

# JAARPLAN 2016 - 2017

**Cliëntenraad De Waalboog**

---

## **INHOUDSOPGAVE**

Inhoudsopgave	2
Hoofdstuk 1: Inleiding	3
Hoofdstuk 2: Samenstelling Cliëntenraad per 1 januari 2016	4
Hoofdstuk 3: Projecten 2016 en 2017 binnen De Waalboog	6
Hoofdstuk 4: Inhoudelijke focus Cliëntenraad in 2016 - 2017	8
Hoofdstuk 5: Overige “eigen” onderwerpen Cliëntenraad in 2016 – 2017	11
Hoofdstuk 6: PR, communicatie en voorlichting	13
Hoofdstuk 7: Werkstructuur en interne contacten	16
Hoofdstuk 8: Externe betrekkingen	19
Hoofdstuk 9: Nawoord	20
BIJ:LAGE 1: Overzicht bevoegdheden Cliëntenraad	21
BIJLAGE 2: Overzicht van bestaande taakverdeling binnen Cliëntenraad	23
BIJLAGE 3: Vergaderschema 2016	26

## 1. Inleiding

Als Cliëntenraad van De Waalboog stellen we iedere twee jaar een jaarplan op. Hierin geven we aan wat we willen aanpakken en hoe we dat gaan doen. Daarbij volgen we de ontwikkelingen binnen De Waalboog, maar we stellen ook eigen onderwerpen centraal. In onze jaarverslagen, maar ook tussentijds via bijvoorbeeld de digitale nieuwsbrief en de 'Bij de Koffies', doen wij hierover verslag.

### Wettelijk kader

Sinds 1996 bestaat er een wet die alle zorginstellingen verplicht om een cliëntenraad te hebben. Deze zogenaamde Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) maakt deel uit van een reeks patiëntenwetten en regelt de medezeggenschap van de cliënten. Deze wetten zijn bedoeld om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn in die Wet vastgelegd. Een overzicht daarvan treft u aan in bijlage 1.

### Belangenbehartiger

De Cliëntenraad van De Waalboog behartigt als onafhankelijk en zelfstandig medezeggenschapsorgaan de gemeenschappelijke belangen van de ca. 600 cliënten/bewoners van De Waalboog, waakt over de kwaliteit van de zorg-, huisvesting en dienstverlening, doet gevraagd en ongevraagd voorstellen ter verbetering, adviseert ten aanzien van het beleid en de uitvoering van de procedure klachtenbehandeling en adviseert over de beleidsplannen van De Waalboog. Omdat de rol van mantelzorgers (familie, vrienden) verandert - er komt meer ruimte voor samen zorgen, maar er wordt ook meer van hen verwacht - denkt de Cliëntenraad ook mee over hun belangen.

Het betreft de cliënten/bewoners van De Waalboog van de volgende locaties:

- Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum (verpleeghuiszorg) Joachim en Anna, Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen en Bosweg 250, 6523 NN Nijmegen, waaronder tevens vallen het dagbehandelingcentrum Villa Vollandry, Bosweg 160, 6523 NN Nijmegen en dagbehandelingcentrum De Boog, Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen;
- Woonzorgcentrum Nijvelt, Heyendaalseweg 117, 6525 AH Nijmegen;
- Woonzorgcentrum De Honinghoeve, Albanystraat 7, 6544 RA Nijmegen;
- Woonzorgcentrum St.Jozefklooster, Kerkstraat 65, 6543 KG Nijmegen;
- Woonzorgcentrum H. Hartklooster, Wilhelminastraat 24, 5721 KJ Asten.

## 2. Samenstelling Cliëntenraad per 1 januari 2016

De Cliëntenraad bestaat per 1 januari 2016 uit 11 leden:

1. de heer R. (René) Gijsberts, contactpersoon voor Nijeveld.
2. de heer R. (Roland) Heesbeen, contactpersoon voor Joachim en Anna en speciaal voor Bosweg 250 (Jong Dementerenden), Villa Villandry en De Boog.
3. mevrouw M. (Madeleen) Helmer, waarnemend voorzitter.
4. mevrouw T. (Toos) Klever, contactpersoon voor Joachim en Anna en speciaal voor Bosweg 250 (Jong Dementerenden), Villa Villandry en De Boog.
5. mevrouw R. (Ria) Lamkamp, contactpersoon voor Nijeveld.
6. mevrouw E. (Elise) Overes, contactpersoon voor Joachim en Anna.
7. de heer T. (Tiny) Romviel, voorzitter.
8. mevrouw C. (Carla) Rooijackers, contactpersoon voor Joachim en Anna.
9. de heer P. (Peter) Saleming, contactpersoon voor De Honinghoeve, Nijeveld, St. Jozefklooster en het Heilig Hartklooster.
10. mevrouw W. (Wilma) Spanjaard, contactpersoon voor Villa Villandry, de Boog en Joachim en Anna.
11. de heer B. (Bob) Teunissen, contactpersoon voor Joachim en Anna.

We streven ernaar om alle locaties vertegenwoordigd te laten zijn in de Cliëntenraad. Op dit moment ontbreekt een rechtstreekse vertegenwoordiging vanuit het St. Jozefklooster.

### Ondersteuning

Vanuit de organisatie ontvangt de Cliëntenraad van twee functionarissen ondersteuning, te weten 6 uur per week advisering/ondersteuning ten aanzien van de inhoud (Henriëtte Elsinghorst) en ondersteuning op administratief/secretarieel terrein (Carla Lauret).

