

# Jaarplan 2024 Cliëntenraad Reade



# *‘Zwijgen leren we pas in de loop van ons leven; spreken leren wij al eerder.’*

Lao-Tse (Chinees filosoof +/- 600 v.C.)

## Voorwoord

Soms is even zwijgen noodzakelijk en goed voor de onderlinge verstandhouding, maar nu spreekt de Cliëntenraad zijn plannen uit voor 2024.

Je eigen kijk is heel belangrijk. Jij bent de cliënt bij Reade. Jij bent geen medewerker, geen manager, geen logopediste, geen ergotherapeut je bent geen aandoening of behandeling.... Nee jij bent cliënt en Reade is er voor jou.

Als Cliëntenraad zijn we er voor alle cliënten, met hun enorme diversiteit in achtergrond, perspectief en levensbeeld. Reade als organisatie heeft te maken met de cliënt van nu, maar ook met de toekomst waarin de beste en passende zorg, een gezonde organisatie en goed werkgeverschap belangrijke pijlers zijn. Als daar een bepaalde rust is, komt dat ten goede aan de cliënt.

### En in 2024 dan...?

Als Cliëntenraad behartigen we de belangen van de cliënt nu én voor de toekomst. Wil je weten wat de Cliëntenraad in 2024 doet? Begin gewoon met de inhoudsopgave in dit jaarplan, dan zie je dat we breed georiënteerd zijn. Er zijn veel verschillende aandachtsgebieden.

In 2024 willen we de structuur die we in de afgelopen jaren hebben neergezet, verder gaan ontwikkelen. We gaan nog meer ‘naar buiten’, laten zien voor wie we er zijn en wat onze rol is. Dat gaan we doen met goede gesprekken. Soms met de voeten op de tafel, maar soms ook met wat meer vuur vanuit onze eigen ervaringen.

Met als doel het verbeteren van de kwaliteit van zorg in de breedste zin van het woord. Steeds vanuit het perspectief van de cliënt, het gaat over ons allemaal en alles waarmee je als cliënt bij Reade te maken kunt hebben; het gebouw, de cultuur en diversiteit, de medewerkers en de andere cliënten, de mogelijkheden en onmogelijkheden in zorg en technologie, het misschien weer genieten.

Het zou fijn zijn wanneer iedereen in 2024 elke dag een kleine lach op zijn of haar gezicht kan toveren, denk aan iets grappigs, een flauwe mop, iets stoms wat je hebt gedaan of iets wat je hebt kunnen betekenen voor een ander. En zwijg af en toe ..... ontspan!

*Gijs van den Brink*  
Voorzitter Cliëntenraad Reade  
[g.vd.brink@reade.nl](mailto:g.vd.brink@reade.nl)

## Inhoudsopgave

Achterban .....	4
Levensstijl en voeding .....	6
Financiën en beleid .....	7
Alles rond klachten .....	9
Kwaliteit zorg en Veiligheid .....	10
Wonen.....	11
Diversiteit en inclusie .....	12
Innovatie en wetenschappelijk onderzoek.....	14
Huisvesting (nieuwbouw en renovatie).....	15
Vrijtijdsbesteding .....	16

## Achterban

De Cliëntenraad vertegenwoordigt de cliënten van Reade. Om namens deze hen te kunnen spreken moet de Cliëntenraad weten hoe zij denken over ontwikkelingen binnen Reade en wat zij belangrijk vinden.

### Portefeuillehouders

Aad Zwaard, Caroline Geelen, Gijs van den Brink, Khadija Amagir

### Doel

In de besluitvorming zoveel mogelijk het perspectief van cliënten meenemen. Daarom op verschillende momenten in het jaar, direct of via mail, in contact komen met cliënten. Via de Reade Nieuwsbrief zo nodig op specifieke thema's proberen cliënten te raadplegen, en te informeren over lopende zaken.

### (Sub)Acties

Vooraf gericht naar buiten, naar de cliënten, proberen de achterban in beweging te krijgen, respons te ontvangen.

We willen hiervoor in 2024 een flinke slag maken met een bepaalde doelgroep. De klinische cliënten lijken voor dit 1<sup>e</sup> traject goed geschikt (duidelijk wie hiertoe behoort, via de kliniek gemakkelijk te bereiken en gezien de recente ontwikkelingen en de komende verhuizing ook een thema om wensen en verwachtingen te bevragen).

### Concrete actiepunten

Structureel (elk kwartaal) overleg met afdeling communicatie voor de Nieuwsbrief, actuele website en monitor tekst, folder en actuele zaken die we willen communiceren.

