

---

# CLIËNTENADVIESRAAD HADOKS

## JAARVERSLAG 2020 VAN CAR HADOKS

---

### **Inleiding**

De Centrale Cliënten Advies Raad (verder CAR Hadoks) is samengesteld uit vijf selectie uit verschillende kandidaten. De CAR Hadoks is geïnstalleerd op 16 m de voorzitter van de Raad van Bestuur van Hadoks, de heer R. Jansen.

De CAR Hadoks is opgericht op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) met inwerkingtreding 1 juli 2020. De CAR Hadoks behartigt tevens de belangen van de Cliëntenraden van Acute zorg b.v., Chronische zorg b.v. en Praktijkondersteuning b.v.

De CAR Hadoks heeft als wettelijke taak om met gebruikmaking van de wettelijke advies- en instemmingsrechten het burger- en cliëntenperspectief van inwoners van de regio Haaglanden in te brengen.

### **Samenstelling CAR Hadoks**

Voorzitter	Myra Koomen
Secretaris	Arno van den Berg
Lid	Andrea de Groot
Lid	Abas Ozir
Lid	Rik van Slingelandt

De voorzitter en de secretaris vormen het dagelijks bestuur.

Tijdens de vergadering van 2 september 2020 heeft de Raad van Bestuur Hadoks alle leden van de CAR Hadoks tevens benoemd tot lid van ieder van de afzonderlijke decentrale cliëntenraden (de Cliëntenraden van Acute zorg b.v., Chronische zorg b.v. en Praktijkondersteuning b.v.) met mevrouw Myra Koomen als voorzitter.

### **Ondersteuning**

Aanstellen van een ambtelijke secretaris behoort tot de mogelijkheid.

## **Doel en Opdracht**

De uitoefening van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de CAR Hadoks is gericht op uitoefening van de medezeggenschap op grond van de Wmcz 2018 ten behoeve aan de Raad van Bestuur van Hadoks om daarmee vanuit burgerperspectief bij te dragen aan de optimalisering van de door Hadoks geleverde directe en indirecte patiëntenzorg.

Daarnaast bewaakt en optimaliseert CAR Hadoks de kwaliteit van de door HADOKS aan cliënten te leveren directe en indirecte zorg en als centraal medezeggenschapsorgaan op grond van de Wmcz 2018, benut de CAR Hadoks haar wettelijke advies- en instemmingsrechten om het burgerperspectief van de cliënten binnen Haaglanden een stem te geven en deze bovendien te laten meewegen in de beleidsvorming en beleidsvoering.

## **Werkwijze**

De CAR Hadoks vergadert regulier 6 keer per jaar en waar nodig zal dat worden opgeschaald en indien nodig worden er extra vergadermomenten ingelast voor onderwerpen die in de reguliere vergadering niet genoeg diepgang hebben gevonden of wegens tijdgebrek niet kunnen worden behandeld.

Het afgelopen jaar zijn de reguliere CAR- bijeenkomsten zowel fysiek als digitaal gehouden in verband met de Corona-epidemie. Op momenten dat niet bijeen gekomen kon worden, werd gebruik gemaakt van de digitale vergadermogelijkheden. Na enkele opstartperikelen kan inmiddels iedereen goed overweg met de digitale vergadermogelijkheid.

Mariëlle van Esch van Zorgbelang heeft tijdens de opstartperiode de CAR bijgestaan met adviezen en hulp. Op onderstaande data is de CAR bijeen geweest.

vrijdag 1 mei introductiebijeenkomst

Reguliere bijeenkomsten:

woensdag 6 mei

woensdag 8 juli

woensdag 9 september

woensdag 21 oktober

donderdag 10 december

De vergaderingen werden gehouden tussen 13.00 tot 17.00 met dien verstande dat de CAR-leden tussen 13.00 en 14.00 een voorbespreking hielden en tussen 14.00 en 17.00 gezamenlijk vergaderden met de Raad van Bestuur van Hadoks.

Er zullen ook regelmatig overleggen plaatsvinden met de eigen klachtenfunctionaris, overige Cliënten Advies Raden, functionarissen van SEH, Ondernemingsraad, specialisten en andere

stakeholders binnen Hadoks en andere partijen buiten Hadoks die als informatiedragers zullen gaan dienen.

