

Jaarverslag 2015

Cliëntenraad

De Waalboog

Versie 02

Vastgesteld in de vooroverlegvergadering van
de Cliëntenraad van 13 juni 2016.

Inhoudsopgave

Hoofdstukken	Pagina
1. Voorwoord	3
2. Algemeen	4
3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2015	4
4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2015	6
5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad en interne contacten	8
6. Externe betrekkingen	10
7. PR, communicatie en voorlichting	10
8. Behandelde onderwerpen	11
9. Slotopmerking	16
10. Verspreiding jaarverslag	16
11. Informatie	17
Bijlage	18 t/m 22

1. Voorwoord

In dit jaarverslag leggen wij als Cliëntenraad van Stichting De Waalboog (hierna te noemen "de Cliëntenraad") - net als in 2012, 2013 en 2014 - verantwoording af over onze activiteiten in 2015. Uitgangspunt hiervoor is vooral de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). Deze Wet noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een adviesrecht of een verzwaaard adviesrecht van een cliëntenraad geldt. Deze bevoegdheden zijn ook opgenomen in de in 2010 tussen de Raad van Bestuur en de Cliëntenraad gesloten samenwerkingsovereenkomst. Daarnaast kan een cliëntenraad ongevraagd advies uitbrengen over alle onderwerpen die voor cliënten van belang zijn.

Ons werk werd ook in 2015 gekenmerkt door een grote diversiteit. Er kwam ook veel meer werk op ons pad:

- de Cliëntenraad werd, zoals hierna zal worden aangegeven, intensief en vaak al in een vroeg stadium van beleidsontwikkelingen door de Raad van Bestuur betrokken bij veranderingen, waardoor er veel stukken gelezen moesten worden en veel onderzoek moest worden gedaan. Het vanuit cliëntenperspectief kritisch volgen van deze ontwikkelingen en veranderingen vraagt steeds meer inzet van de leden. Leden van de Cliëntenraad leverden voorts hun bijdrage in 15 commissies, projectgroepen, werkgroepen van de Waalboog;
- cliënten en mantelzorgers wisten ons nadrukkelijker te vinden. Zij deelden bijvoorbeeld via mail of persoonlijke gesprekken hun zorgen. Ook reageerden ze op mededelingen van de Cliëntenraad in "Bij de koffie" over uitgebrachte adviezen en behandelde onderwerpen in het overleg met de bestuurder en deelden hun persoonlijke ervaringen met het desbetreffende onderwerp.
- en de Cliëntenraad nam in 2015 een aantal initiatieven voor nieuwe ontwikkelingen op het terrein van de cliëntenzorg binnen De Waalboog. Als belangrijkste duiden wij aan onze betrokkenheid bij de voorbereiding en uitvoering van familiecontactbijeenkomsten.

In paragraaf 8 (pagina's 9 tot en met 13) treft u een volledig overzicht aan van de uitgebrachte adviezen.

2. Algemeen

De Cliëntenraad van De Waalboog heeft zich in 2015 ingezet voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners van de onder deze Stichting vallende huizen, te weten:

- Joachim en Anna Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum, Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen, waaronder tevens vallen het dagbehandelingscentrum "Villa Villandry", Bosweg 250, 6523 NN Nijmegen en dagbehandelingscentrum "De Boog", Groesbeekseweg 327, 6523 PA Nijmegen;
- Woonzorgcentrum "Nijevelt", 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.

In de vergadering van 4 februari 2014 heeft de Cliëntenraad het jaarplan voor 2014 en 2015 vastgesteld. In het jaarverslag 2014 hebben we nagegaan of de doelstellingen al in 2014 gehaald zijn dan wel wat de vorderingen zijn. In dit jaarverslag maken wij de definitieve balans van het jaarplan 2014/2015 op.

3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2015

Helaas hebben wij mevrouw Gien Dijkhuis als oud-lid van de Cliëntenraad verloren. Zij overleed tot onze grote ontsteltenis totaal onverwacht op 9 juli 2015, iets meer dan een half jaar nadat zij om gezondheidsredenen als lid van de Cliëntenraad afscheid had moeten nemen. Gien heeft een grote bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de Cliëntenraad, waarvoor wij haar ook langs deze weg dankzeggen.

Daarnaast heeft in 2015 de heer Wim Halters om persoonlijke redenen ontslag genomen als lid van de Cliëntenraad. Ook hem zijn we grote dank verschuldigd voor zijn bijdrage aan het werk van de Cliëntenraad gedurende een groot aantal jaren.

