



**JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2025**  
**HKN HUISARTSEN**

## **Voorwoord**

Beste lezer,

Op grond van de Wet medezeggenschap cliëntenzorginstellingen 2018 heeft ook HKN huisartsen een Cliëntenraad. De Cliëntenraad behartigt de belangen van patiënten/cliënten van HKN met betrekking tot Acute Zorg (huisartenspoedzorg) en Chronische Zorg.

De Cliëntenraad is er voor zaken zoals (telefonische) bereikbaarheid, bejegening of wachttijden. De Cliëntenraad gaat niet over individuele behandelaspecten en zorgverlening. We behandelen geen klachten, hiervoor verwijzen wij naar het klachtenreglement van HKN.

De Cliëntenraad spant zich in om in contact te komen met de inwoners van het werkgebied van HKN en daarvan specifiek de ingeschrevenen bij de aangesloten huisartsen. Informatie halen we op bij de achterban door de uitkomsten van patiënttevredenheidsonderzoek te bespreken, signalen op te vangen, een eigen mini-enquête te houden en te overleggen met medewerkers en stafleden van HKN.

Hoewel volgens de Cliëntenraad HKN goed functioneert zijn er ook zorgen. De grootste zorg is de continuïteit van de huisartsenzorg in de toekomst. Binnen enkele jaren gaan veel huisartsen met pensioen en er is grote zorg over de opvolging. Nu bestaan er al tekorten. De Cliëntenraad steunt de inspanningen van HKN om dit op te lossen.

Digitalisering in de huisartsenzorg kan zeker een bijdrage leveren aan het verminderen van de problematiek. Aandacht is er voor de groepen die niet of minder digitaal onderlegd zijn.

Er wordt actief gewerkt aan de verdere ontwikkeling van HKN, in het belang van alle inwoners van de Kop van Noord-Holland!

Fijko van der Laan, voorzitter

## **Samenstelling Cliëntenraad**

*Voorzitter*

Fijko van der Laan

*Leden*

André Bijlsma

Irene Geiger

Annelies Stins

Barbera van der Klugt

*De leden van de Cliëntenraad worden benoemd voor 4 jaar, met eenmaal de mogelijkheid tot herbenoeming voor de periode van 4 jaar.*

## **Doelstelling van de Cliëntenraad**

De Cliëntenraad heeft tot taak om binnen het kader van de doelstellingen van de zorgaanbieder, de gemeenschappelijke belangen te behartigen van alle (toekomstige) cliënten uit de regio waarbinnen HKN Huisartsen actief is.

De Cliëntenraad richt zich niet op de belangen van de individuele cliënt.

## **Bevoegdheden van de Cliëntenraad**

De Cliëntenraad is bevoegd om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen over aangelegenheden betreffende HKN Huisartsen.

De directeur informeert de Cliëntenraad tijdens periodieke overleggen. Indien nodig wordt tussentijds informatie uitgewisseld.

*De bevoegdheden zijn beschreven in artikel 17 van de Medezeggenschapsregeling HKN.*

De Cliëntenraad wordt secretariael/ administratief ondersteund door de HKN organisatie.

### **Werkplan Cliëntenraad: doelstellingen en activiteiten 2025**

De Cliëntenraad stelt jaarlijks een werkplan op met de onderwerpen en acties voor het komende jaar. Ook in 2025 is het werk-/jaarplan verfijnd, waarbij de onderwerpen en de activiteiten zijn onderverdeeld in jaarlijks en periodiek terugkerende acties en te behandelen onderwerpen waarover de Cliëntenraad wordt geïnformeerd, dan wel dat er in kader van Wet Medezeggenschap Cliëntenzorginstellingen sprake is van (verzwaard) adviesrecht.

Door deze aanpak heeft de Cliëntenraad in 2025 de te behandelen onderwerpen tijdig kunnen agenderen en monitoren.