Enmaal per jaar of zoveel keren als nodig, zal het dagelijks bestuur (DB) met de Raad van Bestuur (RvB) overleggen over de algemene gang van zaken. Tevens vindt er eens per jaar een formeel overleg plaats met de Raad van Commissarissen.

Daarnaast zullen jaarlijks terugkerende werkzaamheden, zoals het samenstellen van het jaarverslag van het voorgaande jaar, het maken van een jaarplan, het opstellen van de begroting voor het komende jaar en een evaluatie van de CAR Hadoks als activiteit geagendeerd worden. Voor de evaluatie van de CAR Hadoks 2020 zal een evaluatie dag worden georganiseerd in 2021.

De leden van de CAR Hadoks zullen zich onder andere bezighouden met aandachtsgebieden die kunnen leiden tot een gevraagd en ongevraagd advies aan de Raad van Bestuur. Daarnaast zal worden nagedacht hoe de CAR Hadoks beter en effectiever kan functioneren.

## **Interne oriëntatie, kennismaking en informatie**

### **1 mei 2020 informatiemiddag**

Deze informatiemiddag met R. Jansen en de managers Shahnaz Kiani deh Kiani (Acute zorg) en Dite Husselman ( Chronische zorg) Praktijkondersteuning, Services & Hadoks Academie ) werd als informatief en zeer positief ervaren.

Tijdens een CAR-overleg op 6 mei 2020 geeft de heer Rieuwk Visser toelichting op zijn rollen en werkzaamheden als huisarts in Zoetermeer en voormalig medisch directeur bij de Stichting Smash (in Hadoks opgenomen als groepsmaatschappij Acute zorg B.V.) en daarnaast als toezichthouder bij zorgorganisaties. Hij is per 1 april 2020 vanwege een nog niet vervulde vacature, lid RvB Hadoks en om in de Coronacrisis een dubbele bezetting op vitale functies in de Hadoks organisatie te realiseren, tijdelijk benoemd tot lid van de RvB Hadoks. Om in die rol vitale functies in de Hadoks organisatie te realiseren, tevens blijft hij zijn huidige rol van CMO bij Hadoks vervullen die hij vanaf de startdatum bij Hadoks vervult totdat de tweede bestuurder benoemd wordt.

Bij de sollicitatiegesprekken voor de vacature van lid RvC Hadoks Holding B.V. met financieel profiel is Myra Koomen (voorzitter CAR Hadoks) uitgenodigd om aan de gesprekken, die twee leden van de RvC voeren met vier kandidaten, deel te nemen, mede om Hadoks ook zo verder te leren kennen.

## **8 juni 2020**

Danielle Kruger (via Hadoks 2 dagen per week werkzaam in Loosduinen als POH en dat zij als ZZP-er 1 dag in de week in Wassenaar werkzaam is.) Verder volgt zij de opleiding praktijk/zorgmanager/wijkmanager.

Zij is uitgenodigd om met ons van gedachten te wisselen over Cliëntenparticipatie en onderwerpen die daarbij aan de orde komen. zoals:

- a. Hoe is het nu met de ouderenzorg geregeld.
- b. Hoe zou de toekomst moeten zijn.
- c. Hoe zou Danielle haar ideale beeld zijn en gaat ze uitgebreid in op de vragen in.

Met haar is afgesproken dat de CAR met haar in contact wil blijven.

## **10 augustus 2020**

Tijdens deze CAR-bijeenkomst heeft mevrouw Elise Koekoek van LSR ( koepelorganisatie Landelijk Steunpunt Cliënten Raden) op uitnodiging van de CAR informatie verstrekt over de LSR en haar functie bij de LSR.

Mevrouw Koekoek werkt al ruim 20 jaar in de organisatie in verschillende sectoren waarbij rond de 500 leden zijn aangesloten. De LSR behartigt de belangen van de aangesloten CAR-leden en geeft ondersteuning en organiseert thema- bijeenkomsten waarvoor cliënten uitgenodigd worden. De LSR geeft per kwartaal vakbladen uit, heeft een gratis helpdesk en nog meer.

