



Jaaroverzicht 2019
Centrale Cliënten Raad
Heliomare



Beste cliënten en medewerkers van Heliomare,

2019 is bijna ten einde en we kunnen wel stellen dat het voor de Cliëntenraad een roerig jaar is geweest. Zo zijn Joana Keur en Gerard van Noort gestopt met hun werkzaamheden voor de Cliëntenraad. Onze dank uiteraard voor hun inzet. Maar gelukkig zijn er drie nieuwe leden toegevoegd aan de Raad, te weten: Sylvia Klok, John van Raaij en Hans van der Zwet Slotenmaker. Zij zullen zich zelf voorstellen in dit jaarverslag. In 2018 heeft de voorzitter van de Raad van Bestuur ons gevraagd om eens na te denken of de Cliëntenraad Revalidatie en Sport wellicht een Centrale Cliëntenraad wilde worden. Na een cursus van een aantal sessies, ondersteund door de LSR (landelijk steunpunt medezeggenschap) heeft de Raad besloten dat zij de Centrale Cliëntenraad Heliomare gaan worden per 1 mei 2019.



11 april ondertekening verklaring van de overgang van Cliëntenraad Heliomare naar Centrale Cliëntenraad Heliomare Per 1 mei 2019.(vlnr, Patricia Esveld, Klaas Lukkien en Rosalie van Rijn-Rozeman.)

Op 10 september werd de Cliëntenraad toch wel zeer verrast met de mededeling dat de voorzitter van de Raad van Bestuur per 1 december stopt met haar werkzaamheden voor Heliomare. De Raad heeft de afgelopen jaren met heel veel plezier met haar samen mogen werken en we vinden het echt jammer dat Patricia Esveld, onze gesprekspartner weggaat.

Uiteraard respecteren wij haar besluit en wensen haar in haar nieuwe baan heel veel succes.

Op 20 november hebben wij op de receptie van Patricia afscheid genomen, mooie woorden gesproken en namens de Centrale Cliëntenraad Heliomare, haar een mooi cadeau overhandigd.

Heliomare moet op zoek naar een nieuwe bestuurder en de Raad zal hier zeker bij betrokken zijn en heeft haar wensen aan de RVT gemeld. Op dit moment is nog niet bekend wie de nieuwe bestuurder is.

Ook in 2020 zal de Raad zich weer volledig inzetten voor onze cliënten. Heeft u vragen, iets te melden of op of aanmerkingen, laat het ons weten. U kunt dit doen door te mailen naar het e-mailadres van de Centrale Cliëntenraad Heliomare. CCR@heliomare.nl

Namens de Centrale Cliëntenraad Heliomare en haar ondersteuner Marja Al, wens ik u hele fijne, gezellige Kerstdagen en een Gelukkig en Gezond 2020

Klaas Lukkien,

Voorzitter.

Even voorstellen

Ik heet Hans van der Zwet Slotenmaker, ben 59 jaar, ik ben getrouwd en we hebben drie kinderen. Vier jaar geleden heb ik een herseninfarct gekregen en daarna een hersenbloeding. Door de hersenbloeding ben ik voor de helft van mijn lichaam verlamd, waardoor ik volledig ben afgekeurd. Na bijna twee zware maanden in het ziekenhuis, ben ik in Heliomare terecht gekomen.



Per 1 december 2019 ben ik formeel lid geworden van de Cliëntenraad. In oktober en november heb ik eerst kennis gemaakt om te kijken of het mij wat leek en of de leden van de Cliëntenraad er ook mee konden instemmen.

Ik was douaneambtenaar en daar heb ik o.a. in de medezeggenschap gezeten. Naast mijn reguliere werk, mocht ik medewerkers met problemen op divers gebied, zowel lichamelijk als emotioneel, helpen. Dat heb ik altijd met veel plezier gedaan!

In de toekomst hoop ik ook in de Cliëntenraad van Heliomare mijn steentje te kunnen bijdragen.

Hans van der Zwet Slotenmaker,

Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare.

Even voorstellen.



