

## Jaarverslag cliëntenraad 2023



*De cliëntenraad in 2023*

Datum	: maart 2024
Redactie	: cliëntenraad

## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	2
<b>Inleiding</b> .....	3
<b>Aanleiding</b> .....	3
<b>Dit hebben we gedaan</b> .....	3
<b>Verstevigen positie van de cliëntenraad</b> .....	4
<b>Speerpunten in 2023</b> .....	5
1. Eigen regie bij de cliënt .....	5
2. Ervaringsdeskundigheid .....	5
3. E-health .....	6
<b>Vergaderstructuren</b> .....	6
<b>De samenstelling van de cliëntenraad</b> .....	7

## Inleiding

De cliëntenraad (CR) behartigt de belangen van alle (vertegenwoordigers van) kinderen, jongeren en volwassenen die bij Libra Revalidatie & Audiologie behandeld worden/zijn, waarbij tevens aandacht is voor de positie van hun naasten. Met de Wet op de Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (WMCZ2018) als uitgangspunt, adviseert de raad over de zorg en dienstverlening, zoals het opnamebeleid, de behandeling, kwaliteit van de zorg, informatie aan en betrokkenheid van cliënten, maar bijvoorbeeld ook over huisvesting, service, bejegening, privacy en voeding.

“Als het leven om een nieuwe balans vraagt” is het motto van Libra, uitgeschreven in haar visie. Dit betekent dat de cliënt altijd centraal staat; het gaat immers om zijn/haar leven dat opnieuw in balans moet worden gebracht. De cliënt zelf voert eigen regie in dat traject om die balans te vinden. Als cliënt heb je vaak een eigen kijk op wat je nodig hebt en wat jou helpt.

De cliëntenraad brengt deze kijk van de cliënt naar voren. Zij is daarmee de spreekbuis van en voor cliënten. Wij werken daarvoor samen met organisatieonderdelen die belast zijn met de zorg en de dienstverlening. Daarvoor is het belangrijk te weten wat er binnen onze achterban leeft, bijvoorbeeld via uw signalen en door onderzoeken. We zijn betrokken bij veel activiteiten en ontwikkelingen binnen Libra en we werpen daar vanuit het cliëntenperspectief een blik op.

We spraken ook in 2023 weer regelmatig met de Raad van Bestuur en brachten gevraagd en ongevraagd adviezen uit. Ook de Raad van Toezicht, de Ondernemingsraad, het management, etc. spraken we zeker één keer. We zochten daarin actief de samenwerking met hen op. We sloten aan bij projecten en/of hebben geparticipeerd in werkgroepen die veranderingen in de zorg voorbereiden.

## Aanleiding

Ieder jaar schrijft de cliëntenraad haar jaarverslag. In dit jaarverslag 2023 staat een beknopte samenvatting van wat we het afgelopen jaar gedaan hebben en wat we bereikt hebben.

De cliëntenraad heeft invulling en uitvoering gegeven aan haar hoofdtaak: behartigen van de belangen van cliënten (kinderen, jongeren en volwassenen) die bij Libra Revalidatie & Audiologie in behandeling zijn. Daarbij hadden we ook aandacht voor de positie van hun naasten.

## Dit hebben we gedaan

De CR is, in het belang van de cliënt, betrokken bij veel verschillende onderwerpen. Hieronder leest u waar we ons in 2023 mee bezig hielden.

Aan de ene kant waren dat jaarlijks terugkerende zaken zoals begrotingen en jaarrekeningen. De Raad van Bestuur hield ons goed op de hoogte door kwartaalrapportages, jaarverslagen (o.a. klachtenfunctionaris, jaarrekening Libra 2022).

Vooraf waren we actief om onze positie als CR steviger neer te zetten binnen Libra. Zie hiervoor ook pagina 4 onder het kopje Verstevenigen positie van de cliëntenraad.

Het is belangrijk dat het belang voor de cliënt steeds wordt meegenomen bij beleidsontwikkelingen. De CR maakt zich hier hard voor. In 2023 kreeg het begrip ‘cliëntenparticipatie’ veel meer lading. We hebben er een betere invulling aan gegeven, samen met samenwerkingspartners als RvB en OR. De organisatie wist ons steeds beter te vinden. We brachten ongevraagd en gevraagd advies uit over tal van onderwerpen die van invloed waren op het welbevinden van onze cliënten.

We waren bijvoorbeeld kritisch als het gaat over de businesscase EPD en over de aanpassing van de plankaders. In het eerste geval leidde dit tot een positief advies over de aanschaf van het EPD van

Nexus. Waar het ging over plankaders, hebben wij advies gegeven hoe de communicatie over de planingsafspraken verbeterd kan worden.

Diverse leden van de CR waren actief bij de *Week cliëntveiligheid* in november 2023 in de vestigingen Blixembosch, Leijpark en AC Eindhoven. In diezelfde periode was een afvaardiging van de CR betrokken bij de externe audit.

Eind 2023 zochten wij een opvolger voor onze voorzitter Joop Jaspers, die na 6 jaar lid van de CR, waarvan 3 jaar als voorzitter, heeft aangegeven te stoppen. Wij vonden een opvolgster, die begin 2024 is benoemd.

