

## Jaarverslag cliëntenraad 2024



*De cliëntenraad in 2024*

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding .....	3
Dit hebben we gedaan .....	4
Wisselingen binnen de CR .....	4
Organisatie- en bestuurswijzigingen .....	4
Elektronisch patiëntendossier (EPD) .....	5
Het verhaal van Libra .....	5
Doorontwikkeling van Libra .....	5
Dit hebben we verder gedaan .....	5
Andere grote onderwerpen .....	5
Begrijpelijke taal .....	5
Contact met de cliënten .....	6
Specifieke groepen .....	6
Financiële stukken .....	6
Allerlei andere onderwerpen .....	6
Scholingsdag .....	7
Dit hebben we bereikt .....	7
Nieuwe thema's .....	8
Vergaderstructuren .....	8
De samenstelling van de CR .....	8

## Inleiding

De cliëntenraad (CR) kwam ook in 2024 weer op voor de belangen van alle kinderen, jongeren en volwassenen die bij Libra Revalidatie & Audiologie in behandeling waren. Daarbij is de Wet op de Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (WMCZ2018) altijd ons uitgangspunt. Wij adviseerden de Raad van Bestuur over de zorg en dienstverlening in de breedste zin. Voorbeelden zijn: 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 CR brengt deze kijk van de cliënt naar voren. Hij is daarmee de spreekbuis van en voor cliënten. Wij werken daarvoor samen met organisatieonderdelen die bezig zijn met de zorg en de dienstverlening. Daarvoor is het belangrijk te weten wat er binnen onze achterban leeft, bijvoorbeeld via jouw 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 2024 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.

Ieder jaar schrijft de cliëntenraad haar jaarverslag. In dit jaarverslag 2024 staat een beknopte samenvatting van wat we het afgelopen jaar gedaan hebben en wat we bereikt hebben.

De CR heeft hiermee 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.

Namens de CR Libra Revalidatie en Audiologie

Monique Machielse (voorzitter)  
maart 2025

## Dit hebben we gedaan

### Wisselingen binnen de CR

Voor de CR is natuurlijk het allerbelangrijkste dat we voldoende ‘mankracht’ hebben om alle vraagstukken aan te kunnen.

Na de nieuwjaarsbijeenkomst begin januari 2024, waren we meteen actief met wisselingen binnen de CR. De voorzitter en een lid namen afscheid in het eerste kwartaal. We verwelkomden Monique Machielse als nieuwe voorzitter op 22 januari en gingen ook actief op zoek naar een nieuw lid. Dat bleek eerst nog niet zo mee te vallen.

Het is echt even goed zoeken naar de juiste persoon met de juiste kennis en ervaring. En vindt maar eens iemand die belangeloos dit nuttige vrijwilligerswerk wil doen. Het is toch weer gelukt en we konden eind juli het nieuwe lid Joris Toonen verwelkomen!

Gelukkig vonden we een ander CR-lid bereid om nog een keer een termijn van drie jaar aan te blijven binnen de CR.

Het is mooi om te zien hoe de CR fungeert als gelijkwaardige gesprekspartner binnen Libra. We namen deel aan veel projecten en werden bevraagd op veel beleidsvraagstukken, die het belang van de cliënt direct raken. Libra betreft ons steeds vaker al in het voortraject, nog voordat er een officieel instemmings- of beleidsvoorstel komt.

De CR ziet graag in een zogenaamde cliëntenparagraaf terug wat het beleidsvoorstel concreet voor cliënten betekent en hoe cliënten betrokken waren bij de opstelling ervan. We merken dat medewerkers deze paragraaf steeds vaker opnemen in hun stukken en voorstellen.

### Organisatie- en bestuurswijzigingen

Er waren belangrijke organisatie- en bestuurswijzigingen. Libra nam ook afscheid van twee transitiedirecteuren. Er werd een duidelijke koers uitgezet. De focus lag op het goed op orde krijgen van de basis. We waren betrokken bij een financieel ombuigingsplan en bij de jaarrekening 2023.

Jaarlijks spreken we ook met de Raad van Toezicht om ervaringen uit te wisselen op basis van wederzijdse betrokkenheid en gedeelde belangen.

## Elektronisch patiëntendossier (EPD)

2024 was een belangrijk jaar met veel voorbereidingen voor een nieuw Elektronische patiëntendossier (EPD). Op 16 mei waren enkele CR-leden actief betrokken bij de kick-off van het cliëntenportaal. Het cliëntenportaal gaat de verbinding maken tussen cliënt en het nieuwe EPD.