Hallo, mijn naam is Sylvia, ik ben sinds maart 2019 lid van de Centrale Cliëntenraad van Heliomare, nadat ik op een dag werd aangesproken door de vice-voorzitter van de Raad (Rosalie). Ik vind het erg leuk en super interessant, ik hoop dat ik me nog lang mag inzetten voor de belangen van alle cliënten.

In 1999 ben ik zelf in aanraking gekomen met Heliomare; na een zwaar ongeluk ben ik een periode in de kliniek opgenomen. Het was een zware tijd, maar ik heb enorm veel geleerd tijdens deze opname. Nu, 20 jaar later, merk ik helaas nog steeds dagelijks de gevolgen van het ongeluk, zodoende ben ik eind 2018 opgenomen in het “chronisch pijn-traject” van Heliomare. Ik ben dankbaar dat ik in aanmerking kwam voor dit traject, het heeft me enorm geholpen.

Voor ons als cliëntenraad is het contact met de achterban erg belangrijk, maar we zijn niet altijd even “zichtbaar” voor iedereen. Om dit te veranderen zijn wij volop bezig met meerdere acties. Zo vragen wij in het overleg (3 x per jaar) met alle RVE’s

in welke mate zij (nieuwe) medewerkers en (nieuwe) cliënten informeren over het bestaan en nut van de cliëntenraad. Daarnaast werken wij mee aan het verbeteren van de informatie in de bestaande folders, mappen etc. Hiermee hopen we nog dichterbij de cliënt te komen staan. Kortom; er is nog veel werk aan de winkel. Ik wens iedereen fijne feestdagen en wie weet komen we elkaar “in de wandelgangen” een keertje tegen.

*Sylvia de Graaf-Klok,
Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare*

Even voorstellen



*John, ons goede voorbeeld
Hij blijft het leven vieren!*

Hierbij wil ik mij, John van Raaij, even aan u voorstellen. Sinds het begin van dit jaar ben ik lid van de Centrale Cliënten Raad. In 2018 ben ik door een bacterieële infectie geveld geraakt en ik heb daardoor een hoge dwarslaesie opgelopen. Na mijn ziekenhuis opname heb ik ruim 10 maanden in Heliomare gerevalideerd. In deze tijd heb ik Heliomare goed leren kennen. Voor iedere cliënt heeft het verblijf in een revalidatiecentrum een grote impact, maar ook op zijn of haar familie. Ik wil mij graag samen met de andere leden van de Raad inzetten, om het verblijf van de cliënten zo goed en positief mogelijk te laten verlopen. Waar mogelijk houden wij de vinger aan de pols. Als Raad zijn wij o.a. alert op privacy, bejegening, planning etc. U kunt altijd bij ons terecht via CCR@Heliomare.nl

Uw vraag en of opmerking wordt in de Raad besproken en u mag van ons een antwoord verwachten.

Ik wens u allemaal veel sterkte en succes met uw revalidatie!

*John van Raaij,
Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare*

Het belang van goede voeding tijdens de revalidatie.

Op 10 mei is een afvaardiging van de cliëntenraad naar een netwerkbijeenkomst van cliëntenraden geweest bij Revalidatiecentrum Revant in Breda.

Tijdens het middagprogramma werd aandacht besteed aan het belang van goede voeding tijdens het revalidatieproces. Wij schrokken ervan dat ongeveer 38 procent van de klinische cliënten bij binnenkomst een slechte voedingstoestand heeft. Voor alle duidelijkheid; dit betekent zeker niet dat al die cliënten ondergewicht hebben. Ook een cliënt met overgewicht kan ondervoed zijn omdat hij niet voldoende voedingsstoffen met zijn voeding binnenkrijgt.



In Revant wordt als pilot 6 keer per dag voeding aangeboden. Drie hoofdmaaltijden en drie tussendoortjes waarbij het streven is dat die zo gezond mogelijk zijn en de cliënt helpen om sterker te worden (door o.a. meer eiwitten in het menu op te nemen). Goed om te horen dat met kleine wijzigingen in het voedingsplan bereikt kan worden dat cliënten zich fitter voelen en daardoor meer uit hun revalidatie kunnen halen.

Binnen Heliomare wordt op het gebied van de beleving van voeding aandacht besteed aan de voeding. Een voorbeeld daarvan is het met elkaar beneden eten in de Orangerie. Daarbij is zichtbaar dat de beleving van het samen eten mensen goed doet. Dat is een eerste stap.