## Samenwerkingsovereenkomst

De afspraken met betrekking tot de samenwerking tussen Bestuurder en de Cliëntenraad van De Waalboog zijn vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst. Deze overeenkomst dateert uit 2010. Wij hebben medio 2015 aan de Bestuurder gemeld, dat we een nieuwe Samenwerkingsovereenkomst willen aangaan. Enerzijds willen we de zelfstandige positie van de Cliëntenraad beter vastleggen (geen invloed meer van de Bestuurder op de samenstelling van de Cliëntenraad en geen vast bedrag meer als jaarlijks budget voor de Cliëntenraad, maar een budget gebaseerd op een begroting). Anderzijds willen we de zittingsduur van de leden van de Cliëntenraad brengen op 2 x 4 jaar (nu 4 en 2 jaar). De Bestuurder heeft aangegeven hierover met ons in gesprek te willen gaan. Mogelijk zullen ook van die kant voorstellen tot aanpassing in dat overleg worden ingebracht.

### Voornemen:

Wij streven ernaar in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2016 een nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen de Bestuurder en de Cliëntenraad af te sluiten (2016).

### **3. Projecten 2016 en 2017 binnen De Waalboog**

Door de bestuurder is in januari 2016 een overzicht verstrekt van onderwerpen, die naar verwachting in 2016 ter informatie of advisering aan de Cliëntenraad zullen worden voorgelegd. Deze onderwerpen zijn:

#### **Zorg, behandeling en dienstverlening**

- Kostendekkende en toekomstbestendige dagbesteding
- Persoonsgebonden wasgoed
- Rapportage externe HKZ-audit 5-6 november 2015
- Project Cliënt en mantelzorger aan zet
- Eindresultaat werkgroep vrijheid en veiligheid
- Visie op zingeving
- Observatie en kortdurend verblijf
- Projectplan over extra gelden deskundigheidsbevordering en dagbesteding
- Specialistische verpleegzorg in de thuissituatie (VPT en MPT)
- Samenwerking met TVN Zorgt
- Samenwerking met Driestroom
- Samenwerking Specialisten ouderengeneeskunde – huisartsen
- Geactualiseerde visie eten en drinken
- Evaluatie Bewonerstoezicht PG-afdelingen
- Bewegingsgerichte zorg
- (Tussen)evaluatie de Wingerd

#### **Cliënten/bewoners en partners**

- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Jaarverslag Cliëntenvertrouwenspersoon en SKGN
- Plan van aanpak Resultaten CQ-meting en spiegelgesprekken

- Evaluatie Zorgvuldig zorgen 2015 en Zorgvuldig zorgen 2016
- Herijking kwaliteitsbeleid
- Vervolg invoering Familienet of Quli
- Dialoog Cliëntenraad-Bestuurder (participatieladder; samenwerkingsovereenkomst)

### **Leiderschap, medewerkers en cultuur**

- Organisatorische wijzigingen dienst Behandeling & Begeleiding (B&B)
- Organisatorische wijzigingen Facilitaire dienst

### **Bedrijfsvoering**

- Plan van aanpak ICT, digitalisering en domotica
- Innovatieopdracht Berenschot
- Doddendaal
- Capaciteitsplanning
- Nieuwbouwplannen Joachim en Anna en daaraan gerelateerde zaken
- Voortgang Scheiden wonen en zorg
- Voorgenomen maatregelen in het kader van bezuinigingen die adviesplichtig zijn
- Geactualiseerd vrijwilligersbeleid
- Innovatie bedrijfsvoering
- Kwantitatieve managementrapportages
- Kwalitatieve managementrapportages
- Jaarverantwoording/jaarrekening 2015
- Begroting 2017
- Herijking strategie

## 4. Inhoudelijke focus Cliëntenraad in 2016 - 2017

Tijdens onze studiedag in november 2015 hebben we geconstateerd, dat de werkdruk hoog en bij enkele leden (dreigend) té hoog is. Omdat dit een gevolg is van onze eigen ambities, hebben we besloten selectiever te worden bij het opnemen van nieuwe onderwerpen. Willen we dat de Cliëntenraad in de komende jaren invloed en effect blijft hebben, dan dient de Cliëntenraad de veranderkracht van de organisatie te ondersteunen juist op die onderwerpen die direct de merkbare kwaliteitsverbetering voor cliënt én mantelzorger bepalen. Uit de veelheid van onderwerpen hebben wij daarom besloten te werken met een 5-tal speerpunten.

De volgende thema's/beleidsvoornemens zijn benoemd:

- 1. Samenredzaamheid** (waaronder de familiecontactbijeenkomsten en ondersteuning mantelzorgers)  
Samenredzaamheid (goede samenwerking tussen medewerkers, mantelzorgers en vrijwilligers rond zorg en welzijn van de bewoner) is al jaren een belangrijk aandachtspunt voor de CR en een pijler van de transitie in zorg en welzijn die gaande is bij de Waalboog. Op allerlei beleidsterreinen waakt de CR ervoor dat in deze transitie de mogelijkheden en beperkingen van mantelzorgers om deel te nemen aan zorg en welzijn in het oog worden genomen. Een belangrijke ruggengraat van dit traject zijn de halfjaarlijkse familiecontactbijeenkomsten die mede op initiatief van de CR in 2015 zijn 'ge-upgrade' en waarbij vertegenwoordigers van de CR nu een rol spelen bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie. Op die manier hebben wij een goed inzicht gekregen in de 'moet- en mijdregels' van die bijeenkomsten. Wij schrijven begin 2016 een samenvattend verslag van onze bevindingen. Ook de bestuurder zal deze bijeenkomsten (laten) evalueren met de zorgmanagers en andere deelnemers vanuit de organisatie aan deze bijeenkomsten. Afgesproken is, dat vervolgens de Cliëntenraad en zorgmanagers met elkaar in gesprek gaan om zowel de voorbereiding als de bijeenkomsten zelf als de communicatie met de cliënten/bewoners en mantelzorgers te optimaliseren. (2016)
- 2. Dagbesteding Toekomstbestendig en vrijwilligersbeleid**  
Begin 2016 wordt het projectplan 'Dagbesteding Toekomstbestendig' en het vrijwilligersbeleid gepresenteerd en geagendeerd voor het overleg tussen de bestuurder en de Cliëntenraad. De Cliëntenraad heeft op het voorgenomen besluit een verzwaard adviesrecht.