In 2023 speelden er interne organisatieontwikkelingen en lagen er externe vraagstukken ten aanzien van bijvoorbeeld de marktpositie, samenwerkingen en gezonde bedrijfsvoering. De CR was hierbij een serieuze gesprekspartner. De interne organisatieontwikkelingen slokten veel van onze tijd op.

We zijn opnieuw onder de indruk hoe wendbaar de organisatie is. Hoe lastige periodes worden overwonnen en complexe organisatie- en ontwikkelvraagstukken worden benaderd.

Wij hebben hier, vanuit cliëntenbelang, zeker een bijdrage aan mogen leveren. Het zijn de medewerkers die alle lof verdienen voor hun grote inzet, ook tijdens lastige periodes. Door hun gedrevenheid en professionaliteit zorgden zij ook in 2023 weer voor goede dienstverlening.

Naast alle hierboven genoemde zaken, werkte de CR ook aan de volgende drie speerpunten: eigen regie, ervaringsdeskundigheid en E-health. U leest hierover meer onder het kopje Speerpunten in 2023.

### Verstevigen positie van de cliëntenraad

In 2023 is er een wijziging geweest in de samenstelling van de Raad van Toezicht (RvT). Dit speelde in dezelfde periode als het aantrekken en benoemen van een nieuwe bestuurder. Het is prettig dat wij daarbij vanaf het begin betrokken waren. We waren een gelijkwaardige gesprekspartner bij de werving, selectie en benoeming van het lid RvT (op voordracht van de CR) en de nieuwe bestuurder (RvB). De CR voerde de eerste inhoudelijke verkenning uit. Een kernvraag was daarbij hoe de kandidaten cliëntenparticipatie en medezeggenschap betekenis zouden gaan geven.

Gelijkwaardigheid is een belangrijk uitgangspunt voor een fijne samenwerking met RvB en RvT. We zijn blij met het benoemde RvT-lid en met de bestuurder (respectievelijk 1 april en 1 juni 2023). In het tweede deel van 2023 hebben we al meteen een constructieve manier van samenwerking ervaren.

De RvB betreft ons al in een vroeg stadium bij beleidsvoorbereiding en besluitvorming, wanneer deze de cliënt raken. We hadden dan ook onze inbreng bij een scala aan onderwerpen, zoals: het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD), het Integraal capaciteitsmanagement (ICM), Roosterplatform, de Toekomst van Klinische Revalidatie, het Huisvestingsbeleid, Vastgoed op locaties Leijpark en Blixembosch, ondertekening samenwerking Archipel en het digitaal platform voor cliënten (Minddistrict).

We hebben daarbij een open en transparante communicatie ervaren. Daarmee is niet gezegd dat ook alle processen en voorgenomen besluiten, navolgbaar en goed verlopen zijn. Soms werd de CR nog vergeten en was het noodzakelijk om nog eens uitdrukkelijk te wijzen op eventuele consequenties voor de cliënt op voorgenomen besluiten. Een enkele keer werd de CR niet (tijdig) betrokken bij besluitvorming, waardoor een aanpassing in een reglement uiteindelijk niet is doorgegaan. Bij een ander beleidsonderwerp heeft de CR negatief geadviseerd. Het is onze taak constructief mee te denken, kritische vragen te stellen en steeds het belang van de cliënt voor ogen te hebben.

De huidige samenstelling van de CR stelt ons in staat om op verschillende vlakken mee te denken. De expertise binnen de CR is daarvoor gelukkig divers genoeg.

We constateren wel dat de CR en de organisatie nog lerende zijn om met elkaar cliëntenparticipatie steeds meer op de kaart te zetten.

In het afgelopen jaar hebben we ook geïnvesteerd in een meer intensieve samenwerking met de Ondernemingsraad (OR). Beide medezeggenschapsraden trokken gezamenlijk op bij organisatieontwikkelingen begin 2023. We ontdekten gezamenlijke belangen voor zowel medewerkers als cliënten. Vanuit gezamenlijke thema's hebben we samen gebouwd aan een gezonde organisatie, waar cliënten deskundige behandeling en begeleiding ontvangen en professionals willen werken en blijven werken. We hebben die samenwerking als heel waardevol ervaren.

### Speerpunten in 2023

Het aanbrengen van focus in 2023, hielp ons om de medezeggenschap beter vorm te geven. Onze aandacht ging vooral naar:

1. Eigen regie bij de cliënt - het zélf (mee) vorm kunnen geven aan je behandeltraject;
2. Ervaringsdeskundigheid - functioneel ervaringen delen als onderdeel van behandeling;
3. E-health - vruchtbare online samenwerking met de cliënt.



Bij deze drie onderwerpen staat cliëntenbelang echt centraal. En we voelen daarom echt de betrokkenheid hierbij.

