

Jaarverslag Cliëntenraad

2023



Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 en doelstelling	3
3. Samenstelling Cliëntenraad	3
4. Interne organisatie en deelname aan werkgroepen/commissies (zowel intern als Basalt-breed) per 31.12.2023	5
5. Vergaderingen	5
6. Cliëntenraad nieuwe stijl	6
7. Contact met de achterban / PR Cliëntenraad	6
8. Overleg Cliëntenraad met Raad van Bestuur	7
9. Adviezen	7
10. Activiteiten	8
11. Presentaties	10
12. Overige onderwerpen	10



1. Algemeen

- **Missie**

Basalt is hét erkende expertisecentrum voor medisch specialistische revalidatiezorg in de regio. Ons doel is om kinderen, jongeren en volwassenen in kracht te laten groeien, zodat zij (weer) in de samenleving kunnen meedoen. Net als onze patiënten bereiken wij ons doel door voortdurend onze grenzen te verleggen. Ons streven is het elke dag net iets beter te doen.

Wij behandelen patiënten met complexe motorische en/of cognitieve beperkingen als gevolg van een (lichamelijke) ziekte, ongeluk of aangeboren aandoening:

- door het aanbieden van (complexe) medisch specialistische revalidatiebehandelingen
- door het voortdurend vernieuwen van de revalidatiezorg en
- door een voortrekkersrol in te nemen in het netwerk van de revalidatiezorg: voor, tijdens en na de revalidatiebehandeling.

- **Visie**

Bij Basalt geven wij de revalidatiezorg samen met onze patiënten vorm. Daarbij is ons doel het in kracht laten groeien van de patiënt, zodat hij of zij kan meedoen in de samenleving. We hebben alle specialisten onder één dak en werken nauw samen met huisartsen en medisch specialisten in de ziekenhuizen in de Zuid-Hollandse regio om af te stemmen welke behandeling de patiënt op welk moment nodig heeft. Ook hechten wij veel belang aan het innoveren van de zorg. Op die manier verhogen we de waarde van zorg voor de patiënt en brengen gelijktijdig zorgkosten terug.

2. Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen 2018 en doelstelling

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) 2018 verplicht een zorgaanbieder een cliëntenraad in te stellen.

De Cliëntenraad heeft als doel de medezeggenschap van de patiënten over het beleid in en van Basalt te waarborgen. De raad houdt zich daarom bezig met alles wat voor patiënten van belang is. Het kan daarbij gaan om het opnamebeleid, de behandeling, de kwaliteit van de zorg, de informatie aan en betrokkenheid van patiënten, maar ook om de huisvesting, de voeding of activiteiten. De raad let daarbij op de algemene gang van zaken, signaleert problemen en probeert deze op te lossen door overleg met en advies aan de Raad van Bestuur en overige betrokkenen in de organisatie.

De Cliëntenraad heeft een zgn. Instellingsbesluit, gebaseerd op de WMCZ.

Daarnaast kent de Cliëntenraad een Huishoudelijk Reglement en een Werkplan.

3. Samenstelling Cliëntenraad

Het Instellingsbesluit bepaalt het aantal leden op minimaal 5 en maximaal 11 leden. Daarnaast kent de Cliëntenraad een onafhankelijk voorzitter en wordt de raad ondersteund door een ambtelijk secretaris.

Leden worden benoemd door de Raad van Bestuur op voordracht van de Cliëntenraad. Bij voorkeur worden leden aangezocht op voordracht van patiëntenorganisaties en met affiniteit met Basalt. Leden kunnen op persoonlijke titel worden benoemd als er geen vertegenwoordiging is vanuit een patiëntenorganisatie of als deze mogelijkheid zich voordoet; dit ter beoordeling van de Cliëntenraad.

Per 31 december 2023 bestaat de Cliëntenraad uit de volgende personen:

leden

- | | |
|---|---|
| ▪ dhr. F. (Freek) Arnoldus | persoonlijke titel (hartrevalidatie) |
| ▪ mw. B. (Belinda) van der Elst-van Biene | Hersenletsel.nl |
| ▪ dhr. C. (Cees) van der Plas | persoonlijke titel (oncologische revalidatie) |
| ▪ mw. P.J.H. (Patricia) van der Vlugt | persoonlijke titel (ouder van een kind in behandeling bij Basalt) |
| ▪ mw. C.E. de Lange | persoonlijke titel (ouder van een kind in behandeling bij Basalt) |
| ▪ vacature | doelgroep multiple sclerose |
| ▪ vacature | doelgroep dwarslaesie |
| ▪ vacature | doelgroep jongvolwassenen |
| ▪ vacature | doelgroep amputatie |
| ▪ vacature | doelgroep |
| ▪ vacature | doelgroep |

onafhankelijk voorzitter:

- dhr. drs. B.A.J. Jongejan

vicevoorzitter:

- mw. B. (Belinda) van der Elst-van Biene

penningmeester::

- mw. P.J.H. (Patricia) van der Vlugt

ambtelijk secretaris:

- Mw. M.F. (Mirjam) van Ooijen

In het verslagjaar treedt per 1 januari 2023 een nieuw lid, te weten mw. De Lange toe.