Bij de behandeling van de projectopdracht hebben wij deze van een aantal kanttekeningen voorzien. Voor ons vormen deze kanttekeningen het toetsingskader voor het eindproduct van de projectgroep.

Wij blijven ernaar streven, dat welzijn/dagbesteding een belangrijke kernwaarde blijft van het verblijf op de locaties van De Waalboog. (2016)

### **3. Kwaliteit**

Onder meer door de nota van Staatssecretaris van Rijn 'Waardigheid en trots - Liefdevolle zorg. Voor onze ouderen' is de aandacht voor de kwaliteit van zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen sterk toegenomen.

Zorgorganisaties zijn vanaf 1 januari 2016 niet meer verplicht om de CQi-vragenlijst VVT te gebruiken voor het meten van ervaringen van cliënten/bewoners die verpleegzorg dan wel zorg binnen een woonzorgcentrum krijgen via de Wet langdurige zorg (Wlz). De zorgorganisaties kunnen voor het registreren van cliëntervaringen ook andere meetinstrumenten gebruiken. De verplichting voor het gebruik van de CQi-vragenlijst vervalt totdat het kwaliteitskader Verpleeghuiszorg voor de Wlz is vastgesteld. Nieuwe afspraken over het meten van cliëntervaringen worden in dit kwaliteitskader opgenomen. Uiterlijk 1 oktober 2016 willen zorgverzekeraars, zorgorganisaties en cliëntenorganisaties het nieuwe kwaliteitskader indienen bij Zorginstituut Nederland.

Wij hebben met de bestuurder afgesproken, dat we in de zomer van 2016 hierover al in gesprek willen gaan, teneinde nog in 2016 een kwaliteitsmeting onder cliënten/bewoners en mantelzorgers te kunnen doen. (2016)

### **4. Communicatie met de achterban**

In 2015 hebben wij een notitie vastgesteld om te komen tot verbetering van de communicatie tussen Cliëntenraad en onze achterban (cliënten/bewoners en mantelzorgers). In principe willen we 4 maal per jaar een themabijeenkomst met onze achterban organiseren. In het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2016 willen we de voorbereidingen daarvoor afgerond hebben en een eerste bijeenkomst organiseren (2016).

### **5. Huisvesting**

Twee leden van de Cliëntenraad werken mee aan de nieuwbouwplannen voor het Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna. Zij worden daarin bijgestaan door een lid van de bouwpool van het LOC.

De definitieve plannen worden naar verwachting nog in 2016 als voorgenomen besluit voor advies aan de Cliëntenraad voorgelegd.

Ook de (ver)bouwplannen voor Nijvelt en Honinghoeve (op beide locaties ombouw van lichte naar zware zorg) en St. Jozefklooster (scheiden van wonen en zorg) krijgen voortdurend aandacht van de Cliëntenraad. (2016 en 2017)

## 5. Overige “eigen” onderwerpen Cliëntenraad in 2016 - 2017.

Als “eigen” onderwerpen van de Cliëntenraad noemen wij verder (beleidsvoornemens):

1. Extra aandacht besteden aan de consequenties van nieuw beleid voor mensen met een laag inkomen, bijvoorbeeld bij de toegang tot activiteiten. (continu)
2. Door cliënten/bewoners en/of mantelzorgers werd ons in de voorbije jaren gemeld, dat er hoge rekeningen kwamen voor waskosten zonder dat daaraan een eigen keuze ten grondslag lag. Een aandoening of ziekte was daarvan de oorzaak. Begin 2016 verwachten wij de uitkomsten van het op ons verzoek door de bestuurder ingestelde onderzoek hiernaar. Onze inzet was en blijft, dat, indien er sprake is van extra waskosten door aandoening of ziekte de Waalboog die extra kosten compenseert en dat de Waalboog zelf dit aan de orde stelt bij de cliënt en/of mantelzorgers (proactieve houding). (2016)
3. In het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2016 starten we het overleg met De Waalboog over hoe de feitelijke financiële informatie naar de Cliëntenraad verder kan worden geoptimaliseerd. Onze gedachten gaan daarbij uit naar een kengetallenbegroting, die de CR meer inzicht geeft in de kwaliteit van zorg, die in de begroting verwerkt is of waarvan daarin is uitgegaan. Die kengetallen kunnen vervolgens afgezet worden tegen die van andere instellingen in den lande (benchmarks). (2016)
4. Al jaren dringen we er bij de bestuurder op aan dat de cliënt en/of zijn eerste contactpersoon betrokken wordt bij het (halfjaarlijks) Multidisciplinair Overleg (MDO), door dit overleg te houden in zijn/hun aanwezigheid. Dit hoort naar onze opvatting bij het streven om de cliënt zoveel mogelijk zelf de regie over zijn leven te laten houden. Hoewel de bestuurder en wij het ten principale hierover eens zijn, is dit slechts binnen enkele afdelingen (onder meer Bosweg 250) gelukt. Wij beginnen hierover ongeduldig te worden en willen in het 1<sup>e</sup> halfjaar van 2016 een organisatiebrede invoering daarvan. (2016)
5. Voor meer communicatie over en weer tussen cliënten/bewoners, hun naasten en medewerkers (en meer samenredzaamheid) zetten we in op organisatie brede invoering van Familienet of een soortgelijk systeem. (2016)