Er zijn in 2015 twee nieuwe leden toegetreden tot de Cliëntenraad, te weten mevrouw Toos Klever en de heer Bob Teunissen.

De Cliëntenraad bestaat per 31 december 2015 uit 11 leden, te weten:

1. De heer René Gijsberts, contactpersoon voor "Nijevelt";
2. De heer Roland Heesbeen, contactpersoon "Bosweg 160";
3. Mevrouw Madeleen Helmer, contactpersoon voor "Joachim en Anna", tevens vice-voorzitter;
4. Mevrouw Toos Klever, contactpersoon voor "Bosweg 160";
5. Mevrouw Ria Lamkamp, contactpersoon voor "Nijevelt";
6. Mevr. Elise Overes, contactpersoon voor "Joachim en Anna";

7. De heer Tiny Romviel, voorzitter;
8. Mevrouw Carla Rooijackers, contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”;
9. De heer Peter Saleming, contactpersoon voor “Nijeveld”, “de Honinghoeve”, “St. Jozefklooster” en het “H. Hartklooster”;
10. Mevrouw Wilma Spanjaard, contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”;
11. De heer Bob Teunissen, contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”.

Vanuit de organisatie ontving de Cliëntenraad in 2015 ondersteuning, zowel voor wat betreft de inhoud (4 uur per week adviseur Cliëntenraad: mevrouw Henriette Elsinghorst) als op secretariael terrein (4 uur per week: mevrouw Carla Lauret). Daarnaast ontving de Cliëntenraad ondersteuning bij het project “Nieuwbouw Joachim en Anna” van een lid van de z.g. “Bouwpool” van het Landelijke Overleg Cliëntenraden (LOC), de heer Peter Kanters.

Voornemens van de Cliëntenraad in 2014/2015 ten aanzien van de samenstelling en werkwijze van de Cliëntenraad waren:

- *de bestaande taakverdeling in het voorjaar 2014 wordt geactualiseerd;*
- *er wordt in de voorbereiding van adviezen nog meer dan tot dusverre van uitgegaan, dat het betreffende lid met een bepaalde taak:*
 - *namens de Cliëntenraad het contactpersonenoverleg voor zijn/haar locatie voorbereidt en daaraan deelneemt,*
 - *namens de Cliëntenraad in eventuele commissies deelneemt,*
 - *vooral de onderwerpen op zijn/haar taakgebied voorbereidt voor het interne vooroverleg binnen de Cliëntenraad, en*
 - *primair namens de Cliëntenraad het woord voert in het overleg met de Raad van Bestuur over dat onderwerp. Eventueel wordt dat lid in zijn/haar werkzaamheden/inbreng bijgestaan door een ander lid;*
- *cliënten/mantelzorgers, die op bepaalde terreinen deskundig zijn, worden bij deelprojecten van de Cliëntenraad betrokken;*
- *rondom bepaalde - voor de Cliëntenraad belangrijke - actuele thema's wordt uit de leden van de Cliëntenraad een ad-hoc voorbereidingscommissie in het leven geroepen om samen de voorbereiding op de inbreng van de Cliëntenraad voor een dergelijk thema ter hand te nemen (in 2013 is daarmee rondom het thema “Nieuwbouw Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna” een eerste goede ervaring opgedaan).*

De Cliëntenraad heeft op 4 februari 2014 een taakverdeling vastgesteld . Deze is vervolgens in 2015 geactualiseerd. De taken van de leden zijn daarbij nader gedefinieerd zoals in het werkplan als voornemen was opgenomen. Daarbij hebben we ook een eerste invulling gegeven aan het voornemen om niet-leden, met een bijzondere kwaliteit, te betrekken bij het werk van de Cliëntenraad.

Het in 2013 gestarte experiment met een “locatie-overleg” op alle locaties is eind 2014 omgezet in een vast jaarlijks overleg. In 2015 heeft dit op alle locaties 4 keer plaatsgevonden. Bij dit overleg zijn standaard aanwezig het locatiemanagement, een medewerker en de voorzitter van de Cliëntenraad en de contactpersoon/contactpersonen voor de desbetreffende locatie. Gesproken is over de dagelijkse gang van zaken. Pijnpunten zijn geadresseerd en opgepakt. Zo is aandacht gevraagd en gekregen voor verbetering van de communicatie met de bewoners.