Vanaf 1 januari neemt Mw. van Uden de ondersteuning van de Clientenraad waar.

Per 1 maart treedt mw. Hoogwerf reglementair af als lid en vicevoorzitter, mw. Van Elst wordt benoemd als vicevoorzitter, dhr. De Rooij en mw. Van der Hoeven treden af om persoonlijke redenen en Mw. Van Ooijen wordt benoemd als ambtelijk secretaris.

Per 17 april zegt dhr. Claessen zijn deelname aan de Clientenraad op en per 1 november besluit dhr. Van Staden om persoonlijke redenen af te treden.

In het derde kwartaal van het verslagjaar wordt actief ingezet op het werven van nieuwe leden met als doel in het nieuwe jaar op formatie te komen.



4. Interne organisatie en deelname aan werkgroepen/commissies (zowel intern als Basalt-breed) per 31.12.2023

Naam werkgroep	Deelnemers
Werkgroep Innovatiepartners	mw. De Lange
Werkgroep LTHP – nieuwbouw Delft	dhr. Van der Plas
Werkgroep PR	mw. Van der Elst, mw. van der Vlucht en mw. De Lange
Commissie VIM (<i>Veilig Incident Melden</i>)	mw. Van der Elst en mw. Van der Vlucht
Werkgroep wachtkamergesprekken	dhr. Van der Plas, dhr. Arnoldus en per locatie een ander lid van de Cliëntenraad
Strategische projecten:	
• Samen Beslissen	dhr. Van der Plas en dhr. Arnoldus
• E-health	dhr. Van der Plas en dhr. Arnoldus
• Waarden Gedreven Zorg (voorheen VBHC)	mw. Van der Elst en dhr. Van der Plas
• Positieve gezondheid en leefstijl	mw. Van der Vlucht

In iedere vergadering van de Cliëntenraad wordt (bij voorkeur schriftelijk) gerapporteerd door de werkgroepen/commissies over eventuele ontwikkelingen (zie hierna paragraaf 10).

5. Vergaderingen

In het verslagjaar komt de Cliëntenraad 12 keer per jaar bijeen voor een regulier overleg. Bij 6 van deze overleggen vindt aansluitend aan onderlinge overleg de vergadering met de Raad van Bestuur plaats. Tot 13 juni in de persoon van dhr. drs. W. (Willem) Wiegersma, voorzitter Raad van Bestuur en mw. drs. N.W.M. (Nikie) van den Berge-Siebers, revalidatiearts en lid Raad van Bestuur waarna alleen mw. drs. N.W.M. (Nikie) van den Berge-Siebers, revalidatiearts en lid Raad van Bestuur aan sluit namens de Raad van Bestuur. Mw. mr. B.I. (Inge) Kok, secretaris Raad van Bestuur sluit tot haar vertrek bij Basalt per 1 mei ook aan bij dit deel. Van 13 juni tot november neemt dhr. F. (Frans) de Kok waar als Interim secretaris waarna mw. G. (Gerda) Voorwinde, secretaris Raad van Bestuur bij de daarop vervolgende overlegvergaderingen aansluit.

Bij de overlegvergaderingen met de Raad van Bestuur sluit ook een adviseur Kwaliteit & Veiligheid (onderdeel van de afdeling IQ&R) aan, te weten mw. drs. F. (Femke) Stoop of dhr. R. (Roy) Weidmann.

In de overlegvergadering van 17 oktober sluit mw. dr. M. (Marja) Ho-dac - Pannekeet, lid Raad van Toezicht en benoemd op voordracht van de Cliëntenraad, aan bij het deel met de Raad van Bestuur.

Bij het overlegvergadering van 15 november sluit mw. E. (Elske) van Egmond, klachtenfunctionaris van Basalt aan ten behoeve van het Jaarverslag 2022 Klachtenfunctionaris.

Op 23 mei 2023 vindt een extra overleg met de Cliëntenraad en de Raad van Bestuur plaats in ten behoeve van de Kaderbrief 2024.

