december besloten we om een aantal verbeterpunten te verwerken in ons huishoudelijk reglement. We sloten het jaar af met een gezamenlijke lunch.

## **Vooruitblik**

Het jaar 2024 stond in het teken van verdere professionalisering en versterking van onze positie binnen Dokterszorg. We blijven ons in 2025 inzetten voor een effectieve samenwerking met de organisatie en een optimale vertegenwoordiging van de belangen van patiënten en cliënten in Friesland.