

Jaarverslag Cliëntenraad RZWN 2024

Namens de cliëntenraad (CR) van RZWN blik ik terug op een bewogen en productief jaar. In 2024 hebben wij ons actief ingezet om de belangen van patiënten te behartigen en onze stem binnen de organisatie te laten horen. Door deelname aan diverse werkgroepen en overlegmomenten hebben wij bijgedragen aan verbeteringen in de zorg en dienstverlening. In dit verslag delen wij de belangrijkste onderwerpen die dit jaar aan bod zijn gekomen.

Overleg en betrokkenheid

De cliëntenraad heeft in 2024 zes keer vergaderd en is door de raad van bestuur maandelijks via schriftelijke updates op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen binnen de organisatie. Daarnaast hebben wij actief deelgenomen aan werkgroepen en klankbordgroepen, waaronder:

- Werkgroep No Shows
- Klankbordgroep Reuma & Arbeid

Belangrijke onderwerpen en adviezen

De CR heeft feedback gegeven op verschillende brieven aan patiënten, waaronder de brief over de contractbeëindiging van een vertrekkende arts en de brieven met uitleg over osteoporose. Het doel was om de communicatie zo helder en patiëntgericht mogelijk te maken.

In het kader van de continuïteit van reumazorg heeft de CR nauwlettend in de gaten gehouden dat er voldoende artsen beschikbaar blijven om de zorg voor patiënten te waarborgen.

De CR heeft adviezen uitgebracht binnen de werkgroep No Shows. Op basis van cijferanalyses bleek dat het belangrijk is om het aantal geannuleerde afspraken terug te dringen. Daarnaast zijn ook de cijfers over door RZWN zelf geannuleerde afspraken besproken, bijvoorbeeld door ziekteverzuim van behandelaars.

In 2023 was er veel onrust binnen de organisatie. Daarom is in 2024 een intern cultuuronderzoek gestart onder leiding van Richard Langerak. Dit onderzoek bracht de organisatiecultuur in kaart en vormde de basis voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan. De CR is hierover geïnformeerd en betrokken bij de opvolging van de acties.

De raad van toezicht heeft een externe adviseur aangesteld om een advies uit te brengen over de topstructuur en een plan van aanpak op te stellen. De CR is hierbij betrokken en zal ook in 2025 hier actief aan meewerken.

Om het contact met patiënten en medewerkers aan te gaan, heeft de CR in september een werkbezoek gebracht aan locatie Emmeloord. Dit bezoek gaf nieuwe inzichten in o.a. huisvestings- en locatievraagstukken en zorgverlening. Het resultaat van deze dag was gevuld met waardevolle en bijzondere gesprekken.

In de toekomst wil de CR vaker locaties bezoeken en patiënten vooraf aanschrijven om hun input te verzamelen.

Tijdens de strategiebijeenkomst in oktober heeft de CR input geleverd voor het nieuwe meerjarenbeleidsplan. Er volgen nog meer bijeenkomsten om hierover mee te praten.

De resultaten van de patiëntenquête 2024 zijn geanalyseerd en er zijn adviezen uitgebracht om de patiënttevredenheid verder te verbeteren, o.a. door in te haken op de vraag om (meer) invalideparkeerplaatsen bij de locaties van RZWN

De CR heeft kennisgemaakt met de nieuwe RvT-leden en was betrokken bij de werving van interim-bestuurders Wynand Crommelin (januari) en Henri Janssen (augustus).

Professionalisering van de cliëntenraad

De CR heeft in 2024 tweemaal een training gevolgd via LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden) om haar deskundigheid te vergroten. De voorzitter en vicevoorzitter zullen in 2025 een aanvullende cursus volgen.

Vooruitblik op 2025

Het komende jaar staat in het teken van verdere professionalisering en het versterken van de rol van de CR binnen RZWN.

Ook is het de bedoeling, zoals eerder vermeld, om meer bezoeken aan locaties van RZWN te brengen om zo onze achterban uitgebreid te kunnen ontmoeten.

Wij blijven ons in 2025 ten volle inzetten voor de belangen van patiënten en kijken uit naar een goede samenwerking met RZWN tijdens haar jubileumjaar.

Namens de Cliëntenraad,
Mary Verbogt, voorzitter

Eind 2024 bestond de CR uit de volgende leden:
Bea Schout, Ika Meijer, Karel van de Pol en Mary Verbogt