Wij zouden graag zien dat er meer gedaan wordt om cliënten bewust te maken wat gezonde voeding is en wat het positieve effect van gezonde voeding kan zijn op de revalidatie. Hoe bijvoorbeeld een eiwitrijk dieet kan meehelpen aan een snellere revalidatie.

Wij onderschrijven als cliëntenraad het belang van goede voeding tijdens de revalidatie. Het zou voor Heliomare een goed streven zijn, wanneer de cliënt gemotiveerd zou worden om aandacht te hebben voor goede voeding. De positieve ervaring en bewustwording daarvan zal de cliënt motiveren om er in de toekomst ook beter mee om te gaan. Het zal een bijdrage leveren in het gehele revalidatie proces in Heliomare en in de thuissituatie na het ontslag.

Petra Storm,
Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare

Heliomare PGO support; Samen meer betekenen voor cliënten



Half mei ontving de Cliëntenraad een uitnodiging van Mevrouw Meijkens - PGO support - om mee te denken in de cliëntreizen van mensen die een CVA hebben gehad; “hoe verliep de nazorg, waar liep men tegenop?”

De eerste bijeenkomst was op 10 juli. De presentatie stond in het teken van de cliëntreizen en de afronding van fase 1: de onderzoeksfase. Twee afgevaardigden van de Raad waren daarbij aanwezig. Daarnaast namen de bestuurder Patricia Esveld, drie managers, een revalidatiearts, psycholoog, drie afgevaardigden van de vereniging Hersenletsel en drie mensen van PGO support deel. Van deze laatsten, leidde de adviseur Inbreg Cliëntenperspectief ons door het zorgenpad van twee fictieve cliënten, een dame en een heer; “wat kwamen zij tegen tijdens hun revalidatie proces, maar ook, wat misten zij daarin?”

De deelnemers aan deze sessie kregen ieder een verschillende kleur “sticky notes” en plakten dat bij het onderwerp waarvan zijzelf vonden dat er verbetering of meer aandacht nodig was. Onderwerpen die o.a. ter sprake kwamen waren: emoties, gedragsverandering, hoe vul ik mijn tijd in. waar miste ik ondersteuning, waar kan ik altijd terecht met mijn vragen etc. Aan het einde van de sessie waren “de paden” vol stickers.

We sloten af met een evaluatie over het proces en de samenwerking; “Wat bracht het ons? Wat kan beter? Wat zijn leerpunten? Hoe gaan we verder?”

We maakten een afspraak om weer bijeen te komen na de uitwerking van de conclusies die die dag op tafel kwamen. Eind oktober kwam de projectgroep weer bijeen. Nu sloten ook nog enkele andere medewerkers van Heliomare aan.

Op basis van de uitgewerkte sessie gaan we samen:

- In kaart brengen waar Heliomare invloed heeft op de reis.
- De knelpunten, prioriteiten en oplossingen bedenken.
- Gezamenlijk verder uitwerken van oplossingen die binnen de invloed van Heliomare liggen.

Voor u als lezer moet het duidelijk zijn dat er heel intensief gewerkt wordt aan een verbeterproject voor de cliënten die een CVA meemaakten. Tegelijk kwam de vraag of ook de NAH cliënten in deze verbetersessies meegenomen konden worden. Misschien is dat mogelijk in de volgende leerzame bijeenkomst. Er kwam tijdens het brainstormen veel goeds naar voren! Er werden veel stappen gezet, maar de eind-sprint moet nog komen. Ik kijk er naar uit!

*Rosalie van Rijn-Rozeman,
Vicevoorzitter Cliëntenraad Heliomare*

Onderwerpen waar ik me als Raadslid o.a. mee bezig heb gehouden...

Voor het derde jaar alweer zit ik in de Cliëntenraad van Heliomare. Ik ben het enige lid dat geen persoonlijke ervaring heeft als cliënt of patiënt bij Heliomare. Wel sport ik al jaren twee keer in de week bij de fitness-groep, heb familieleden die bij Heliomare werk(t)en en ben al veertig jaar de directe buurman in Wijk aan Zee. Ik houd me met anderen specifiek bezig met IT, de bedrijfsvoering en algemene zaken. Hieronder zaken waar ik onder andere woordvoerder ben geweest in 2019.