## **20 oktober 2020**

Deelname aan themabijeenkomst over de spoedzorg in Haaglanden waaraan enkele CAR-leden hebben deelgenomen.

## **3 november 2020**

Gesprek met de klachtencoördinator van Hadoks, Erica Rozema.

## **12 november 2020**

Kennismakingsgesprek CAR Hadoks met Raad van Commissarissen.

## **17 december 2020**

Kennismaking (MS Teams) CAR met het huisartsenbestuur (CB/AVA) en vooraankondiging mogelijk sluiting HAP.

## **Berichten ontvangen vanuit de Raad van Bestuur**

Actieplan RvB,  
Actualiteiten Hadoks onderneming (mondeling),  
Vertrouwelijk: Kwartaalrapportage Q3 2020,  
Actualiteiten Hadoks coöperatieve vereniging,  
Corona Vaccinatie Structuur Haaglanden.

Verder heeft CAR Hadoks uitgebreid informatie ontvangen van de heer Rob Jansen over:

- a. de kaderbrief en hoe deze is opgebouwd op diverse relevante documenten, waaronder de strategische meerjarenbeleidsplannen van de coöperatie en van de onderneming.
- b. de digitale huisarts: In het kort licht de heer Rob Jansen toe wat de inzet van Hadoks is bij de digitalisering van de zorg. In de coöperatie is en wordt voortdurend toegewerkt naar draagvlak en commitment bij huisartsen om gezamenlijk de digitalisering van de huisartsenzorg in gang te zetten.
- c. de toekomst van de spoedzorg in Haaglanden. Hadoks loopt voorop bij de visievorming want de ziekenhuizen/medisch specialisten, GGZ en VVT sector zijn daar nog minder ver mee.

## **Goedkeuring gevraagd aan de Raad van Bestuur**

De CAR Hadoks bestaat uit vijf leden waaronder een voorzitter. Aan de Raad van Bestuur van Hadoks is gevraagd een secretaris te benoemen uit de overige CAR-leden waarvoor toestemming is verleend. De CAR Hadoks heeft nu een Dagelijks Bestuur bestaande uit een voorzitter mevrouw Myra Koomen en een secretaris de heer Arno van den Berg die samen het DB vormen.

Op verzoek van de CAR Hadoks is toestemming verleend voor lidmaatschap bij de LSR en jaarlijks een evaluatie dag te organiseren waarvoor een budget is vrijgemaakt.

## **Uitgebrachte adviezen aan de Raad van Bestuur**

De CAR Hadoks heeft in het verslagjaar drie keer positief geadviseerd:

Inzake Regionale Diagnostiek.

Advies CAR in verband met de voorgenomen voordracht benoeming lid RvC.

De heer Gos de Vries te benoemen voor de positie van lid van de Raad van Bestuur van Hadoks Holding B.V.

## Onderwerpen die in het eerste CAR-jaar zijn behandeld en afgewerkt

- a. De CAR heeft een Huishoudelijk Reglement opgesteld wat goedgekeurd is door de Raad van Bestuur;
- b. Een financiële begroting is gepresenteerd en goedgekeurd door de Raad van Bestuur;
- c. Een regio-indeling is gemaakt;
- d. Medezeggenschapsregeling is besproken met de Raad van Bestuur;
- e. Visie en missie van de CAR zijn op papier gezet;
- f. Werkplan 2020 is opgesteld;
- g. Een voorlopig plan 2021 is opgesteld.

Om het werkgebied in regio Den Haag wat ongeveer 753.485 inwoners telt te kunnen bereiken en te kunnen oriënteren wat er in deze groep leeft wat de cliënten zorg aangaan, heeft de CAR Hadoks deze regio in vijf cluster ingedeeld:

### Cluster 1

Rijswijk, Leidschendam-Voorburg, Leidschenveen en Ypenburg. In totaal ongeveer 177.000 inwoners

### Cluster 2

Scheveningen, Wassenaar en Haagse Hout.