6. Cliëntenraad nieuwe stijl

In het verslagjaar wordt het *'Werkplan Nieuwe Stijl'* geïntroduceerd door de voorzitter, dhr. Jongejan, en gepresenteerd aan de Raad van Bestuur met als missie:

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten en/of hun familie, vertegenwoordigers en mantelzorgers en zorgt ervoor dat patiënten gehoord worden en mee kunnen praten over (voorgenomen) besluiten die voor patiënten van belang zijn.

7. Contact met de achterban / PR Cliëntenraad

Een belangrijk onderwerp voor de Cliëntenraad is ook in dit verslagjaar het contact met de achterban. In het hiervoor genoemde *'Werkplan Cliëntenraad nieuwe stijl'* worden de instrumenten, die beschikbaar zijn voor het ophalen en delen van informatie met de achterban benoemd, o.a. (digitaal) cliëntenpanel, wachtkamergesprekken, vragenlijst, toehoorder zijn bij spiegelgesprekken en via vrijwilligers. Met een aantal methodes heeft de Cliëntenraad al ervaring: in het verleden: afnemen van vragenlijsten en toehoorder zijn bij spiegelgesprekken en recent: wachtkamergesprekken (zie paragraaf 10). Bij bespreking en vaststelling van het werkplan zijn keuzes gemaakt.

De belangrijkste instrumenten waar prioriteit aan is gegeven zijn:

- **Wachtkamergesprekken**
De Cliëntenraad kiest ervoor om in 2023 stapsgewijs te werken aan het ophalen van informatie via de wachtkamergesprekken. In november en december hebben wachtkamergesprekken plaatsgevonden en in 2024 zal hier vervolg aan worden gegeven.
- **PR Cliëntenraad**
De Cliëntenraad kiest ervoor om in 2023 door middel van verschillende PR mogelijkheden de bekendheid haar vindbaarheid te vergroten.
 - Berichten op 'schipholborden' in de wachtkamers.
 - Vindbaarheid van de website en vergroten bekendheid door het schrijven van een blog en plaatsen ervan op SocialMedia met vermelding van de website.
 - Flyers in liften en wachtruimten van de verschillende Basalt locaties. Eenmalig te ontwerpen en meerdere keren te plaatsen.

Het idee voor een introductiefilm over wie en wat de Cliëntenraad is, wordt in het volgende verslagjaar uitgewerkt.



8. Overleg Cliëntenraad met Raad van Bestuur

Zoals hiervoor beschreven vinden zes reguliere overlegvergaderingen van Cliëntenraad met Raad van Bestuur plaats.

Voorafgaande aan de overlegvergadering vindt altijd een agenda-overleg plaats tussen de Raad van Bestuur en de voorzitter en vice-voorzitter van de Cliëntenraad, in aanwezigheid van de bestuurssecretaris en ambtelijk secretaris.

Indien nodig is er tussentijds contact tussen de Raad van Bestuur en voorzitter Cliëntenraad. In de overlegvergaderingen wordt de Cliëntenraad door de Raad van Bestuur over (de voortgang van) vele onderwerpen geïnformeerd en is er volop gelegenheid om de Raad van Bestuur vragen te stellen, die door de Raad van Bestuur – al dan niet na raadplegen van een voor een onderwerp verantwoordelijk manager - naar tevredenheid beantwoord worden.

9. Adviezen

De Cliëntenraad brengt op de volgende onderwerpen advies c.q. instemming uit:

- **Samenwerkingsovereenkomst GRZ in de regio ZHN**

De Cliëntenraad adviseert met in acht name van het voorbereidingstraject dat is gevolgd, de verkenningen, de scenario's die in beschouwing zijn genomen en de beoogde meerwaarde voor de patiënt **positief** over het samenwerkingsverband GRZ-regio Zuid Holland Noord tussen Basalt, Topaz, Marente en Zorggroep Alrijne.

- **Intentieovereenkomst Revion-Revant**

Ervan uitgaande dat de samenwerking ten goede komt van de kwaliteit, continuïteit en de efficiëntie van de zorg voor patiënten adviseert de Cliëntenraad **positief** over de Intentieovereenkomst Revion-Revant.

- **Beleid No-Show**

Na toelichting op de adviesaanvraag van de Raad van Bestuur in het overleg in april adviseert de Cliëntenraad **positief** ten aanzien van de het voorgenomen beleid No-Show.