6. We willen elke 6 maanden beschikken over cliënttevredenheidsgegevens (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging zoals douchen, sfeer en activiteiten, schoonmaak, (kwaliteit van) inzet mantelzorgers. (2016 en 2017)
7. Opstelling van een gezamenlijk plan om het aantal MIC-incidenten vooral de valincidenten te beperken (co-training van Bestuurder en Cliëntenraad). (2016)
8. Bespreken wijziging regels restaurant Joachim en Anna voor cliënten/familieleden, zodat zij (zo mogelijk gezamenlijk) een maaltijd in het restaurant kunnen gebruiken, door verruiming openingstijden (2016, maar is uiteraard afhankelijk van de nieuwbouw van Joachim en Anna). (2016)

Wij realiseren ons, dat dit toch nog heel veel onderwerpen zijn (die overigens niet allemaal even intensieve aandacht nodig hebben) en dat dit daarmee een (mogelijk te) ambitieus programma is. Deze onderwerpen kunnen vervolgens ook gebruikt worden in het contact met de achterbannen en om concrete voorstellen aan hen voor te leggen.

Het kan overigens voorkomen, dat er zich ontwikkelingen voordoen, waardoor - in het belang van de cliënten/bewoners - gedurende het jaar een aanpassing van de prioriteiten dient plaats te vinden.

De in de samenwerkingsovereenkomst met De Waalboog vastgelegde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zullen altijd richtinggevend zijn voor het handelen en de besluitvorming.

Begin 2017 respectievelijk 2018 zullen wij in ons jaarverslag over 2016 respectievelijk 2017 terugkijken naar de gerealiseerde projecten en zo nodig ons Jaarplan bijstellen. Eind 2017 zullen we een nieuw jaarplan opstellen, dan voorzien van een begroting.

## 6. PR, communicatie en voorlichting

De bekendheid en zichtbaarheid van de Cliëntenraad is een voortdurend punt van aandacht. Wij hebben eerder al geconstateerd, dat de communicatie - het tweerichtingsverkeer - tussen enerzijds de Cliëntenraad en anderzijds diegenen, die zij vertegenwoordigt (cliënten/bewoners, contactpersonen en overige naasten) beter kan.

In de voorbije jaren hebben we al een aantal acties ondernomen om de informatieverstrekking én communicatie te verbeteren, namelijk:

- Er is periodiek locatieoverleg (1x per jaar). Door dit overleg tussen een vertegenwoordiging van het management van de desbetreffende locatie en de voorzitter van de Cliëntenraad samen met de contactpersoon/contactpersonen vanuit de Cliëntenraad, weten we beter wat er op de diverse locaties speelt. In de vertegenwoordiging van cliëntenbelangen helpt dat ons verder. We willen bezien of het nodig is de frequentie van dit locatieoverleg de komende jaren te verhogen.
- De Cliëntenraad besteedt meer aandacht aan een grotere naamsbekendheid bij en goede communicatie met cliënten/bewoners en hun vertegenwoordigers; de contactpersonen voor de diverse locaties zijn vooral hierin actief.
- Voorts is stilgestaan bij de wijze waarop cliënten/bewoners en mantelzorgers informatie ontvangen over zaken die voor hen van belang (kunnen) zijn. Dit heeft geresulteerd in veel meer bijdragen van de Cliëntenraad in 'Bij de koffie' en een column in 'Rondje Waalboog'. Als er nieuws is, kunnen we dit ook laten meelopen in de nieuwe digitale nieuwsbrief van De Waalboog.
- Er is door leden van de Cliëntenraad in 2015 een nieuwe voorlichtingsfolder over de Cliëntenraad vervaardigd en verspreid onder cliënten/bewoners en mantelzorgers.
- Ook is in 2015 gestart met modernisering en uitbreiding van de website van de Cliëntenraad ([www.waalboog.nl/cliëntenraad](http://www.waalboog.nl/cliëntenraad)).
- In 2015 heeft de organisatie samen met de Cliëntenraad het organiseren van z.g. familiecontactbijeenkomsten gereactiveerd. De Cliëntenraad (meestal de contactpersoon/contactpersonen voor de desbetreffende locatie) participeert daarbij in de voorbereiding van die bijeenkomsten en vervolgens woont/wonen dit lid/de leden de bijeenkomst bij.
- Medio 2015 heeft de Cliëntenraad een notitie vastgesteld, waarin de contouren worden geschetst hoe wij meer in contact willen komen met de achterban.

Ook de Waalboog heeft, vooral in 2015, veel en belangrijke stappen gezet om beter te communiceren met de cliënten/bewoners en de mantelzorgers.

Zo legt de afdeling communicatie algemene brieven voor cliënten/bewoners eerst ter correctie en/of aanvulling voor aan de raad en verschijnt er sinds eind 2015 een digitale nieuwsbrief waaraan ook de Cliëntenraad mag bijdragen. Wij ondersteunen de organisatie daarbij zoveel mogelijk door in onze bijdragen (in de 'Bij de Koffies', 'Rondje Waalboog', digitale nieuwsbrief, op de website) de cliënten/bewoners en mantelzorgers opmerkzaam te maken op zaken die spelen binnen en buiten het verpleeghuis of woonzorgcentrum, en voor hen van belang zijn.