- Elke Reade Nieuwsbrief (eens per maand) onderdeel 'bericht van de Cliëntenraad' verzorgen.
- Tweemaandelijks overleg met ervaringsdeskundigen
- Aanschuiven in managersoverleg (meet-up) om te horen wat er speelt, wat speerpunten zijn waar de CR bij kan aanschuiven. Aandacht voor overdracht van wat hier besproken is aan andere CR leden.
- Halfjaarlijks bezoek aan 3 klinische afdelingen op de Overtoom, begonnen in december 2023 (in overleg met Manager Kliniek). Voorbereiden met een bepaald thema.
- Een korte papieren folder maken met QR code die doorverwijst naar CR op website.
- Iemand van het leefstijlloket uitnodigen in de CR vergadering. Vooral over samenwerking van Reade met Revasport en de wijze waarop hiernaar wordt doorverwezen.
- Twee keer per jaar een deel van de reguliere CR vergadering openstellen voor cliënten. Afhankelijk van het thema dat we met hen willen bespreken een gerichte doelgroep uitnodigen (via Flyer en/of Nieuwsbrief).

- Concretiseren van een cliëntenpanel om regelmatig vragen aan voor te leggen. Hiervoor hebben we adressen nodig om cliënten direct te kunnen bereiken. Dit gaan we in 2024 opnieuw proberen van de grond te krijgen, in overleg met de nieuwe bestuurssecretaris. Ook hiervoor zijn wensen en verwachtingen voor nieuwbouw (of de verhuizing van JvB) een goed thema om op door te vragen.
- En uiteraard de voortgang van dit achterbanplan elk kwartaal evalueren en andere CR betrekken bij de communicatie met de achterban.

# Levensstijl en voeding

Alle inspanningen die Reade verricht voor het leren en stimuleren van een betere lifestyle, waaronder sport en voeding, met het oog op herstel en voortgang na de tijd bij Reade. Het hele gebied van preventie, nazorg en lange termijn behandeling van cliënten met aanhoudende klachten.

## Portefeuillehouders

Ellen Uerz, Aad Zwaard

## Doel

Aandacht te vragen voor het belang van een goede leefstijl (voeding en bewegen, fysiek en mentaal) voor het herstel. Zowel voor, tijdens als na de behandeling

## (Sub)Acties

- *Visie leefstijl*: in de 1<sup>e</sup> helft van het jaar een vervolggesprek voeren met Olivia Andiel (projectleider), daarna passend thema agenderen voor plenaire CR voor de 2<sup>e</sup> helft van het jaar.
- Symposium organiseren met Bjarne Timonen ('De leefstijlgids tegen somberheid'), psychologen en maatschappelijk werkers Reade over de samenhang tussen voeding en mentaal welbevinden.
- *Leefstijlloket*: aan het begin van het jaar kennismaken met de nieuwe manager, Margriet van den Broek (sportloket geïncorporeerd, apart sportloket 'jeugd en kinderen' per maart 2022). Na kennismaking uitnodigen voor plenaire CR aan de hand van een passend thema. Aandachtspunt: bekendheid leefstijlloket bij mensen met reuma.
- *Revasport*: volgen als gebruiker (Caroline Geelen).
- *Neuromove*: volgen als gebruiker (Aad Zwaard). Aandachtspunt: voorgenomen samenwerking Reade/Neuromove en wachtlijsten.
- *Plants for Joints*: Wendy Walrabenstein uitnodigen (cateraar Vitam, diëtiste en junior onderzoeker zijn in 2023 op bezoek geweest bij de CR). Bekendheid geven aan uitkomsten onderzoek en kick-off nieuw project (deelnemers gezocht): Plants for Health. Aandachtspunt: Heeft de begroting 2024 consequenties voor het aanbieden van advies (leefstijlloket) en assortiment gezonde voeding?

# Financiën en beleid

De keuzes die Reade maakt voor korte en langere termijn in o.a. visiedocumenten, kaderbrief, begroting en de uitkomsten hiervan in jaarrekening, kwartaaloverzichten en maandelijkse financiële overzichten, worden door de leden van deze commissie kritisch gevolgd vanuit het perspectief van het cliëntenbelang. De CR geeft invulling aan het adviesrecht t.a.v. de vaststelling van de begroting en de jaarrekening.

