

# Inspraak brengt verder!

Jaarverslag Cliëntenraad 2023



De leden van de Cliëntenraad (CR) komen samen op voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Adelante en eventuele (wettelijke) vertegenwoordigers. Daarvoor komt de raad bijeen in diverse vergaderingen, waarvan een aantal met de Raad van Bestuur, met medewerkers en uiteraard ook met cliënten van Adelante. Verder heeft de Cliëntenraad een adviserende rol bij de beleidsvorming van Adelante.

Dit verslag is een terugblik op 2023.

# Een terugblik...

Het jaar 2023 was, afgezien van droevig nieuws door het overlijden van onze zeer gewaardeerde ambtelijk secretaris John Wismans, weer een beetje een 'normaal' jaar. Uiteindelijk werden 'zwarte cijfers' geschreven, maar bijna het gehele jaar hing de dreiging van rode cijfers en bezuinigingen boven Adelante, omdat met name bij Volwassenrevalidatie er een disbalans ontstaan was tussen inkomsten en uitgaven. Dankzij enkele meevallers bij vastgoed en arbeid viel het eindresultaat overal toch licht positief uit.

De CR zette zich wederom in voor de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening door een voortdurende aandacht voor de waardering van cliënten op alle locaties van Adelante. Ook diverse facilitaire zaken, verbetering van de communicatie en de vernieuwing van de website hadden onze focus. Onze speerpunten op het gebied van digitale zorg en cliëntgerichte communicatie worden de komende tijd aangevuld met meer aandacht voor de inzet van ervaringsdeskundigen op verschillende terreinen.

Max van Luik

# Een Centrale Cliëntenraad

Om te voldoen aan de nieuwe Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is de Cliëntenraad Adelante een Centrale Cliëntenraad Adelante geworden. Om deze rol (voor alle cliënten en op alle locaties) goed te kunnen vervullen heeft de raad in 2023 weer verschillende mensen uitgenodigd. Aan de hand van diverse presentaties hebben we ons laten informeren over de situatie op de werkvloer en in de praktijk van de Adelante onderdelen. Een zeer prettige manier om kennis te maken met de diverse medewerkers en om een verdiepingsslag te maken met betrekking tot de verschillende locaties, organisatieonderdelen en thema's.

## Januari 2023 | Digitale zorg/eHealth

Margreet Meems sluit aan met een presentatie over digitale zorg. Adelante verleent deze zorg bijvoorbeeld door te beeldbellen met cliënten en door het oefenportaal in te zetten. Maar denk bijvoorbeeld ook aan de smartboards die in het onderwijs worden gebruikt of de Virtual Reality (VR)-bril tijdens sommige therapieën. EHealth oftewel digitale zorg komt veel duidelijker terug in de jaarplannen van Adelante.

Belangrijkste vraag is hoe digitale zorg structureel ingebed kan worden binnen de reguliere zorg. Welke stappen in het zorgproces kunnen met digitale zorg worden opgelost? Hoe helpt het de cliënt? Voor de komende 3 jaar is een beleidsstuk opgezet dat de Cliëntenraad in ontvangst heeft genomen. Doelstelling is om digitale zorg in te zetten voor 20% van de poli-klinische behandelingen. Een belangrijk aandachtspunt blijft de digitale vaardigheid van medewerkers maar vooral ook cliënten die ermee moeten werken.

Digitale zorg blijft een speerpunt voor de Cliëntenraad. We volgen ook in 2024 de ontwikkelingen weer op de voet.



Foto: Bezoek de website van Adelante (digitale zorg) en bekijk het filmpje waaraan o.a. Harm zijn medewerking aan heeft verleend.

### **April 2023 | Vrienden van Adelante**

In april 2023 kwam Paul Kurvers, senior beleidsmedewerker Adelante, ons meer vertellen over de Stichting Vrienden van Adelante. Een vriendenstichting in wording. Vanuit deze stichting worden projecten gefinancierd die niet vanuit de reguliere financiering betaald kunnen worden. De CR steunde de stichting met een geldbedrag.