#### 1. Eigen regie bij de cliënt

Wij vinden het belangrijk dat u ook zelf kunt meedenken en beslissen over uw behandeltraject. Bijvoorbeeld wat wel en wat niet werkt voor u, thuis/digitaal of op een Libra-locatie. Dan past de zorg beter bij uw persoonlijke wensen. Eigen regie noemen we dat of samen beslissen. Door onze inzet op andere speerpunten en op de organisatieontwikkelingen, hebben we onvoldoende tijd kunnen besteden aan dit speerpunt.

#### 2. Ervaringsdeskundigheid

We bedoelen hiermee het functioneel delen van ervaringen als onderdeel van behandeling. Er worden steeds meer ervaringsdeskundigen ingezet in de gezondheidszorg en dat is goed.



Een van de leden van de cliëntenraad is ervaringsdeskundige met een Baclofen pomp. Binnen Libra loopt er sinds 2023 een pilot voor toekomstige gebruikers. Alle mensen die in aanmerking komen voor een Baclofen pomp, krijgen de mogelijkheid om met dit CR-lid te praten. Vanuit haar persoonlijke ervaring kan zij veel vragen beantwoorden en haar ervaringen delen. Cliënten en betrokken revalidatieartsen reageren heel positief op deze inzet van een ervaringsdeskundige. De CR ziet het als een bijzondere en waardevolle vorm van dienstverlening. Met het oog op deze pilot is een nieuwe *Procedure inzet ervaringsdeskundigen binnen Libra R&A* opgesteld. Meer informatie over deze pilot vindt u via [Over Ellen - Ellen van Gisbergen](#).

### 3. E-health

De cliëntenraad is enthousiast over de inzet van E-health en (zorg-) technologie. E-health kan veel voor de cliënt betekenen en daarom doet en denkt de CR hierover actief mee. We waren betrokken bij de inrichting van Mindistrict. Dit is een online zorgplatform met digitale mogelijkheden als: dagboek bijhouden, contact met uw behandelaar, modules volgen en beeldbellen.

Bij de inzet van (zorg-) technologie krijgen we ook te maken met ethische vraagstukken, zoals bescherming en uitwisseling van persoonsgegevens en (data-)veiligheidsrisico's. Ook hierover hebben we in het afgelopen jaar meegedacht en ons als 'critical friend' opgesteld.

### Vergaderstructuren

In 2023 heeft de cliëntenraad in totaal *dertien keer* vergaderd, waarvan *zeven keer* samen met de Raad van Bestuur. De vergaderingen waren op locatie Blixembosch in Eindhoven. Daarnaast was er *zes keer* een vooroverleg tussen het dagelijks bestuur van de CR en de bestuurder. De CR nodigt regelmatig medewerkers uit of gasten om een toelichting te geven op projecten, werkzaamheden etc. In de interne vergaderingen van de cliëntenraad bespreken we ingekomen stukken. We vormen ons een mening en/of bepalen een standpunt over (voorgenomen) besluiten. We gebruiken deze vergaderingen ook om met elkaar te sparren en onze positie steeds scherper te krijgen: waar zijn we van en waar zijn we niet van?

We hadden een vruchtbare , jaarlijkse, trainingsdag op 30 september 2023. Het nieuw geworven lid van de RvT was hierbij ook aanwezig. We gebruiken deze dag om een duidelijker focus aan te brengen in lijn met de organisatieontwikkelingen en het bestuursmodel. De speerpunten, zoals hierboven genoemd, sluiten goed aan bij de strategische keuzes die Libra heeft gemaakt. We gaan in 2024 en 2025, samen met onze samenwerkingspartners, verder aan de slag met deze speerpunten. Contact met de achterban die wij vertegenwoordigen blijft daarbij een overkoepelend thema.



De cliëntenraad in september 2023 + sfeerimpressie trainingsdag

## De samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit vrijwilligers. Ze zijn allemaal (ex-)cliënten van Libra (of hun naasten). De cliëntenraad heeft een dagelijks bestuur, dat bestaat uit een voorzitter, vicevoorzitter en secretaris aangevuld met een ambtelijk secretaris. Samen met de overige leden vormen zij de cliëntenraad. In 2023 hebben we twee nieuwe leden geworven en benoemd, die elk weer hun eigen expertise meebrengen.

Binnen de huidige samenstelling van de cliëntenraad is daarmee voldoende kennis en expertise aanwezig om te participeren op inhoud en/of processen, (ongevraagd) advies uit te brengen of wel of niet in te stemmen met voorstellen.

De cliëntenraad had in 2023 de volgende samenstelling:

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>
<i>Joop Jaspers</i>	Lid en voorzitter (dagelijks bestuur)
<i>Geert-Jan van Hal</i>	Lid en Vicevoorzitter (dagelijks bestuur)
<i>Wilma van Geel</i>	Lid en secretaris (dagelijks bestuur)
<i>Jolanda van den Berkmortel – Sanders</i>	Ambtelijk Secretaris
<i>Patricia de Laat</i>	Lid
<i>Daniëlle van Bijnen</i>	Lid
<i>Ronald de Pijper</i>	Lid
<i>Ellen van Gisbergen</i>	Lid
<i>Bert Hoeven</i>	Lid
<i>Henk van Berchum</i>	Lid