De CR denkt mee na over keuzes die gemaakt worden bij de vormgeving van het nieuwe portaal. We keken door de 'ogen' van de cliënt kritisch mee naar bijvoorbeeld dossierinzage, gebruiksvriendelijkheid, eenvoud en beschikbare informatie.

We waren in het najaar ook bij een demo bij Revalidatiecentrum De Hoogstraat, die ons voorgaat in de ontwikkeling van het nieuwe EPD van Nexus. Het is een groot en veelomvattend project. Er wordt veel werk verzet. Oplevering van het cliëntenportaal is in 2025.

## Het verhaal van Libra

Dit onderwerp loopt als een rode draad door 2024. We dachten mee na in de klankbordgroep. Waar is Libra van en waar niet? Waar is Libra goed in, waarin mogen en kunnen we nog leren? Wat maakt Libra echt anders dan andere revalidatiecentra? En wat merkt de cliënt daarvan? Hoe kan Libra het beste naar voren brengen, waar ze goed in zijn? Dat werd geleidelijk aan in 2024 steeds duidelijker. Het is een mooie ontdekkingsreis, die de CR van dichtbij mag meemaken.

## Doorontwikkeling van Libra

Als CR werden we continu betrokken bij strategische keuzes en inzet van verandermanagement. Zo nam een afvaardiging van de CR op 1 oktober deel aan een (online) sessie over strategie en verandermanagement.

We zijn betrokken bij een belangrijk project om Libra nóg beter en efficiënter te laten werken: Samen slimmer werken.

## Dit hebben we verder gedaan

We waren bij veel onderwerpen betrokken en dat maakt het leuk en divers om actief te zijn in de CR.

## Andere grote onderwerpen

Het is eigenlijk te veel om op te noemen. Belangrijke onderwerpen in 2024 waren het mobiliteitsbeleid, waaronder parkeren, het rookbeleid, digitale transformatie en informatieveiligheid. Dat gaat bijvoorbeeld over de veiligheid van persoonlijke gegevens. Er was een interview interne audit NEN 7510 (informatiebeveiliging).

We lopen mee met veiligheidsrondes. Een aantal medewerkers, de Raad van Bestuur en een lid van de CR lopen dan letterlijk een ronde door het gebouw. Ze kijken samen zorgvuldig naar alles wat van belang is voor de veiligheid van de cliënt. Eventuele verbeterpunten worden direct aangepakt.

## Begrijpelijke taal

We namen deel aan een aantal overleggen over begrijpelijke taal. We vinden het ontzettend belangrijk dat informatie in brieven, op de website etc. voor elke cliënt te begrijpen is.

## Contact met de cliënten

We hadden een verkennend gesprek met een nieuwe medewerker bij Libra, een communicatieadviseur. We kijken of we kunnen samenwerken en onderzoeken hoe we directer cliënten kunnen bevragen over verschillende onderwerpen. We denken daarbij aan de oprichting van een cliëntenpanel.

## Specifieke groepen

Er waren ook overleggen die specifieke groepen cliënten aangaan, zoals revalidatie van cliënten met chronische pijn, kinderrevalidatie, overname van peutergroepen, leven met hinderlijke spasticiteit. Omdat we vroegtijdig bij deze onderwerpen worden betrokken, kunnen we het belang voor de cliënt goed meenemen.

## Financiële stukken

Het hele jaar door kijken we mee naar de financiële stukken, die voorbij komen, zoals de jaarrekening, kaderbrief, begroting en ombuigingsplannen.

## Allerlei andere onderwerpen

- We waren bij de netwerkbijeenkomst van de Stichting Helpdesk Digitale Zorg, een avond over kinderrevalidatie 'Van Overwhelm naar Focus'. Hier werd toelichting gegeven over strategische koers en consequenties voor deze specifieke cliëntengroep, ouders en wettelijke vertegenwoordigers.
- We kregen een rondleiding op locatie Blixembosch, waar de kliniek een update krijgt. Ook hier konden we de belangen van de cliënt meegeven.
- We werkten mee aan de nieuwe klachtenprocedure, heel belangrijk voor cliënten als het even niet zo lekker loopt.
- En zo af en toe is er ook ruimte voor iets luchtigers. Zoals de rondleiding bij Daily Fresh Food in Geleen, waar we uitleg kregen over de kwaliteit en de bereiding van maaltijden. Maar ook het meedoen aan de Libra-kerstboodschap. We leverden, net als veel medewerkers van Libra, een bijdrage aan een video op de muziek van Last Christmas.