### **Mei 2023 | De nieuwe website**

Marianne Steenmetz, secretaris medische staf en tijdelijk vervangend projectleider van de website gaf een toelichting op de nieuwe website van Adelante. De oude site voldeed niet meer aan de eisen van de huidige tijd en was aan vervanging toe. De Cliëntenraad is positief over het resultaat en blijft het met interesse volgen.





# Onze speerpunten in 2023

## **Digitale zorg**

Harm Straus heeft ook in 2023 deelgenomen aan de werkgroep "Zorg op Afstand" namens de raad. In deze werkgroep wordt de voortgang van de digitale zorg binnen Adelante besproken. Door deelname aan deze werkgroep blijven wij als Cliëntenraad op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van digitale zorg. Op deze wijze kunnen wij meedenken en monitoren of het aanbod van Adelante past bij de behoefte van de cliënt.

Binnen Adelante heeft Harm dit jaar meegewerkt aan het filmpje "Digitale zorg bij Adelante" om het thema te verduidelijken en te promoten.

## **Contact met de achterban verbeteren**

Dit speerpunt staat vast op onze agenda, zo ook in 2023. Het is belangrijk om meer in contact te komen met onze achterban. Twee van onze leden (Chris ten Berge en Gerard van der Gaag) zijn zeer regelmatig te vinden op het behandelplein in Hoensbroek. Zij staan open voor alle opmerkingen en suggesties rondom behandelingen en verblijf van de cliënten bij Adelante. Verder streven wij ernaar om cliënten beter te informeren over wat wij doen. We hebben dan ook een start gemaakt met het actualiseren van onze informatie en zullen onze acties in 2024 verder oppakken en uitbreiden.

## **Patiënten Effect Rapportage (PER)**

Gedurende 2023 is het idee ontstaan om een Patiënt Effect Rapportage (PER) in te voeren. De Cliëntenraad is van mening dat de organisatie kritischer mag kijken naar de effecten van besluitvorming voor de cliënt. Het invoeren van zo'n PER is positief ontvangen, maar de wijze waarop dit uitgevoerd en ingebed kan worden, wordt onderzocht.

# Vergaderingen en overlegmomenten

## Regulier overleg Cliëntenraad

In 2022 hebben we negen reguliere vergaderingen met alle leden van de Cliëntenraad kunnen organiseren. Tijdens deze vergaderingen werd aandacht besteed aan bijvoorbeeld opmerkingen en vragen van cliënten aan leden van de Cliëntenraad en werden adviesaanvragen van de Raad van Bestuur behandeld.

## Raad van Bestuur

### Overleg met de gezamenlijke raad

De Raad van Bestuur sloot vijf keer aan bij ons regulier overleg. Tijdens deze momenten werden de ontwikkelingen binnen Adelante besproken die van invloed (kunnen) zijn op de cliënten.

### Informeel overleg met het Dagelijks Bestuur

Het Dagelijks Bestuur van de CR heeft in 2023 ook nog eens vijf keer aan tafel gezeten bij de Raad van Bestuur zelf. Het Dagelijks Bestuur van de Cliëntenraad bestond in 2023 uit: Max van Luik (voorzitter), Gerard van der Gaag (vicevoorzitter) en Ingrid Theunissen, tijdelijk ambtelijk secretaris (vanaf maart 2022).

## Facilitair overleg met Services

Gemiddeld een keer per kwartaal heeft het Dagelijks Bestuur overleg met het management van Services/Vastgoed. Hierin komen alle praktische zaken aan de orde die te maken hebben met de gebouwen en inrichting van Adelante. Afgelopen jaar stonden bijvoorbeeld op de agenda:

### Het rookbeleid, de handhaving ervan en de overlast

Adelante is (volgens landelijke richtlijnen) nog steeds een rookvrije instelling maar dit beleid werd dagelijks met voeten getreden. Bij leden van de Cliëntenraad (en ook door de leden zelf) werd veelvuldig grote ergernis geuit over de enorme vervuiling met sigarettenpeuken van de bestrating direct voor de hoofdingang.