Toch hebben wij op dat punt nog een wens. Graag zien we dat op alle locaties aandacht wordt geschonken aan wat wij aanduiden als 'klein nieuws'. Daarmee bedoelen we het verstrekken van informatie en wetenswaardigheden over medebewoners die we ook in normale woonsituaties met elkaar delen, zoals ziekte, overlijden van burennabijwonenden, oproepen, vakantiemogelijkheden, samenredzaamheid. Dit bevordert naar onze mening de sociale omgang binnen een verdieping/afdeling en voorkomt vereenzaming. Bovendien onderstreept het dat cliënten/bewoners van vooral de woonzorgcentra, maar ook cliënten/bewoners van het verpleeghuis bewoners gezien en behandeld moeten worden als bewoners van een woning. Wij denken dat een dergelijke nieuwsbrief een meerwaarde heeft voor cliënten/bewoners. Wij gaan in overleg met de Bestuurder om te bezien hoe we in deze verbetering kunnen bewerkstelligen en hoe wij met de privacyaspecten, die daarbij ook spelen, op een praktische wijze kunnen omgaan.

Naast voortzetting van onze huidige activiteiten op dit terrein, zijn concrete **voornemens** voor de jaren 2016 en 2017:

1. ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten/bewoners of mantelzorgers (continu);
2. bezien of de frequentie van de locatiegesprekken kan worden verhoogd (2017);
3. persoonlijke gesprekken voeren met de cliënten/bewoners en/of vertegenwoordigers op initiatief van de (leden van de) Cliëntenraad (continu);
4. een presentatie vervaardigen over het werk van de Cliëntenraad, waarin ook opgenomen is onze visie op cliëntenzorg (2016);
5. te bevorderen, dat, per locatie en als daar aanleiding toe is, vanuit de organisatie een bewonersinfo verschijnt, waarin informatie en wetenswaardigheden worden gemeld aan medebewoners (2016);
6. de website voor wat betreft de Cliëntenraad verder te vullen met informatie (2016);

7. adviseren over de methodiek en inhoud van het eind 2016 geplande cliënttevredenheidsonderzoek en over hoe de resultaten ervan vervolgens besproken worden met de cliënten/mantelzorgers. Wij willen daarbij vooral meer inzicht krijgen in wat cliënten/bewoners en mantelzorgers verwachten van de organisatie en in wat zij ervaren als belevingsgericht werken. Daarbij willen de Waalboog-brede thema's actief agenderen (2016);
8. door middel van de kwaliteitsmanagementrapportages, de klachtenregistratie, nazorgvragenlijsten, in- en externe audits, en resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken inzicht verkrijgen in de kwaliteit van wonen, welzijn en zorg voor cliënten/bewoners en mantelzorgers (continu).

## 7. Werkstructuur en interne contacten

De Cliëntenraad is de voorbije jaren sterk geprofessionaliseerd. Er is in 2012 - 2013 gestart met een taak-/aandachtsgebiedsverdeling binnen de Cliëntenraad, die jaarlijks geactualiseerd wordt (de bestaande taakverdeling is als bijlage 2 bij dit Jaarplan gevoegd). Vervolgens zijn we in 2014 - 2015 een stap verder gegaan. Er wordt bij de voorbereiding van adviezen (meer en meer) van uitgegaan dat het betreffende lid met een bepaalde taak:

- namens de Cliëntenraad in eventuele commissies, projectgroepen of werkgroepen van de Waalboog deelneemt,
- vooral de onderwerpen en adviezen op zijn/haar taak-/aandachtsgebied voorbereidt voor het interne vooroverleg binnen de Cliëntenraad,
- primair namens de Cliëntenraad het woord voert in het overleg met de Bestuurder over dat onderwerp. Eventueel wordt dat lid in zijn/haar werkzaamheden/inbreng bijgestaan door een ander lid, en
- namens de Cliëntenraad (samen met de voorzitter) het locatieoverleg voor zijn/haar locatie voorbereidt en daaraan deelneemt.

Tenslotte is geëxperimenteerd met ad hoc voorbereidingscommissies. Rond bepaalde - voor de Cliëntenraad belangrijke - actuele thema's hebben verschillende leden de inbreng van de Cliëntenraad voorbereid. Een goed voorbeeld hiervan was en is 'Nieuwbouw Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna'.

Nu we veel meer betrokken zijn bij de voorbereiding van nieuw beleid en door de toename van het reguliere advieswerk ervaren we een grote werkdruk. Wij proberen in de komende 2 jaar hiervoor oplossingen te vinden, zonder dat de kwaliteit van ons werk daaronder lijdt. We denken er bijvoorbeeld over hierbij gebruik te gaan maken van cliënten/bewoners en mantelzorgers die zich aanmelden om op deelterreinen een kortdurende bijdrage te leveren.

Concreet wil de Cliëntenraad voor wat betreft haar eigen functioneren in 2016 en 2017 bereiken (voornemens):

### Werkstructuur

In 2016 werken we toe naar een nieuwe werkstructuur.