Per kwartaal worden de planning en uitvoering van de acties/activiteiten besproken.

De acties/activiteiten waarvoor de Cliëntenraad zelf het tijdsplan kon bepalen, zijn redelijk conform planning opgepakt en gerealiseerd.

Voor 2025 is het jaarplan van HKN qua planning opgenomen in de planning van jaar-/werkplan van Cliëntenraad.

### **Bijeenkomsten Cliëntenraad en overleg met de directeur**

De Cliëntenraad kwam 4 keer bijeen en heeft ook 4 keer overleg gehad met de directeur. De voornaamste besprekpunten waren:

- Meerjarenbeleidsplan bestuur
- Werkplan Cliëntenraad
- Jaarplannen Acute Zorg en Chronische Zorg
- Netwerk Informatiesysteem ketens chronisch zieken
- Patiënttevredenheid
- Evaluatie en verbeterplan Spoedplein
- Apps voor patiënten
- Integraal Zorgakkoord (IZA)
- Continuïteit huisartsenzorg en de huisartsenzorg in de regio

- Onderzoek naar hybride regiopraktijk
- Regioplatform en NHN Gezond
- Agressie bij de huisartsenspoedpost
- Nieuwe missie, visie en kernwaarden van HKN
- Zichtbaarheid Cliëntenraad

Daarnaast vindt er jaarlijks een overleg plaats met de Raad van Commissarissen en de Ondernemingsraad.

### **Van digitaal naar hybride**

De vergaderingen van de Cliëntenraad werden gehouden in Schagen. De Cliëntenraad maakt ook incidenteel gebruik van de mogelijkheid tot hybride vergaderen (waarbij dus één of meer deelnemers via een computerscherm mee vergaderen).



### **Uitgebrachte adviezen**

De Cliëntenraad heeft in 2025 advies uitgebracht tot:

- Jaarrekening 2024, en begroting 2026 Acute zorg en Chronische zorg
- Opstarten onderzoek Hybride regiopraktijk

### **Overige overleggen**

Naast de reguliere overleggen van de Cliëntenraad en de overleggen met de directeur, hebben er gesprekken plaatsgevonden met interim manager acute zorg, de klachtenfunctionaris, de beleidsmedewerker acute zorg en Cliëntenraden van Huisartsenorganisatie Noord-Kennemerland (HONK), Noordwest Ziekenhuisgroep (NWZ) en Zorgkoepel West-Friesland.

### **Nadere toelichting**

Enkele genoemde onderwerpen vragen om een nadere uitleg. Dat zijn het regioplatform en Noord-Holland Noord Gezond (NHN Gezond), digitalisering en huisartsenzorg in de toekomst en agressiebeleid.

#### Regioplatform en NHN gezond

Alweer een tijdje geleden is er een Integraal Zorg Akkoord (IZA) afgesproken. Daarin werken overheid, zorgaanbieders en zorgverzekeraars samen om de zorg in de toekomst betaalbaar te houden en te verbeteren. Via dit IZA is er geld beschikbaar voor initiatieven en projecten die voldoen aan de doelstelling. Voor onze regio is daarvoor NHN Gezond opgezet om alle activiteiten te coördineren, de samenwerking van zorgaanbieders en gemeenten. Het is de overkoepelende organisatietafel voor IZA vraagstukken. NHN Gezond kent diverse aspecten zoals 'gezond oud worden', 'gezonde leefstijl en gezonde leefomgeving', 'spoedzorg', 'ketensamenwerkingen' en 'gezonde en aantrekkelijke arbeidsmarkt' (dat laatste vooral voor bijvoorbeeld huisartsen en zorgmedewerkers). In bijna ieder overleg informeert de bestuurder de cliëntenraad over de vordering van de afspraken.