De Centrale Cliëntenraad is altijd op zoek naar ervaringen, complimenten, meningen en verbeteringen van en voor mensen die zorg ontvangen van Heliomare. Dat geldt voor mensen die een klinische of een poliklinische behandeling ondergaan. Maar het geldt ook de naasten van cliënten. De CCR richt zich op alle vestigingen van Heliomare. We begrijpen dat mensen die opgenomen of onder behandeling zijn veel aan hun hoofd hebben. Toch is het voor ons belangrijk om juist in die fasen te horen wat voor verbetermogelijkheden U ziet. Graag horen wij suggesties van U. We proberen met behulp van nieuwe media-technieken uw participatie te bevorderen. Daarom zijn we op zoek naar een digitaal platform waarop we regelmatig vragen kunnen stellen en uw vragen en opmerkingen kunnen verzamelen. Vanwege het programma: “De basis op orde”, is er op het ogenblik helaas nog weinig financiële ruimte voor IT-investeringen. We zullen het moeten doen met de mogelijkheden die er nu zijn. Als u

een wens of een suggestie heeft mail dat dan naar ons of spreek ons aan. U kunt ons vinden op CCR@ Heliomare.nl. We hopen in 2020 te vorderen met het inrichten van een (digitaal) klantenpanel zodat we regelmatig en meer met cliënten over ontwikkelingen in Heliomare kunnen communiceren.

In 2019 heeft de Cliëntenraad zich maandelijks laten informeren over de ontwikkeling van het elektronisch patiëntendossier en een online cliëntenportaal. We denken mee hoe het gebruik van het portaal stap voor stap verbeterd kan worden. De CCR wil binnen zijn mogelijkheden stimuleren dat meer cliënten voor inzage in hun gegevens en het maken van afspraken gebruik kunnen maken van de digitale mogelijkheden. Het gaat ons nooit snel genoeg. Maar de omstandigheden zitten niet mee. Ondertussen zijn we er attent op dat de kwaliteit van de gegevens en dossiers beter wordt en de beveiliging van persoonlijke gegevens niet in het gedrang komt.



Gedurende het hele jaar volgen we aandachtig en kritisch de bedrijfskundige en organisatorische ontwikkelingen bij Heliomare. We stellen daar scherpe vragen over en doen verbetersuggesties. Niet omdat we over de organisatie en bedrijfsvoering gaan maar omdat de CCR de cliënten van Heliomare een goede en continue zorg gunt. Daarin spelen financiële middelen en

betrokken personeel cruciale rollen.

De CCR is op de valreep van dit jaar betrokken bij een advies over het profiel en de werving van een nieuw lid van de Raad van Bestuur en over een nieuw lid van de Raad van Toezicht. Bij de RvT hebben wij aangegeven dat we gebruik gaan maken van ons wettelijk recht om een bindende voordracht voor een bestuurder namens de cliënten te doen. Ons doel is om zowel in de Raad van Bestuur als in de Raad van Toezicht een vertegenwoordiger te hebben met specifieke aandacht voor het belang van cliënten.

*Cees Hamers,
Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare.*



Wat doe ik zoal.....



Ik werk al vele jaren als ondersteuner voor Cliëntenraden, in de ouderenzorg, jeugdzorg maar ook revalidatiezorg. Bij Heliomare werk ik sinds november 2007.

Als ondersteuner ben ik geen lid van de Raad, beslis ik niet mee en ik ben geen woordvoerder van de Raad. Wat doe ik dan wel, zult u denken.

Ik zorg er voor dat de Raad het werk zo goed mogelijk kan doen; in overleg met de bestuurder, voorzitter en vicevoorzitter stel ik de agenda op voor de komende cliëntenraadsvergadering. Ik maak de agenda's, via het bestuurssecretariaat ontvang en verzamel ik alle adviesaanvragen en belangrijke informatie, ik notuleer tijdens de ver-

gadering en werk dit uit. Waar nodig, attendeer ik de leden op hun (advies)rechten en plichten, ik plan de vergaderingen, zalen en alles wat er bij hoort, kortom de "spin in het web".