- **Oprichting CV Revion**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van het voornemen om op korte termijn de bestaande samenwerking tussen de Revion-instellingen te formaliseren in de vorm van een coöperatieve vereniging. Daarbij het expliciet betrekken van de Cliëntenraad/Cliëntenraden bij de verschillende onderdelen van het de samenwerkingsprojecten om te komen tot de gembieerde betere kwaliteit van de revalidatiezorg geadviseerd.

- **Exploitatiebegroting 2024 Basalt**

De Cliëntenraad adviseert **positief** ten aanzien van de Exploitatiebegroting 2024.

In het verslagjaar is aan de Cliëntenraad om een input gevraagd voor de **Kaderbrief 2024**:

Vanuit het patiëntperspectief vraagt de Cliëntenraad aandacht voor het volgende:

1. Het is van belang dat er ruimte wordt gecreëerd voor mensen die hier werken voor eigen initiatieven. Meer eigen regie zonder het gevoel van een keurslijf van beleid. Ruimte voor ook wel eens lui te zijn en out of de box denken.

2. Meer tijd voor patiënten vrij maken ten opzichte van administratieve last; niet de administratieve last die door de overheid wordt veroorzaakt maar die Basalt zelf veroorzaakt door alle systemen die er zijn. Tijdens het patiëntencontact gaat heel veel tijd verloren aan administratie, het systeem vullen en vinkjes zetten, t.b.v. het behandelplannen en kwaliteitscriteria etc. Heel veel is daarvan positief, het risico is dat er daardoor minder tijd wordt besteed aan directe patiëntenzorg is en meer aan administratie.
3. Het beleid is vaak proces gestuurd i.p.v. patiënt gestuurd. Een kreet van vroeger de 'patiënt centraal' moet geen kreet zijn. Een systeem moet gemaakt zijn vanuit de patiëntbehoeften in plaats van dat een patiënt onderdeel wordt van het systeem dat is bedacht om het bedrijf economisch rendabel te maken. Hoe relevant dat ook is.

10. Activiteiten

- **Werkgroepen van de Cliëntenraad c.q. aansluiting van de Cliëntenraad bij Basalt-brede werkgroepen**
 - *Werkgroep Innovatiepartners (organisatie-breed)*
Deze denktank ten behoeve van zorginnovatie bestaat uit 10 tot 15 ex-revalidanten. Vanuit het SmartLab worden zij gekoppeld aan een project of een vraag van een student van de Haagse Hogeschool (HHS) op het gebied van e-health. De werkgroep komt in het verslagjaar twee keer online bijeen met als doel het delen van innovatieve mogelijkheden in de revalidatiezorg om te inspireren en tot nieuwe ideeën te komen. Er is o.a. gesproken over de inrichting van het Beweegplein in het Atrium in Basalt Den Haag, mijn Basalt en de ontwikkelingen binnen het Fieldlab; de afdeling binnen innovatie die kijkt naar voor de zorg van de toekomst, zoals Robotica.
 - *Commissie VIM (organisatie-breed)*
In het verslagjaar vinden twee overleggen plaats van de voorzitter en secretaris van de Commissie VIM met een delegatie van de CR. De delegatie wordt geïnformeerd over het opnieuw bij medewerkers benadrukken van het belang van laagdrempelig melden van (bijna) incidenten. Dit lijkt zijn vruchten af te werpen: in het 2e overleg meldt de voorzitter van de VIM dat het aantal meldingen van incidenten toeneemt.
 - *Werkgroep LTHP (Cliëntenraad)*
De Raad van Bestuur informeert over de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting op de verschillende locaties van Basalt.
 - *Werkgroep wachtkamergesprekken*
In het verslagjaar vinden twee sessies plaats, te weten op de locatie Gouda; voor volwassenen en kinderen en op de locatie Leiden; voor de volwassenen. Voorafgaande aan de wachtkamergesprekken, maakt de delegatie van de Cliëntenraad kennis met Teamcoördinator op de betreffende locaties. Daarna nemen de leden plaats in de wachtruimte om in gesprek te gaan met patiënten. Hoewel het op basis van twee sessies niet mogelijk is trends te signaleren, vindt de Cliëntenraad het wel een heel waardevolle methode voor het ophalen van informatie. Door meer gesprekken te houden, zullen op termijn wel trends en rode draden getrokken kunnen worden. Deze kunnen vervolgens zo nodig met de Raad van Bestuur besproken worden, die deze meeneemt in het overleg met het management.