Onderverdeeld in:

- a. Scheveningen (Scheveningen Dorp, Scheveningen Bad, Haven, Duindorp, Belgisch Park, Archipel, Willemspark, en Zeeheldenkwartier)
- b. Staten en Geuzenkwartier en Duinoord
- c. Haagse Hout (Bezuidenhout, Marlot Mariahoeve, Benoordenhout, en Duttendel).

In totaal ongeveer 122.460 inwoners.

### Cluster 3

Centrum- Laak- Binckhorst, onderverdeeld in:

- a. Station- en Rivierenbuurt en Schilderswijk
- b. Transvaal, Laakkwartier en Moerwijk.

In totaal ongeveer 150.040 inwoners.

### Cluster 4

Loosduinen- Segbroek, onderverdeeld in:

- a. Loosduinen, Houtwijk en Waldeck
- b. Vogelwijk, Bohemen, Bomen- en Bloemenbuurt, Vruchtenbuurt en Kijkduin
- c. Valkenbos- en Regentessekwartier.

In totaal ongeveer 172.885 inwoners.

## **Cluster 5**

Escamp, onderverdeeld in:

- a. Wateringseveld,
- b. Rustenbuurt en Oostbroek,
- c. Leyenburg, Zuiderpark, Morgenstond, Bouwlust en Uithof. In totaal ongeveer 126.100 inwoners.

Per cluster zal één of twee CAR-lid(en) worden aangewezen om de nodige informatie te verzamelen ter verbetering van de dienstverlening die mogelijk tot een ongevraagd advies aan de Raad kunnen leiden, waarbij de bereikbaarheid voor de cliënten/patiënten lokaal, regionaal en centraal alsook uit oogpunt van bereikbaarheid in combinatie met kostenbesparing voor de cliënt/patiënt een verbetering betekent zal aandacht krijgen.

## **Voorlopig plan 2021**

Plan van aanpak uitwerken

Zaken die in 2020 niet of niet genoeg aan de orde zijn geweest verder uitwerken;

Houtskool schets Acute Zorg uitwerken;

Het communicatieplan verder uitwerken;

Opzet procedure klachtenfunctionaris afstemmen;

Visie op digitalisering bestuderen;

Bekend maken wie we zijn en waar we voor staan;

Eigen website gebruiken in de lucht;

Flyers introduceren bij huisartsen en apotheken, radio interview bij radio west, visitekaartjes van de CAR-leden afronden;

Opening info/klachten site;

Evaluatie dag met of zonder LSR organiseren;

Nazorg op geleverde adviezen plegen;

Gesprekken met directies/groepsvertegenwoordigers intern en extern organiseren;

Bezighouden met gevraagd/ongevraagd adviezen;

Aftreedrooster CAR-leden maken.

## **Evaluatie**

De CAR Hadoks heeft als doel om de belangen van de patiënten in regio Den Haag te behartigen, de knelpunten en behoeftes signaleren die tot verbetering van de patiëntenzorg kunnen bijdragen. Patiëntenzorg is een doelgroep van mensen die de zorg altijd nodig zal hebben en waar er nooit een einde aan zal komen. Om een beeld te vormen waar de

knelpunten liggen bij de hulpbehoeftigen is informatie en data verzamelen als eerste stap van de CAR. Ondanks de problemen rondom het coronavirus is de CAR Hadoks erin geslaagd enkele leden binnen en buiten Hadoks uit te nodigen om zorg gerelateerde informatie uit te wisselen ter bevordering van de communicatie. De communicatie met de Raad van Bestuur en andere functionarissen binnen Hadoks is als zeer prettig ervaren. Verder heeft de CAR Hadoks in het verslagjaar met diverse respondenten kennisgemaakt, gastsprekers uitgenodigd, symposium bijgewoond en een jaarplan/activiteitenplan voor 2021 opgesteld. In 2021 zal een evaluatie plaatsvinden binnen de CAR-leden met of zonder begeleiding van de LSR waaronder intervisie, persoonlijke ervaring en samenwerking en geboekte resultaten aan bod zullen komen.

Indien en waar nodig zal scholing en bijscholing ook aandacht krijgen.

Voorzitter Centrale CAR Hadoks

Mevrouw Myra Koomen

Secretaris CAR Hadoks

de heer Arno van den Berg