Ludieke schoonveegacties van het personeel en het veelvuldig aanspreken van mensen leverden weinig op. De huidige abri is uit nood geboren. De overlast is nagenoeg verdwenen het roken wordt alleen nog op deze plek getolereerd. Bewegwijzering naar de rookplek zal niet worden gemaakt, omdat Adelante bekend wil staan als rookvrije instelling. Er volgt in 2024 een evaluatiemoment.

### Dispenser behandelplein

Toen de coronamaatregelen werden opgeheven, werd ook de alcoholdispenser op het behandelplein weggehaald. Gezien het aantal cliënten met een beperkte handfunctie werd dit als een enorm gemis ervaren. De Cliëntenraad heeft het verzoek gedaan om de dispenser terug te plaatsen en dat is ook gebeurd.

### Geen contante betalingen meer in restaurant De Oase

De Cliëntenraad werd begin april onaangenaam verrast omdat alleen nog digitaal betalen mogelijk was in restaurant De Oase in Hoensbroek. Hier was de raad niet vooraf over geïnformeerd en dat werd ook erkend. We gaan ervan uit dat het negeren van de raad een eenmalig incident is geweest.



# Op uitnodiging

## **23 maart | Inspectiebezoek**

De Cliëntenraad heeft dit jaar deelgenomen aan een inspectiebezoek bij Adelante. Daan van der Zanden en Max van Luik hebben samen deelgenomen aan een open gesprek dat ging over de betrokkenheid van de Cliëntenraad bij de organisatie.

## **22 mei | Brainstormsessie grensoverschrijdend gedrag**

Maandag 22 mei sloot Harm Straus aan bij een onlinebijeenkomst over grensoverschrijdend gedrag. Een brainstormsessie over meldingen van zowel medewerkers als cliënten. Er wordt toegewerkt naar één protocol voor alle locaties van Adelante. De Cliëntenraad zal actief participeren in dit proces dat in 2024 een vervolg zal krijgen.

## **21 juni | Externe audit**

Max van Luik en Daan van der Zanden hebben woensdag 21 juni deelgenomen aan een externe audit. Het betrof een hercertificering van de ISO-normering 9001. Uit de "observaties" die zijn verwoord door de auditor, blijkt dat Adelante het steeds beter doet. De audit is door beiden leden als positief ervaren.

## **30 oktober | Themabijeenkomst HR en Personeel**

Roel Conjour en Ingrid Theunissen waren namens de raad aanwezig in Valkenburg a/d Geul bij een bijeenkomst over HR en personeel. De inbreng was heel divers. Het gaf de kans om te kijken waar Adelante zich (ook) mee bezig houdt (of moet houden). Goede zorg voor het personeel straalt immers uiteindelijk ook af op de kwaliteit van zorg.

## **13 november | Veiligheidsronde**

Maandag 13 november bracht een afvaardiging van Adelante, samen met Max van Luik van de raad, een onverwachts inspectiebezoek aan de mytylschool in Valkenburg a/d Geul. Er werd onder meer gecontroleerd op privacy, de opslag van medicijnen en technische zaken. Denk bijvoorbeeld aan ontruimingsplannen en elektrische apparaten. De punten voor verbetering zijn opgenomen in een rapportage die aan de manager van betreffende locatie is aangeboden.



## **29 november | Audit NEN 7510**

Daan van der Zanden voerde namens de Cliëntenraad het woord tijdens de audit NEN7510, een audit die alles te maken heeft met privacy en gegevensbescherming bij Adelante. De auditoren hebben een positief beeld van Adelante gekregen.

## **Overige overlegmomenten**

Naast deze overlegmomenten voerden we diverse gesprekken met medewerkers van Adelante over onder andere:

- De begroting van Adelante (17 januari 2023);
- Nieuwe Raad van Toezicht of Raad van Bestuur leden.

## **Landelijk overleg LSR**

Het LSR is een landelijke organisatie en vraagbaak op het gebied van medezeggenschap en het werk van een cliëntenraad. Zij organiseerden in 2023 verschillende bijeenkomsten waarvoor leden van cliëntenraden van zorginstellingen zoals Adelante zich voor konden inschrijven.