1. De bestaande taakverdeling wordt in het voorjaar 2016, nu er weer een aantal nieuwe leden tot de Cliëntenraad zijn toegetreden, geactualiseerd. (2016)



2. Er komt een pilot betreffende het werken met interne commissies, die onderwerpen voorbereiden voor de Vooroverlegvergaderingen. Eind 2016 evalueren we deze pilot en nemen we de nodige besluiten. (2016)
3. We onderzoeken of, onder nader te bepalen condities en in overleg met de Bestuurder, het mogelijk is om op tijdelijke basis ter zake deskundige cliënten/bewoners of mantelzorgers bij projecten te betrekken. In het 2<sup>e</sup> halfjaar van 2016 zal hierover een discussie worden gevoerd, eerst binnen de raad en vervolgens met de bestuurder. (2016)
4. Verder willen ook door-ontwikkelen op medezeggenschap van mantelzorgers door als Cliëntenraad deze taak op ons te nemen of, indien nodig, als aparte tak, commissie of kamer van de Cliëntenraad. (2016 en 2017)
5. Onderzoeken of het mogelijk is te komen tot de aanmaak en inrichting van een besloten webpagina - met chatfunctie - voor leden van de Cliëntenraad, waarop de belangrijkste notities en de vergaderstukken gearchiveerd staan. (2016)

#### Interne contacten

Behalve met de hierna te noemen externe organisaties, is het heel belangrijk om contacten in de organisatie te onderhouden. Om te weten wat er intern speelt, gebruikt de Cliëntenraad daarnaast ook verschillende andere bronnen. Zo bestuderen we de uitkomsten van kwaliteits- en cliënttevredenheidsonderzoeken en zijn we betrokken bij diverse externe audits (onder andere het integriteitsonderzoek, de audit Topcare).

In 2016 en 2017 onderhoudt de Cliëntenraad de volgende interne contacten:

- 6x per jaar overleg met de Bestuurder (overlegvergaderingen).
- Elke maand een informeel overleg van voorzitter en vicevoorzitter van de Cliëntenraad met de bestuurder en de manager Bestuursbureau.
- Tenminste 2x per jaar overleg van voorzitter en inhoudelijk ondersteuner van de Cliëntenraad met de voorzitter en ondersteuner van de Ondernemingsraad (OR).
- 1x per jaar locatie-overleggen: afvaardiging Cliëntenraad met management locatie.
- 1x per jaar woont een lid van de Raad van Toezicht een overlegvergadering bij.
- voorbereiding op en deelname aan de halfjaarlijkse familiecontactbijeenkomsten op alle afdelingen.

Daarnaast nemen leden van de Cliëntenraad deel in:

- 5 werkgroepen rond de Nieuwbouw Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna (de heren T. Romviel en R. Gijsberts)
- Projectgroep Dagbesteding Toekomstbestendig (mevrouw M. Helmer)
- Commissie Melding Incidenten Cliënten (MIC) (de heer B. Teunissen)

- Commissie Ethiek (de heer P. Saleming)
- Commissie Hal (mevrouw E. Overes)
- Projectgroep Cliënt in regie bij het zorgleefplan (de heer P. Saleming)
- Projectgroep Eten en drinken (mevrouw C. Rooijackers)
- Projectgroep "Visie op zingeving" (geestelijke verzorging) (Bob Teunissen en Wilma Spanjaard)
- Projectgroep "Cliënt Zelfbediening "(CSS) (Peter Saleming)

De heer B. Teunissen is namens de Cliëntenraad contactpersoon voor de commissie Middelen en Maatregelen (MM).

Tijdens de studiedag in 2015 is nader gedefinieerd wat de rol van het Cliëntenraadslid is bij deelname aan commissies, projectgroepen of werkgroepen van De Waalboog. Het gaat om het:

- vergaren van achtergrondinformatie ten behoeve van de Cliëntenraad;
- inbrengen van kennis vanuit de Cliëntenraad in de commissie (adviesrol). De besluitvorming is altijd voorbehouden aan de voltallige Cliëntenraad;
- signaleren van punten die in de Cliëntenraad dienen te worden ingebracht en het hierover communiceren in de commissie en naar de agenda-opsteller van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad kiest er voor, dat haar leden geen uitvoerende activiteiten verrichten in de commissies, project- en werkgroepen. Om misverstanden te voorkomen, zal dit meteen worden gemeld bij de start van het lid van de Cliëntenraad in de commissie, project- of werkgroep.

**Voornemen:**

6. De interne contacten, met in acht name van de nader gedefinieerde rol van CR-leden bij deelname aan commissie van De Waalboog, ook in 2016 en 2017 onverminderd voort te zetten (2016 en 2017).

## 8. Externe betrekkingen

De Cliëntenraad volgt de ontwikkelingen van de nieuwe wetgeving op het terrein van de cliëntenrechten en de zorg nauwlettend. Wel moet ons van het hart, dat de besluiteloosheid van Regering en Staten-Generaal op dit onderwerp het de cliëntenraden niet gemakkelijk maakt.

Het heeft er lang naar uitgezien, dat de Wet cliëntenrechten zorg (Wcz) de Wmcz zou gaan vervangen. Het wetsontwerp werd ook ingediend bij de Tweede Kamer. De Wcz zou de rechten van cliënten regelen. In 2013 is vervolgens besloten om dit wetsvoorstel op te knippen in vier wetten. In een Wet Goed Bestuur zou de medezeggenschap geregeld gaan worden. Inmiddels is ook dit voornemen weer van de baan en is besloten tot een aanpassing van de bestaande wet Wmcz over te gaan. Het was de bedoeling dat eind 2015 de Staten-Generaal deze wet zou behandelen en vaststellen, maar in november 2015 werd dit weer uitgesteld en verschoven naar (voorlopig) de zomer 2016.

De Cliëntenraad van De Waalboog is lid van het Netwerk Cliëntenraden (NCZ) én van het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC Zeggenschap in Zorg). Van deze beide organisaties volgen wij cursussen, workshops en dergelijke, die voor het werk van de Cliëntenraad van belang zijn. De workshops van het LOC over de in voorbereiding zijnde nieuwe wet en ledenraadplegingen worden bijvoorbeeld door leden van de Cliëntenraad bijgewoond. Daarnaast ontvangen wij periodiek informatie van het LOC en NCZ door middel van nieuwsbrieven.