#### Digitalisering en huisartsenzorg

De Cliëntenraad maakt zich zorgen over de beschikbaarheid van huisartsen. Wij vinden dat iedere inwoner toegang moet hebben tot huisartsenzorg in zijn/haar omgeving. Wij zien dat er situaties zijn waarin inwoners die verhuisd zijn of van buiten in onze regio hier zijn komen wonen soms geen huisarts kunnen vinden. Zij eindigen op een wachtlijst. Om dit tekort aan huisartsenzorg op te lossen wordt bezien of digitale zorg de werkdruk bij huisartsen kan verlichten. Een goed voorbeeld is telemonitoring. Daarnaast wordt door HKN bezien hoe zij de praktijken van de huisartsen kan helpen met allerlei ondersteunende taken/werkzaamheden. Geregeld spreekt de cliëntenraad met de bestuurder haar zorgen uit over het borgen van huisartsenzorg en de privacy en functionaliteit van de digitalisering.

#### Agressiebeleid

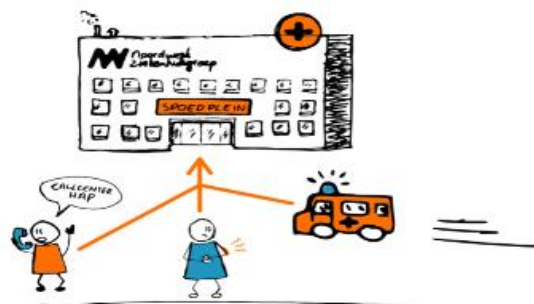
Ook moeten we benoemen de toename in bejegening en agressie (korte lontjes). De Cliëntenraad snapt dat mensen vaak ongeduldig zijn bij het bezoeken van de huisartsenspoedpost (HASP). Je mankeert iets en wil zo snel mogelijk weten wat dat is en dat je vervolgens wordt geholpen. De medewerkers doen daarvoor ook hun best. De oplossing van het probleem door medewerker of arts is soms niet wat mensen ervan verwachten. Het gebeurt geregeld dat patiënten al op internet hebben gezocht wat hen mankeert en dat is soms heel iets anders dan de arts constateert. Helaas zijn er nogal wat onzin websites. En dan gaat het soms mis. Men wordt boos en reageert dat af op medewerkers, met woorden of soms erger. We zien dat gedrag alleen maar toenemen en niet alleen in onze regio en tegenover de medewerkers van de HASP. De Cliëntenraad vindt dat dat niet kan. Gelukkig worden de medewerkers van de HASP getraind hoe om te gaan met agressief gedrag. We doen ook een beroep op de cliënten/patiënten (waarvoor de cliëntenraad opkomt). Gebruik de goede website om zelf op te zoeken wat je mankeert. Gebruik uitsluitend [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl)! Dat voorkomt misverstanden bij het bezoek aan de HASP.

#### Seniorenbeurs

Leden van Cliëntenraad hebben informatie verleend aan bezoekers van de seniorenbeurs. De informatie behelst de rol van de Cliëntenraad bij HKN; het behartigen van de belangen van gebruikers van de huisartsenpost.

### Patiënttevredenheid HKN Huisartsen

Er zijn klanttevredenheidsmetingen uitgevoerd en besproken met de bestuurder. Hieruit kwam in het algemeen een goede score. Na de opening van het Spoedplein is de enquête weer uitgerold in samenwerking met Noordwest Ziekgroep.



### Tot slot

De Cliëntenraad adviseert de directie van HKN Huisartsen (gevraagd en ongevraagd) over onderwerpen die de kwaliteit van de zorg aangaan en ook zeker de belangen van de cliënten.

De cliënten zijn de belangrijkste informatiebron voor de Cliëntenraad. Suggesties over verbetering van de zorg of signalen die aandacht vragen mogen aangedragen worden via de e-mail: [clienraad@hknhuisartsen.nl](mailto:clienraad@hknhuisartsen.nl).

Wij zijn er voor de cliënt en denken graag met u mee om ook de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de patiëntenzorg te verbeteren.