Zo nam Roger Frankort namens de Adelante Cliëntenraad deel aan een tweetal (online)bijeenkomsten met als thema "ervaringsdeskundigen". Dit waren oriënterende en verkennende bijeenkomsten over de inzet van ervaringsdeskundigen binnen de revalidatie. Verder volgde Roger de bijeenkomst van het LSR met betrekking tot het Integrale Zorg Akkoord. Centraal hierin de regionale samenwerking met als belangrijkste vragen: wie neemt het initiatief, hoe en waar. Vergrijzing, technologie, zorgkosten en arbeidsmarktkrapte vragen de aandacht.

Max van Luik volgde een bijeenkomst over "financiële ontwikkelingen" om onze adviesrol hierin nadrukkelijker en beter op te kunnen pakken.

## **Gesprekken met Libra Revalidatie & Audiologie**

In 2022 werd de Cliëntenraad uitgenodigd om deel te nemen aan een tweetal bijeenkomsten waarin een verkenning plaatsvond van een samenwerking tussen Adelante en Libra Revalidatie & Audiologie. Een vervolg heeft even op zich laten wachten door een bestuurswissel bij Libra. De organisaties hebben in 2023 afgesproken het ingezette beleid voort te zetten.

# Memorable moments

## 24 januari 2023 | BootZTR experience Eindhoven

Gerard van der Gaag en Daan van der Zanden zijn meegegaan naar de BOOZTR-experience in Eindhoven. Adelante was benaderd door het bedrijf om (relax)stoelen te testen voor mensen in een rolstoel. De Amerikaanse fabriek, waar de betreffende producten vandaan komen, maken echter alles standaard en modulair. Het was geen maatwerk. Conclusie was dan ook dat het materiaal niet geschikt was voor de cliënten bij Adelante. Het werd gezien als een leuk experiment en waardevolle ervaring.

## 25 maart 2023 | Open Dag Kind & Jeugd

Zaterdag 25 maart organiseerde Adelante Kind & Jeugd een open dag. De Cliëntenraad heeft deelgenomen aan de informatiemarkt (zie foto). Het was een geslaagde dag. De leden hebben een aantal leuke gesprekken kunnen aanknopen met ouders/verzorgers van de kinderen en jongeren die bij Adelante revalideren en onderwijs volgen.







### **25 september | Afscheid John Wismans**

Na een lange ziekteperiode hebben we op 25 september afscheid moeten nemen van John Wismans, onze ambtelijk secretaris sinds 2019.

John was sinds 2007 werkzaam bij Adelante. In de eerste jaren vooral als documentalist bij het Kenniscentrum waarbij hij het aanspreekpunt was voor alle zaken rondom de bibliotheek van Adelante. Later is hij zijn taken als documentalist gaan combineren met werkzaamheden als ambtelijk secretaris en is hij werkzaam geweest voor de Cliëntenraad en medezeggenschap Onderwijs.

Zijn betrokkenheid en hulpvaardigheid zullen we ons altijd blijven herinneren.

Op de foto: John Wismans



### **15 december 2023 | Vertrek Yvette van Horn**

In 2023 kregen we het bericht dat Yvette van Horn, lid Raad van Bestuur, stopt bij Adelante en overstapt naar revalidatiecentrum de Hoogstraat in Utrecht als voorzitter RvB. Als Cliëntenraad begrijpen we deze overstap heel goed, maar we vinden het natuurlijk erg jammer dat zij Adelante verlaat. We verliezen iemand die zich altijd interesseerde in en zich ook bekommerde om het wel en wee van alle individuele leden van de Cliëntenraad. Ze was binnen de RvB ons aanspreekpunt en voortdurend benieuwd naar onze ervaringen, onze vraagstukken en opmerkingen als cliëntvertegenwoordigers van Adelante. De algehele transparantie en de openhartige discussies bij de meeste onderwerpen en raadgevingen waren de norm.