Verder onderhoudt de Cliëntenraad in 2016 en 2017 contact met:

- cliëntenraden van andere zorginstellingen in de gemeente Nijmegen;
- Zorgbelang Gelderland;
- de gemeente Nijmegen in het kader van de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo);
- Netwerk 100, uw welzijns- en zorgnetwerk (een samenwerkingsverband van professionele partijen in zorg en welzijn in de regio Zuid-Gelderland).

### Voornemen:

In 2016 zullen wij ons nog vooral concentreren op ons eigen functioneren binnen De Waalboog en de uitwerking van de in dit jaarplan opgenomen voornemens. In 2017, of zoveel eerder als mogelijk is, zal de Cliëntenraad zich ook nadrukkelijker inzetten binnen het regionale overleg/gremia. (2017)

## 9. Nawoord

De Cliëntenraad heeft zich gedurende de afgelopen jaren ontwikkeld tot een hecht team, professioneel op proces en inhoud. Zichtbaar en met een goede verankering in de locaties, en toenemend verankerd in de afdelingen. De communicatie naar de cliënten/bewoners en mantelzorgers is versterkt.

Hierdoor wordt het oordeel van de Cliëntenraad serieus genomen en weegt het mee in de beleidsbepaling van de organisatie. Nadrukkelijk willen wij hierbij ook aangeven, dat de bestuurder en het Managementteam door hun open wijze van communiceren en hun reacties op onze adviezen de voorwaarden heeft geschapen om de medezeggenschap van cliënten/bewoners inhoud te geven.

Hierdoor en door de zichtbaarheid op de locaties en afdelingen heeft de Cliëntenraad invloed op het functioneren van medewerkers naar cliënten/bewoners en mantelzorgers.

De Cliëntenraad maakt onlosmakelijk deel uit van De Waalboog, zonder haar onafhankelijk oordeel te verliezen. Een uitdaging voor ons om ook in de komende 2 jaar dat niet alleen vast te houden, maar waar mogelijk ook haar inbreng verder uit te breiden.

Nijmegen, 25 januari 2016

De voorzitter van de Cliëntenraad,

Tiny Romviel

## **BIJLAGE 1**

### **Overzicht bevoegdheden Cliëntenraad**

De bevoegdheden van de Cliëntenraad zijn vastgelegd in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).

De Cliëntenraad heeft recht op de informatie die nodig is om het raadswerk te kunnen doen. In de samenwerkingsovereenkomst tussen de Stichting De Waalboog en onze Cliëntenraad worden de volgende rechten voor de cliëntenraad benoemd:

#### Adviesrecht over:

- Een wijziging van de doelstelling of grondslag van Stichting De Waalboog.
- Het overdragen van de zeggenschap of fusie of het aangaan of verbreken van duurzame samenwerkingsovereenkomst met een andere zorginstelling.
- De gehele of gedeeltelijke opheffing van een der locaties, verhuizing of ingrijpende verbouwing.
- Een belangrijke wijziging in de organisatie.
- Een belangrijke inkrimping, uitbreiding of andere wijziging van werkzaamheden.
- De benoeming van personen die rechtstreeks de hoogste zeggenschap uitoefenen bij de leiding van arbeid in de instelling.
- De begroting en jaarrekening.
- Het algemeen beleid rond de toelating en stopzetting van de dienstverlening aan cliënten/bewoners.

#### Verzwaard adviesrecht over:

- Voedingsaangelegenheden van algemene aard.
- Het algemene beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid/hygiëne, geestelijke verzorging, maatschappelijke bijstand, recreatie- en recreatiemogelijkheden en ontspanningsactiviteiten voor cliënten/bewoners.
- De systematische bewaking, beheersing of verbetering van de kwaliteit van de aan cliënten/bewoners te verlenen zorg.
- De vaststelling of wijziging van een regeling betreffende de behandeling van klachten van cliënten/bewoners betreffende te verlenen zorg.
- Het aanwijzen van leden van de klachtencommissie.
- Wijziging van de regeling, bedoeld in artikel 2, 2<sup>e</sup> lid (WMCZ), en de vaststelling of wijziging van andere voor cliënten/bewoners geldende algemene regelingen.

- Het belasten van personen met de leiding van een onderdeel van de instelling, waarin gedurende het etmaal zorg wordt verleend aan cliënten/bewoners die in de regel langdurig in de instelling verblijven.

Recht op ongevraagd advies

over bovenstaande onderwerpen en andere onderwerpen die voor cliënten/bewoners van belang zijn.

Recht

om tenminste één persoon bindend voor te dragen voor de Raad van Toezicht.

## **BIJLAGE 2**

### **TAAKCLUSTERING EN TAAKVERDELING LEDEN CLIËNTENRAAD 2015.**

---

1. **Voorzitter: Tiny Romviel (vicevoorzitter Madeleen Helmer)**

Daaronder vallen:

- Taken, zoals die staan in het Huishoudelijk Reglement Cliëntenraad
- Aansturen inhoudelijk ondersteuner en secretariael ondersteuner
- Opstellen ontwerp-jaarplan
- Opstellen ontwerp-jaarverslag
- Overleg met Raad van Toezicht, cliëntenorganisaties (NCZ en LOC)
- (Met vicevoorzitter) Informeel overleg met Bestuurder
- Overleg met andere cliëntenraden, OR, ouderenorganisaties, gemeente
- Samenwerking De Waalboog met andere organisaties (Pro Persona, Driestroom, Topcare)
- (Samen met contactpersonen) Vertegenwoordiging CR bij audits
- (Uitwerking) plannen Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum (SZBC)