## Portefeuillehouders

Aad Zwaard, Piet Trienekens, Gijs van den Brink, Caroline Geelen

## Doel

Het begrijpen en kritisch volgen van beleidsstukken en rapportages op het gebied van financiën, strategie en beleid en dit interpreteren vanuit cliëntenperspectief  
Voor 2024 zal er speciaal aandacht zijn voor:

- De financiering van de nieuwbouwplannen
- Het doorgronden van de DBC-systematiek (Diagnose en behandelcombinatie) en de gevolgen hiervan voor de cliënten.
- De transformatie van Reade naar expertisecentrum (haalbaarheid, gevolgen voor kwaliteit van zorg, financiële consequenties)
- De impact van hybride behandelingen voor cliënten
- De consequenties van het Integraal Zorgakkoord (IZA)

## (Sub)Acties

- Afhankelijk van de te bespreken documenten jaarlijks terugkerende vaste overleg momenten. In ieder geval een driemaandelijks overleg met financial controller na de ontvangen kwartaalrapportages.
- Bespreken met RvB (na eventueel vooroverleg met financial controller en/ of andere sleutelfunctionarissen in de organisatie) en kritisch bevragen op
  - Meerjarenplannen (visiedocumenten)
  - Kaderbrief (juni)
  - Begroting (nov-dec) en jaarrekening (voorjaar)
  - Kwartaalrapportages, inclusief bewaken van evaluatie
  - Maandelijkse Managementrapportage
- Specifieke scholing aanvragen voor DBC (en IZA)
- De CR informeren over de uitkomst van de gesprekken

## **Evaluatie**

Halfjaarlijkse evaluatiemomenten (juni en november). Financieel was 2023 een uitdagend jaar voor Reade. Om de opgebouwde expertise in revalidatie en reumazorg duurzaam in te blijven zetten voor de mensen die het hard nodig hebben, moet Reade haar 'huis' op orde brengen en de (financiële) basis en positie in de regio versterken.

Aandachtspunten 2024: reorganisatie, toekomstige huisvesting, IZA, transformatie naar expertisecentrum.



## Alles rond klachten

De Cliëntenraad voert structureel overleg met de Klachten Advies Commissie (KAC) en klachtenfunctionaris. Constructief onderhouden van deze contacten.

### Portefeuillehouders

Ida Kahlman, Marijke van Wijk, Piet Trienekens

### Doel

Inzicht verkrijgen in het aantal en de aard van de klachten en de wijze waarop deze afgehandeld worden, en in de Veilig Incident Meldingen (VIM) en de verbetermaatregelen die worden voorgesteld.

Voordragen lid KAC namens de Cliëntenraad.

### (Sub)Acties

- Periodiek gesprek met voorzitter KAC
- Gesprek met lid KAC, die namens de Cliëntenraad zitting heeft in de KAC
- 2 keer per jaar gesprek met klachtenfunctionaris over aantal, aard en afhandeling klachten
- Gesprek met Reade over wijze van rapporteren

# Kwaliteit zorg en Veiligheid

Signaleren van aandachtspunten op het gebied van kwaliteit van zorg en veiligheid voor het overleg met de Raad van Bestuur, o.a. vanuit de managementrapportage Kwaliteit & Veiligheid (K&V) en de ervaringen van cliënten en specialisten met telefonische/video consulten

## Portefeuillehouders

Ida Kahlman, Marijke van Wijk

## Doel

Signaleren van aandachtspunten uit de managementrapportage Kwaliteit en Veiligheid voor het overleg met de Raad van Bestuur  
Monitoren EHealth, nagaan welke groepen baat hebben bij zorg op afstand, welke minder, wat zijn de aandachtspunten?

## (Sub)Acties

- Bespreken managementrapportage K&V
- In overleg met de RvB en met onderzoekers op gebied van EHealth willen we antwoorden krijgen op vragen als:
  - Worden er cliënten gemist wanneer er alleen video consulten worden aangeboden?
  - Zo ja, wat gaat Reade hieraan doen?
  - Kunnen cliënten de keuze krijgen?

## Evaluatie

Periodiek. 1x per half jaar.

# Wonen

Na het revalidatietraject bij Reade kan/gaat de cliënt met medewerking van het adviesbureau naar huis. Is dit het oude huis? Of een ander huis in een andere omgeving? Situaties die voor de cliënt en familie grote gevolgen kunnen hebben. Helaas is het naar huis gaan niet zo vanzelfsprekend; er dienen mogelijk aanpassingen gemaakt te worden in de bestaande woning (indien mogelijk) of in sommige gevallen naar een andere woning wat een groot impact heeft. Het verhuizen naar een andere woning is een enorme uitdaging. In Amsterdam is er behoefte aan 200 rolstoelvriendelijke woningen.