- **Werkgroep PR**

In het verslagjaar is met de hulp van de afdeling communicatie de cliëntenraad door middel van posters en presentaties op de beeldschermen in wachtruimtes en liften op de verschillende locaties van Basalt, actief in beeld gebracht. De eerste blog is geschreven, geplaatst op SocialMedia en met succes ontvangen door de achterban.

- **Strategische projecten**

De planning van ontwikkeling en implementatie van de strategische projecten is opgeschoven ten opzichte van de oorspronkelijke planning. Het tijdschema is nu als volgt:



- **Samen Beslissen (voorheen project Patiënten Participatie/lotgenotencontact)**

De delegatie van de Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen en is betrokken bij enkele overleggen van de projectgroep, waarbij de delegatie probeert het patiëntperspectief bij dit onderwerp duidelijk te maken. De Cliëntenraad vraagt, naast de zorg over tijdsdruk en voldoende steun aan medewerkers, naar de samenhang van de verschillende projecten binnen Samen beslissen.

Er wordt intern door de organisatie hard gewerkt aan de implementatie en de borging van Samen Beslissen (o.a. het scholen van medewerkers en de opdracht aan de expertgroepen om de beslistmomenten voor iedere doelgroep in kaart te brengen).

- **E-health/Blended care.** De delegatie van de Cliëntenraad bij dit project wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van het project en actief benaderd waar input vanuit het patiëntperspectief nodig is.

De leden van de Cliëntenraad begrijpen de inzet van e-health, m.n. met het oog op het oplopende personeelstekort in de zorg, maar zijn van mening dat e-health niet altijd kostenbesparend is en kwalitatief niet altijd even goed of beter is dan fysieke zorg en benadrukken zowel in het contact met de projectgroep als in het overleg met de Raad van Bestuur het belang om goed naar de verschillen per doelgroep te kijken: wat voor de ene doelgroep mogelijk is op het vlak van e-health, is dat niet voor een andere doelgroep; anders gezegd: er is maatwerk nodig.

- **Waarde gedreven Zorg (voorheen VBHC):** Dit project is in het verslagjaar nog niet in volle omvang gestart. (zie hiervoor de aangepaste planning).

- **Positieve gezondheid en leefstijl.** In het verslagjaar vinden twee bijeenkomsten plaats, waar een delegatie van de Cliëntenraad voor uitgenodigd wordt. Positieve gezondheid is een gevorderd project waarbij een aantal acties zijn uitgevoerd waaronder een pilot

voor gezonde leefstijl. De samenwerking met andere (welzijn)organisaties loopt (uitwisseling van kennis en kunde). Binnen dit project zijn er veel deelprojecten waar ook o.a. “Basalt op stoom” sessies en aandacht voor ‘Voedingsbeleid voor medewerkers en patiënten’.

Ten slotte hebben de volgende bijeenkomsten c.q. activiteiten plaatsgevonden, waar één of meer leden aan hebben deelgenomen:

- Overleggen van de voorzitters en vicevoorzitters van de cliëntenraden in REVION-verband en van de Raden van Bestuur en (voorzitters van de) Cliëntenraden in REVION-verband.
- Jaarlijks overleg van Raad van Bestuur met de klachtenfunctionaris in aanwezigheid van een delegatie van de Cliëntenraad.
- Veiligheidsrondes.

11. Presentaties

Tijdens de vergaderingen van de Cliëntenraad met Raad van Bestuur worden de volgende presentaties gegeven door derden in de Cliëntenraad:

- *Stand van zaken Revion + Propositie Revion*: door Willem Wiegersma
- *Arbeidsrevalidatie*: door Margot Verschure
- *E-Health/ Blended care*: presentatie Klaasjan van Haastrecht
- *Samen beslissen*: presentatie door Jolanda Faber

12. Overige onderwerpen

In de vergaderingen van de Cliëntenraad worden naast alle hiervoor genoemde onderwerpen ook de volgende onderwerpen besproken.

- Stand van zaken Revion + Propositie Revion
- Stand van zaken Zorg Instituut Nederland inzake Medisch Specialistische Revalidatie (MSR)
- Infectie Preventie Commissie Basalt; Infographic/jaaroverzicht 2022
- Tertiaal rapportages (T3 2022, T1 en T2 2023)
- Bestuursverslag 2022
- Revalidatie register
- Expertgroepen Basalt
- Focusgesprekken met patiënten / ouders
- Samenwerking LUMC
- Kaderbrief 2024
- Exploitatiebegroting 2024 (*advies van de Cliëntenraad volgt begin 2024*).
- Netwerkbijeenkomst LSR, die door Basalt online gehost werd in mei met als thema's: Ervaringsdeskundige