2. **Bedrijfsvoering: René Gijsberts (vervanger Roland Heesbeen)**

Daaronder vallen:

- Begroting
- Jaarverantwoording/jaarrekening
- Kwantitatieve Managementrapportages
- Vastgoedbeleid en capaciteitsplanning
- ICT en informatiebeleid
- Facilitaire zaken
- Scheiden van wonen en zorg (Financieel)
- Organisatievraagstukken

3. **Personeelszaken en kwaliteitszorg: Roland Heesbeen (vervanger René Gijsberts)**

Daaronder vallen:

- Personeelsbezetting (inclusief bezetting in zomerperiode)
- Taakherschikking en taakdelegatie (o.a. verpleegkundig specialist)
- Ruimte voor de Professional
- Omzetting lichte naar zware zorg
- Kwaliteitszorg algemeen
- MKZ-audits
- Kwalitatieve managementrapportages
- CQ-index (inhoud en bewaking verbeterpunten)

4. **Nieuwbouw- en verbouwplannen: Tiny Romviel (vervangers achtereenvolgens René Gijsberts, Wilma Spanjaard, Roland Heesbeen en Elise Overes)**

Daaronder valt:

- Nieuwbouw en inrichting Joachim en Anna

5. **Woonzorgcentra: Peter Saleming (alle WZC's) (Ria Lamkamp en Rene Gijsberts)**

Daaronder vallen:

- Toetsing/bewaking implicaties beleid, activiteiten binnen het kader van Bureau Welzijn en plannen op woonzorgcentra
- Scheiden van Wonen en Zorg inhoudelijk
- Plannen tot verbouw woonzorgcentra (Nijeveldt en Honinghoeve)

6. **Veiligheid: Wilma Spanjaard (vervanger Bob Teunissen)**

Daaronder vallen:

- Melding Incidenten (MIC)
- Middelen en Maatregelen (MM)
- Bewaking in de nachtzorg door b.v. akoestische maatregelen
- Verpleegkundig oproepsysteem
- Hitteprotocol/protocol extreme weersomstandigheden
- Hygiëne en infectiepreventie (bijvoorbeeld NORO-virus)
- Ouderen mishandeling
- Diefstal en preventie

7. **Belevingsgerichte zorg, samenredzaamheid, welzijnsactiviteiten: Madeleen Helmer (vervangers achtereenvolgens Carla Rooijackers, Wilma Spanjaard en Elise Overes)**

Daaronder vallen:

- Belevingsgericht werken
- Project Samenredzaamheid
- Mantelzorgbeleid
- Bureau Welzijn/activiteiten op de afdeling
- Familiecontactbijeenkomsten
- Toezicht in huiskamers

8. **(Overige) cliëntenbelangen: Carla Rooijackers (vervanger Wilma Spanjaard)**

Daaronder vallen:

- Eten en drinken
- Project Gastvrijheidszorg met Sterren
- Zorgleefplannen
- Bewegingsgerichte zorg



- Bewassing
- Uitvoering van de zorg, die de rechten of belangen van cliënten/bewoners raken
- Bewonerstelefonie
- Invoering Elektronisch Cliënten Dossier ECD
- Klachtenbehandeling (SKGN, cliëntvertrouwenspersoon)

9. **Ethiek en bijzondere zorg: Peter Saleming (vervanger Bob Teunissen)**

Daaronder vallen:

- Ethische vraagstukken
- Medisch- ethisch beleid
- Pastorale zorg
- Euthanasie
- Palliatieve zorg
- Reanimatiebeleid
- Lijkschouwing
- Opbaren enz.

10. **Communicatie: Elise Overes (vervanger Madeleen Helmer)**

Daaronder vallen:

- Ontwerpen en actualiseren folder cliëntenraad
- Beoordeling ontwerp-brieven aan bewoners/mantelzorgers
- Informatiegids voor nieuwe bewoners/mantelzorgers
- Bijhouden website (onderdeel Cliëntenraad)
- Schrijven columns in "Bij de koffie" (Rondje Waalboog wordt verzorgd door Madeleen Helmer met als vervanger Elise Overes)
- Social Media (Madeleen Helmer; vervanger Elise Overes)
- Contacten met de achterban CR

**BIJLAGE 3****Vergaderschema 2016**

1 <sup>e</sup> vergaderdatum vooroverleg Locatie: J&A	2 <sup>e</sup> vergaderdatum Vooroverleg Locatie: J&A	Reguliere vergaderdatum Directieoverleg Locatie: J&A
Maandag, 18 januari 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 25 januari 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur	Maandag, 17 februari 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur*
Dinsdag, 29 maart 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 4 april 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 18 april 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur*
Maandag, 30 mei 2016 Tijd: 10.30 -13.00 uur	Maandag, 6 juni 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 20 juni 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur*
Maandag, 22 augustus 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 29 augustus 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 12 september 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur*
Maandag, 10 oktober 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 17 oktober 2016 Tijd: 10.20 – 13.00 uur	Maandag, 31 oktober 2016 Tijd: 10.30 tot 12.30 uur
Maandag, 14 november 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 21 november 2016 Tijd: 10.30 – 13.00 uur	Maandag, 5 december 2016 Tijd: 10.30 – 12.30 uur

\* Van 10.00 tot 10.30 uur is er een voorbespreking van de Cliëntenraad en van 12.30 tot 13.00 uur een nabespreking, waarin de adviezen worden geformuleerd.

Daarnaast zal in november 2016 de jaarlijkse studiedag van de Cliëntenraad worden gehouden.