## Portefeuillehouders

Ida Kahlman, John Diemeer, Marijke van Wijk

## Doel

In overleg met adviesbureau Reade de knelpunten op het gebied van begeleiding van ontslag naar aanpassingen thuis en thuiszorg helder krijgen en deze agenderen voor het overleg met de Raad van Bestuur

## (Sub)Acties

- In 2024 nodigen we het adviesbureau van Reade uit in de reguliere vergadering om te kijken wat en waar we kunnen ondersteunen
- De CR is vertegenwoordigd bij Cliëntenbelang Amsterdam (CBA), waarmee minimaal een keer per maand overlegd wordt
- We kijken naar nieuwbouwprojecten van woningbouwverenigingen of ook daar rolstoelvriendelijke woningen gebouwd worden. Waarna op basis van de gesprekken een advies wordt geschreven richting de RvB en Management.

## Evaluatie

In 2023 is er een overleg geweest met het Adviesbureau en heeft een lid van de CR de vergaderingen bijgewoond van Cliëntenbelang Amsterdam. We gaan kijken naar nieuwbouwprojecten in Amsterdam of er rolstoelwoningen gebouwd worden.

# Diversiteit en inclusie

Diversiteit en inclusie is een thema waar veel organisaties mee worstelen. Je bent er niet met het vergroten van de diversiteit van een team via werving en selectie, de organisatiecultuur moet ervoor zorgen dat iedereen zich welkom voelt en blijft, kan meepraten en een stem heeft in de besluitvorming. Diversiteit & Inclusie is een belangrijk onderdeel van het werken in Amsterdam e.o. Niet alleen wat betreft goed werkgeverschap, maar ook binnen de CR, waar we proberen effectief samen te werken met verschillen. Zo dat iedereen welkom is, het gevoel heeft gehoord te worden en dat zijn/haar mening ertoe doet.

## Portefeuillehouders

Khadija Amagir, Piet Trienekens en Ellen Uerz

## Doel

Diversiteit en inclusie voor het grotere geheel van Reade mee uitdiepen, vanuit het perspectief van de samenstelling van de cliëntenpopulatie in een stad als Amsterdam en dreigende personeelstekorten in de zorg. De diversiteit in de CR vergroten en kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat iedereen zich welkom en gehoord voelt.

## (Sub)Acties

- Training diversiteit en inclusie voor de CR (besloten). Wat betekent diversiteit? Wat doe je zelf aan inclusie? Hoor jij erbij? We werken aan onze sensitiviteit en vaardigheden.
- Workshop diversiteit en inclusie door Bettina Haarbosch, programmamanager diversiteit en inclusie bij de NS voor de CR samen met de RvB en desgewenst de RvT.
- CR-cultuur bespreken: hoe inclusief is die? Onderdeel van de jaarlijkse zelfevaluatie over het voorgaande jaar.
- Kijken naar werving en selectie nieuwe leden, we maken op basis van de opgedane kennis een nieuw profiel en denken we na over andere manieren van werven.
- Onboarding: hoe worden nieuwe leden opgevangen en ingewerkt? Een overzichtelijk en solide inwerkprogramma zorgt er voor dat nieuwe leden kunnen landen, de “codes” uitgelegd krijgen en zich niet verloren hoeven te voelen.

## Evaluatie

- De CR heeft zich ontwikkeld tot een gesprekspartner van de RvB en vervult een voortrekkersrol door het thema – ook en vooral in tijden van schaarste – op de kaart te zetten

- We willen beeld hebben van de stand van zaken binnen Reade op het punt van beleidsvorming rond diversiteit en inclusie. Waar is het belegd? Wat zijn de aandachtspunten? Hoe kunnen we elkaar daarin ondersteunen?
- Diversiteit is een onderdeel van de zelfevaluatie 2023 van de CR.

# Innovatie en wetenschappelijk onderzoek

Met wetenschappelijk onderzoek draagt Reade bij aan het verbeteren en innoveren van de revalidatie- en reumazorg.

Een lid van de Cliëntenraad zit in de jury van de Kwaliteitsprijs van Reade (in 2024: Ida Kahlman).

## Portefeuillehouders

Ellen Uerz en Caroline Geelen

## Doel

Wij willen in 2024 meer nadruk leggen op een proactieve rol voor wat betreft cliëntenparticipatie in onderzoek. Dit wordt landelijk ook steeds meer gepromoot. We treden op als ambassadeur van het wetenschappelijk onderzoek binnen Reade, zeker vanwege de aangekondigde bezuinigingen op dit gebied.