## Scholingsdag

Op 12 oktober had de voltallige CR een scholingsdag in Oirschot. Iemand van LSR (Landelijk Steunpunt Medezeggenschap) begeleidde ons deze dag. Het was hard werken en we kijken terug op een productieve en zinvolle dag.

We keken samen terug op waar we nu staan als CR. Wat gaat goed, wat kan beter? Hoe is het eigenlijk gegaan met de speerpunten, die we hadden bedacht voor 2024? We kijken er hieronder op terug.



*De scholingsdag van de CR in oktober 2024*

## Dit hebben we bereikt

In 2023 bedachten we waar we in 2024 vooral mee bezig zouden zijn. Dat hielp ons om de medezeggenschap beter vorm te geven. Onze aandacht ging vooral naar onderstaande speerpunten, waarbij de cliënt echt centraal staat:

1. **Eigen regie, samen beslissen.** Het is belangrijk dat de cliënt een goed gesprek heeft met de behandelaar. En mag meedenken over keuzes in het behandelplan. Dat komt de revalidatie ten goed. Wat zijn de mogelijkheden, wat zijn de voor- en nadelen van de keuzes die gemaakt kunnen worden? Het thema eigen regie en samen beslissen heeft de aandacht gekregen van medische staf en behandelaars. Het wordt opgenomen in de strategische beleidsplanning van Libra en krijgt daarmee een vervolg in 2025.
2. **Ervaringsdeskundigheid.** In januari waren er belangrijke bijeenkomsten over de pilot ervaringsdeskundigheid. Revalidanten kunnen binnen hun behandeling gebruik maken van de kennis en ervaring die de ervaringsdeskundige heeft over een bepaalde ziekte, aandoening of beperking. Een van de CR-leden is ervaringsdeskundige op het gebied van ITB-therapie. Deze pilot loopt nog steeds. De reacties van cliënten zijn positief.  
Op 2 juli was er een webinar over dit onderwerp. Een grote groep mensen nam daaraan deel. We zijn er trots op dat een van onze CR-leden daaraan een grote en actieve bijdrage leverde.

Ervaringsdeskundigheid is niet voor niets een van de speerpunten van de CR. We vinden het echt belangrijk. In een nieuwe bijeenkomst in het vierde kwartaal konden we de meerwaarde en het belang van ervaringsdeskundigen opnieuw goed laten zien. We zouden graag zien dat ervaringsdeskundigheid in de toekomst breder wordt ingezet.

3. **E-health.** E-health en de inzet van digitalisering binnen de revalidatie heeft voortdurend onze aandacht. De inzet van digitale middelen wordt steeds belangrijker in de behandeling van elke cliënt. Digitalisering komt terug in de ontwikkeling van het EPD en het cliëntenportaal. Hierin vindt de cliënt straks digitaal belangrijke informatie terug.

## Nieuwe thema's

De nieuwe thema's voor 2025-2026 zijn: Samen beslissen, Kwaliteit en Veiligheid en Contact met de achterban. We sluiten hierbij aan op de strategische beleidskeuzes en koers van Libra Revalidatie en audiologie.

Onze thema's worden dan ook gedragen door de Raad van Bestuur en we hebben zin er actief mee aan de slag te gaan. Eigen regie/samen beslissen was al een speerpunt in 2024. We hebben het in 2024 goed voor het voetlicht kunnen brengen en gaan ermee door!

## Vergaderstructuren

In 2024 heeft de CR volgens het vergaderschema vergaderd. De vergaderingen waren op de locaties Blixembosch in Eindhoven en Leijpark in Tilburg. De CR nodigt regelmatig medewerkers uit of gasten om een toelichting te geven op projecten, werkzaamheden etc. In de interne vergaderingen van de CR 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?

## De samenstelling van de CR

De CR bestaat uit vrijwilligers. Ze zijn allemaal (ex-)cliënten van Libra (of hun naasten). De CR 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 CR.

In 2024 hebben we een nieuwe voorzitter en een nieuw lid geworven en benoemd. Dit zijn Monique Machielse en Joris Toonen.

Binnen de huidige samenstelling van de CR is 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 CR had in 2024 de volgende samenstelling:

<i>Naam</i>	<i>Functie</i>
<i>Monique Machielse</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>Ronald de Pijper</i>	Lid
<i>Ellen van Gisbergen</i>	Lid
<i>Bert Hoeven</i>	Lid
<i>Henk van Berchum</i>	Lid
<i>Joris Toonen</i>	Lid