In 2013/2014 zijn uit de Cliëntenraad 4 ad-hoc voorbereidingscommissies in het leven geroepen, te weten voor de volgende onderwerpen:

- Contact met de achterban
- Programma van eisen nieuwbouw Joachim en Anna
- CQ-index
- Voordracht lid Raad van Toezicht

De Cliëntenraad concludeert, dat de in het jaarplan 2014/2015 opgenomen 4 voornemens gerealiseerd zijn.

4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2015

Wij onderscheiden hierbij de Vooroverlegvergadering (vergaderingen van de Cliëntenraad ter voorbereiding van het overleg met de Raad van Bestuur) en de Overlegvergadering (het overleg met de Raad van Bestuur), bijzondere bijeenkomsten van de Cliëntenraad en de overige bijeenkomsten van de Cliëntenraad.

A. (Voor)overlegvergaderingen in 2015

De Cliëntenraad heeft in 2015 achttien keer vergaderd. Zes keer was dat in een Overlegvergadering. Mevrouw E. Janssen-Sengers, tot 1 april 2015 Raad van Bestuur van de Stichting “De Waalboog”, was bij 1 overlegvergadering aanwezig. Mevrouw T. Piket, vanaf 1 april 2015 Raad van Bestuur van de Stichting “De Waalboog”, was bij de overige 5 vergaderingen aanwezig. De bestuurssecretaris/manager van het Bestuursbureau, de heer P. Peters, is altijd bij Overlegvergaderingen aanwezig.

Bij de overige 12 bijeenkomsten, dus zonder Raad van Bestuur, werden de door de Raad van Bestuur en de door de Cliëntenraad ingebrachte voorstellen besproken en de discussie

voorbereid over de andere punten die in het overleg met de Raad van Bestuur aan de orde moesten komen. De in de Vooroverlegvergadering gerezen feitelijke vragen zijn direct schriftelijk doorgegeven aan de Raad van Bestuur. Zij was daarmee in de gelegenheid om onze vragen ter (Overleg)vergadering te beantwoorden. Op deze manier kunnen deze antwoorden een rol spelen in de discussies tussen Raad van Bestuur en Cliëntenraad en meegewogen worden bij het uiteindelijk door de Cliëntenraad uit te brengen advies.

Tenslotte hebben de voorzitter en vicevoorzitter maandelijks een informeel overleg met de Raad van Bestuur en de manager van het Bestuursbureau, waarin de voortgang van de gezamenlijke inspanningen ten behoeve van de cliënt wordt besproken. Ook dit overleg is geëvalueerd. De ervaringen hiermee zijn wederzijds zeer goed.

B. Bijzondere bijeenkomsten in 2015

Op 9 november 2015 vond de jaarlijkse studiedag van de Cliëntenraad plaats. De thema's van deze dag waren:

- Waar staat de CR nu?
- Inhoudelijke focus Cliëntenraad in 2016/2017 (input voor nieuwe Jaarplan 2016/2017)
- Ontwikkeling werkwijze CR

C. Overige bijgewoonde bijeenkomsten in 2015

Voorts hebben leden van de Cliëntenraad deelgenomen en/of bijgedragen aan een groot aantal bijeenkomsten. In dit kader zijn te noemen:

- Visitatieteam specialisten ouderengeneeskunde (door 1 lid Cliëntenraad en 1 mantelzorger);
- Audit Gastvrijheidszorg met sterren De Honinghoeve (door 3 leden Cliëntenraad bijgewoond);
- Open dag De Waalboog (door 4 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Locatie-overleg De Honinghoeve (door 2 leden Cliëntenraad bijgewoond);
- Diverse (afscheids)recepties van onder andere Raad van Bestuur en manager Financiën
- 3 gesprekken met aanbieders methodiek spiegelgesprekken (1 lid Cliëntenraad heeft daaraan deelgenomen);
- 2 bijeenkomsten Klankbordgroep project RadboudUMC "Besturen op veiligheid, rol van de CR" (1 lid Cliëntenraad heeft daarin geparticipeerd);
- Bezoek beleidsmedewerker Staatssecretaris Van Rijn (door 1 lid Cliëntenraad aan deelgenomen);

- 3 Spiegelgesprekken (meerdere leden hebben deze gesprekken bijgewoond);
- Deelname pitch pilotplannen Waardevolle Zorg (door 3 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Workshop “Meer impact op de samenwerking met de Raad van Toezicht”;
- 3 inspiratiebijeenkomsten in het kader van de nieuwbouwplannen Joachim en Anna (door 2 leden Cliëntenraad deelgenomen);
- Interview in het kader van de voorbereiding van het integriteitsbeleid De Waalboog (door 1 lid Cliëntenraad aan deelgenomen);
- NBC Congres “De Cliëntenraad” (door 4 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Locatie-overleg Nijeveld (door 3 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Brainstormbijeenkomst over het project “Eten en Drinken” (door 2 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Locatie-overleg St. Jozefklooster (door 2 leden Cliëntenraad bijgewoond);
- Voorlichtingsbijeenkomst over zorginkoop 2016 van het Zorgkantoor VGZ (door 1 lid Cliëntenraad bijgewoond);
- Verschillende bijeenkomsten voor cliënten en mantelzorgers in verband met de ombouw van Nijeveld en De Honinghoeve voor zwaardere zorg.