We wensen Yvette het allerbeste en heel veel succes in de Hoogstraat!

Op de foto: Yvette van Horn in gesprek met de leden van de Cliëntenraad.





# Adviezen

**In 2023 is de Cliëntenraad wederom gevraagd om advies uit te brengen t.a.v. een aantal voorgenomen besluiten van de Raad van Bestuur van Adelante. Bijgaand de thema's die speelden in 2023 en de daarbij behorende besluitvorming die officieel is medegedeeld aan de RvB.**

## **Intentieovereenkomst samenwerking Libra | januari 2023**

De Cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht ten aanzien van de intentieovereenkomst tot samenwerking met Libra. Wij zijn er van overtuigd dat samenwerking met Libra een aantal voordelen met zich mee zal brengen. We denken daarbij aan de voortgang van eHealth en cliëntenparticipatie.

## **Informatiebeveiliging en Privacy Adelante | oktober 2023**

De Cliëntenraad heeft een positief advies uitgebracht ten aanzien van het document Informatiebeveiliging en Privacy Adelante (3.0). Het is een goede zaak dat allerlei achtergronden en vraagstukken inzake informatiesystemen en beveiliging e.d. gedefinieerd, besproken en geproblematiseerd worden.

## **Benoeming lid RvB - december 2023**

De Cliëntenraad bracht, na een prettige kennismaking, een positief advies uit over de benoeming van de mevrouw A. Bijl, tot nieuw lid Raad van Bestuur. Haar visie ten aanzien van innovatie in de zorg, eHealth en de inzet van ervaringsdeskundigen komt overeen met hetgeen wij als Cliëntenraad voor ogen hebben.

# Even voorstellen

"De rol van ambtelijk secretaris van de Cliëntenraad kwam begin 2022 onverwacht op mijn pad. Over de vraag of ik dit werk tijdelijk op me wilde nemen, heb ik niet lang na hoeven denken. Ik ben er namelijk van overtuigd dat deze rol een belangrijke schakel kan vormen tussen de organisatie en de cliënten waar we het voor doen bij Adelante. Gezien de prettige samenwerking en sfeer besloot ik me beschikbaar te stellen voor deze functie.

Naast de ondersteuning als secretaris waarbij ik de gebruikelijke verslaglegging doe, contacten onderhoud en vergaderingen voorbereid, leg ik mijn oor te luister. Ik informeer zowel de organisatie als de raad over dingen die van belang zijn voor de cliënt met als doel Adelante samen vooruit te helpen."

Foto: Ingrid Theunissen, communicatieadviseur en ambtelijk secretaris CR bij Adelante.





# Samenstelling Cliëntenraad (per 31-12-2023)

Van links naar rechts op de foto:

- Dhr. Chris ten Berge
- Drs. Max van Luik, voorzitter
- Mevr. José Bus
- Dhr. Harm Straus
- Dhr. Daan van der Zanden
- Dhr. Roel Conjour
- Dhr. Roger Frankort
- Dhr. Gerard van der Gaag, vicevoorzitter
- Mevr. Ingrid Theunissen, ambtelijk secretaris (niet op de foto)

## Vragen of suggesties?

Neem contact met ons op via:  
[clienraad@adelantegroep.nl](mailto:clienraad@adelantegroep.nl)

## OVER ADELANTE

Adelante is een organisatie die ondersteuning biedt aan volwassenen en kinderen die te maken hebben met de gevolgen van een ziekte, aangeboren aandoening of ongeval. Ruim 1250 professionals, medewerkers en vrijwilligers verlenen die zorg vanuit diverse locaties verspreid over heel Limburg, inclusief de poliklinieken van een aantal ziekenhuizen.

Clënten kunnen terecht voor medisch specialistische revalidatie, gehoor-, taal- en spraakproblemen, speciaal onderwijs, medische kindzorg, sport en arbeidsrevalidatie.

Adelante richt zich niet op de beperking maar op de mogelijkheden om door te kunnen gaan. Ons motto: haal het beste uit jezelf!

[www.adelantegroep.nl](http://www.adelantegroep.nl)