## (Sub)Acties

- We organiseren 3 tot 4x per jaar een overleg met de manager Wetenschappelijk onderzoek en Innovatie waarin we de agenda van de onderzoeksafdeling bespreken en samen beoordelen bij welke van de onderzoeken patiëntenparticipatie voordelen kan opleveren en hoe dat te organiseren is. Voor 2024 streven we ernaar in ieder geval voor één onderzoek de patiëntenparticipatie te initiëren.
- We organiseren in 2024 één masterclass of symposium over ‘Cliëntparticipatie in onderzoek’, waarvoor we wetenschappers, ervaringsdeskundigen en medewerkers uitnodigen.
- We nodigen 3x per jaar een onderzoeker uit om te vertellen over de uitkomsten van het onderzoek effecten op cliënten.
  - Reumatoloog Wouter Bos over SEMORA (gebruik van app door RA patiënten)
  - Wendy Walrabenstein over effecten van plantaardige voeding ( Plants for Joints, leefstijl programma bij cliënten met (risico op) reumatoïde artritis en artrose)
  - Laura Boekel over de Covid studie (zeer succesvol grootschalige onderzoek onder reumapatiënten in samenwerking AMC, Reade en VUMC) waarmee zij en Gert Jan Wolbink prijzen hebben gewonnen.

## Evaluatie

- De CR heeft zicht op de onderzoeken die worden gedaan en draagt deze met trots uit (ambassadeursrol).
- De CR denkt mee over fondsenwerving t.b.v. innovatie.
- De CR praat “aan de voorkant” mee over cliëntenparticipatie bij onderzoek.

## Huisvesting (nieuwbouw en renovatie)

De (fysieke) omgeving van behandeling en verpleging en ook bijvoorbeeld de wachtruimte heeft invloed op het welzijn van cliënten. Daar is het nodige onderzoek naar gedaan. De uitgangspunten van de “healing environment” hebben zowel betrekking op de bouw zelf als op de inrichting.

### **Portefeuillehouders**

Piet Trienekens, John Diemeer, Ida Kahlman

### **Doel**

Vanuit het perspectief van cliënten welzijn en welbevinden adviseren op relevante plannen en projecten mede in relatie tot de verdeling van de kosten.

### **(Sub)Acties**

In 2024 diverse overleggen bijwonen en evalueren, plannen bestuderen waarna op basis van de gesprekken/overleggen een advies wordt geschreven richting de Raad van Bestuur en Management.

### **Evaluatie**

In 2023 hebben we in de laatste fase van het opknappen van de kliniek input kunnen geven voor wat betreft de inrichting. Er zijn informatiebijeenkomsten over de locatiekeuze van de nieuwbouw die wij hebben bijgewoond.

# Vrijtijdsbesteding

Overleven, verwerken, trainen, doen. In het revalidatiecentrum zitten is niet cool. Je moet er wat van maken. Reade helpt je overleven, verwerken en trainen en natuurlijk probeer je het te doen met wat je hebt. Maar als er 's avonds of in het weekend niets te doen is val je terug. Het ontbreken van recreatiemogelijkheden/ontspanningsactiviteiten is een groot gemis, uiteindelijk ook voor Reade. Meer (positieve) cliënten vormen een stevige financiële positie.

## Portefeuillehouders

Gijs van den Brink en Khadija Amagir

## Doel

Reade is zich ervan bewust dat vrijetijdsbesteding een groot goed is, en eenzaamheid niet bijdraagt aan een goede revalidatie. Reade heeft inzicht in de wensen van cliënten in de kliniek op het gebied van vrijetijdsbesteding en krijgt verbeterpunten aangereikt.

## (Sub)Acties

In 2024 wordt de cliënt bezocht waarna op basis van de gesprekken een advies wordt geschreven richting de Raad van Bestuur en Management. Dit wordt gedaan met 10 specifieke cliënten op de Overtoom (7) en de Jan van Bremenstraat (3). Deze gesprekken worden samen met het aandachtgebied 'Achterban' georganiseerd,. Het zullen geen lange gesprekken zijn, aangepast aan de energie van de cliënt. De vraag is duidelijk: “ *hoe beleef jij de vrije tijd bij Reade?*”.

De 10 gesprekken zijn tot 1 september. Daarna wordt een verslag gemaakt.

## Evaluatie

In 2023 zijn de eerste contacten gelegd, zoals met de Reade Foundation en een stagiair om te onderzoeken vanuit clientperspectief hoe de vrijetijdsbesteding van cliënten kan worden verbeterd.