Flexibiliteit vind ik heel belangrijk. Het is voor mij dan ook prettig om mijn werk bij twee werkgevers te kunnen combineren met mijn gezin en hobby's. Ik geniet van op-pas-oma te zijn en ook af en toe vakantie te vieren. Ik steek graag de handen uit de mouwen....

*Marja Al,
Ondersteuner Cliëntenraad Heliomare.*



WMCZ, wat houdt dat in voor de CCR?

Op 25 november organiseerde het LSR-Landelijk steunpunt medezeggenschap een informatiebijeenkomst voor cliëntenraden waar uitleg werd gegeven over de nieuwe WMCZ (Wet Medezeggenschap Cliëntenraden Zorg) die waarschijnlijk op 1 juli 2020 ingaat. Twee leden van de CCR zijn daar naar toe gegaan.

De nieuwe WMCZ geeft een stevigere positie aan cliëntenraden binnen de instelling en meer rechten en verantwoordelijkheden. Onze stem binnen Heliomare wordt hierdoor verstevigd. We ervaren gelukkig al geruime tijd dat wij als serieuze gesprekspartner worden gezien waarbij Heliomare onze medezeggenschap waardeert. Prettig dat dit nu ook vanuit de wet nog meer wordt ondersteund.

Als u meer wilt weten over de WMCZ kunt u dat vinden op:

<https://hetlsr.nl/wp-content/uploads/2019/06/LSR-basisinformatie-Wmcz-2018.pdf>



In de nieuwe WMCZ wordt onder andere vastgelegd dat het de plicht is van de CCR om regelmatig de wensen en meningen van de cliënten op te halen.

Wij vinden uw mening heel belangrijk en vooruitlopend op de nieuwe wet is een van onze speerpunten voor 2020 het oprichten van een cliëntenpanel waarbij wij een aantal keer per jaar via een digitale enquête vragen willen stellen aan de cliënten.

Heeft u als cliënt belangstelling om deel te nemen aan het cliëntenpanel of zou U raadslid willen worden? Stuur dan een email met uw naam en emailadres naar ccr@heliomare.nl. Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

*Petra Storm,
Lid Centrale Cliëntenraad Heliomare.*

Kerstontbijt voor onze cliënten.



Ruim voor 25 december, wanneer de meeste klinische cliënten thuis Kerst gaan vieren, serveert de keukenbrigade voor iedereen die daaraan deel kan nemen, een feestelijk ontbijt. De happening zal dit jaar de 19de zijn en het is een goede gewoonte, dat twee mensen van de cliëntenraad assisteren bij het feestelijk dekken van de tafels. Om uiterlijk 07.00 uur worden we dan verwacht en ongelooflijk, de staf is dan al volop bezig. De tafels zijn al met linnen gedekt en de borden staan er al op. Aan ons om te helpen met het bestek, de servetjes, de eieren, mandarijnen, croissantjes, het beleg en de botertjes rond te delen. De inlooptijd voor de gasten is om 08.15 uur, de opening van het ontbijt is 09.15 uur. Dik-

wijls komt iemand al vroeger binnen om een mooi plekje te veroveren! Tijdens de feestelijke bijeenkomst zorgt een koortje voor passende zang. Om 10.15 uur is de afsluiting met een kleine attentie namens Heliomare. De zwarte brigade moet dan heel, heel hard aan het werk, zodat het personeel later in een spic en span restaurant kan lunchen.

Het is dit jaar de tweede keer dat ik mee mag helpen en dat doe ik samen met Sylvia de Graaf-Klok. Volgend jaar sta ik mijn plek af en mag Sylvia nog een keer meedraaien met weer een ander lid. Zo kan iedereen die vanuit de cliëntenraad daartoe in staat is, zijn steentje bijdragen en met eigen ogen zien hoe keihard de keukenbrigade zich inzet voor de gasten.

Hulde aan deze mensen die vanaf de vroege ochtend het hele jaar voor cliënten en personeel klaar staan. Zij verdienen een groot compliment voor hun inzet!

*Rosalie van Rijn-Rozeman,
Vicevoorzitter Cliëntenraad Heliomare.*

