

Jaarbericht 2025 Cliëntenraad De Doc

27 januari 2026

Terugblik

De Cliëntenraad (CR) heeft het afgelopen jaar zes keer vergaderd en een van de vergaderingen is gecombineerd met het jaarlijks etentje. Wij hebben de doelstelling van de CR helder geformuleerd: de CR fungeert als vertegenwoordiger van de cliënten van de Doc; De CR streeft naar een continue verbetering van de cliëntervaring en bepaalt jaarlijks de volgens haar belangrijke items om dit te bereiken en de CR is daarmee dé plek waar cliënten met opmerkingen en verbetering terecht kunnen (naast de maatschap).

De ondersteuning van Peter Muller en Jolanda van Kesteren van de Doc wordt als zinvol ervaren en is voor het functioneren van de CR .

Jaarplan

De kernpunten van het Jaarplan 2025 werd op iedere vergadering van de CR geagendeerd en de voortgang van de onderwerpen zijn daarbij gemonitord. Er zijn aantoonbare stappen gemaakt op het thema preventie, het bereiken van de achterban en het evalueren van de telefonische bereikbaarheid van de Doc.

Cliëntenraadpleging en achterban

De eerste enquête, die in het voorjaar naar 8.000 cliënten is verstuurd, leverde slechts 37 reacties op. Dit vonden wij als CR te mager om met de uitkomst aan de slag te gaan. De vragenlijst is daarna grondig herzien (vragen weggelaten, ingekort en/of aangepast). De vragenlijst is door Daniel Bols gedigitaliseerd en is eind september met een korte uitleg opnieuw verspreid naar alle cliënten.

Er is een hoge respons ontvangen, te weten 582 reacties. Hieruit blijkt dat een actieve communicatie met cliënten goed mogelijk is als de juiste vorm wordt gebruikt. Een zeer opvallend item in de uitslag is dat ongeveer een kwart van de cliënten de uitleg van de huisartsen soms of niet volledig begrijpt. In circa 40% van de consulten wordt niet expliciet nagevraagd of de cliënt de uitleg heeft begrepen. Thema's als tijdsdruk en het gebruik van moeilijk woorden zijn de grootste redenen voor onbegrip. Het patiëntenportaal is weliswaar bij 40% bekend, maar niet veel gebruikt. Cliënten hebben veel interesses als thema's zoals thuis blijven wonen, stress, slaapproblemen en gezonde leefstijl. De CR gaat in 2026 de punten die genoemd zijn volgen. Uit de enquête blijkt dat de tevredenheid algemeen hoog is. De spanningspunten liggen vooral op het gebied van communicatie en digitalisering.

Evaluatie telefonische bereikbaarheid en artsen aan de telefoon

De evaluatie van het nieuwe belsysteem heeft een positief effect gehad. De artsen nemen zelf de telefoon op wat geleid heeft tot minder consulten en meer grip op de agenda. Het hele team is tevreden over wat het systeem heeft opgeleverd. Vanuit cliëntperspectief is het opvallend te noemen dat niet alle cliënten zich realiseren dat zij rechtstreeks met een huisarts te maken hebben. Bij navraag is ook gebleken dat veel cliënten zich niet bewust zijn van deze nieuwe werkwijze. In 2026 wordt aandacht besteed aan het communiceren hierover.

Ontwikkelingen

Binnen de praktijk is geconstateerd dat de balans tussen vraag (aantal cliënten) en aanbod (beschikbare medewerkers) verstoord is. Op den duur zal dit spanning opleveren in de kwaliteit en de veiligheid van de zorgverlening en wellicht kan leiden tot uitval van personeel. Dit onderwerp is besproken in de CR en de voorgestelde opties zijn met elkaar doorgenomen. De CR is ermee akkoord dat de Doc actief cliënten gaat benaderen die te ver van de praktijk wonen en hen te verzoeken om een huisarts dichterbij te zoeken.

De CR is regelmatig geïnformeerd over de ontwikkelingen aangaande het pand aan de Boomsluiterskade, waar met nieuwe partijen gewerkt gaat worden. Een en ander verloopt langzamer dan gewenst. Er waren vertragingen veroorzaakt door vergunningen, materiaaltekorten en beschikbaarheid van aannemers. De CR blijft optimistisch over de toekomstplannen en soms is een lange adem hebben noodzakelijk. Dit agendapunt zal het komende jaar regelmatig terugkomen.

Tenslotte

De CR moest zoeken naar op een juiste wijze van communiceren met elkaar. Inmiddels zijn wij voldoende op elkaar ingewerkt om goed te kunnen functioneren als CR. Wij zijn content dat de tweede cliëntenraadpleging tot een grotere respons hebben geleid en dit geeft ons input om aan de slag te gaan. Het overleg met de Doc verloopt naar ieders wens en er is een open communicatie naar elkaar.

Maarten van Muijen, Daniël Bols, Jan van Gaalen, Paula van Lieshout en Lidy Zaat