5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten

A. Vertegenwoordiging Cliëntenraad in commissies en werkgroepen

Per 31 december 2015 is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de volgende commissies van De Waalboog:

- Commissie MIC: mevr. Wilma Spanjaard (vervanger de heer Bob Teunissen);
- Commissie Ethiek: de heer Peter Saleming (vervanger de heer Wim Halters);
- Commissie Hal Joachim & Anna mevr. Gien Dijkhuis (tot 9 juni 2015; daarna Elise Overes);

Mevrouw Wilma Spanjaard is aangewezen als contactpersoon voor de commissie Middelen en Maatregelen (vervanger de heer Bob Teunissen).

Mevr. Madeleen Helmer vertegenwoordigde de Cliëntenraad in de Projectgroep BelevingsGerichtWerken (BGW) (vervangers achtereenvolgens mevr. Carla Rooijackers, mevr. Wilma Spanjaard en mevrouw Elise Overes). Naar de gevormde werkgroepen binnen het project “Belevingsgericht werken” zijn de volgende leden afgevaardigd:

- Samenredzaamheid: mevr. Madeleen Helmer;

- Attitude medewerkers: de heer Roland Heesbeen;
- Cliënt en regie: mevr. Wilma Spanjaard;
- Vrijheid boven veiligheid: de heer Peter Saleming.

Namens de Cliëntenraad nemen in de voorbereiding van het Vernieuwingsplan voor Joachim en Anna deel:

- De werkgroep "Programma van Eisen" (de heer Tiny Romviel; vervangers achtereenvolgens de heer René Gijsberts en mevr. Wilma Spanjaard en mevrouw Elise Overes);
- De werkgroep "Domotica" (de heer Tiny Romviel);
- De werkgroep "Architectenselectie" (de heer René Gijsberts);
- De werkgroep "Technisch programma van eisen" (de heer René Gijsberts).

Tenslotte is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in:

- De projectgroep "Toekomstbestendig Welzijn" (mevr. Madeleen Helmer; vervangers achtereenvolgens Carla Rooijackers, mevrouw Wilma Spanjaard en mevr. Elise Overes);
- De projectgroep "Cliënt in regie bij het zorgleefplan" (de heer Peter Saleming; vervangers achtereenvolgens mevr. Carla Rooijackers en mevr. Wilma Spanjaard);
- de werkgroep "Uitwerking dienstverleningsconcept project Scheiden Wonen en zorg: de heer Peter Saleming;
- de werkgroep "Uitbreiding Verpleeghuiscapaciteit: de heer Peter Saleming.

B. Interne contacten

In 2015 onderhield de Cliëntenraad de volgende interne contacten:

- A. 2 x overleg tussen de voorzitters van de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) over samenwerking;
- B. 1 x overleg met de voorzitter van de commissie MIC, mevr. Donkers (jaarlijks overleg);
- C. Gesprekken op verzoek van cliënten en mailwisselingen met familieleden van cliënten.

Daarnaast hadden leden van de Cliëntenraad functioneel werkoverleg met functionarissen in de organisatie (onder meer over communicatie naar cliënten en mantelzorgers, over CQ-index, enz.).

6. Externe betrekkingen

De Cliëntenraad is lid van het Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ) en het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC). Via beide organisaties volgt de Cliëntenraad cursussen en workshops en dergelijke, die voor het werk van onze Cliëntenraad van belang zijn. Voorts volgen de leden via de informatiebulletins en nieuwsbrieven van het NCZ en het LOC de nieuwste ontwikkelingen op het terrein van de Cliëntenraad in den lande.

Daarnaast onderhield de Cliëntenraad in 2015 contacten met:

- cliëntenraden van verpleeg- en verzorgingshuizen in Nijmegen en omgeving;
- de gemeente Nijmegen en omliggende gemeenten in het kader van de uitvoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO);
- de zorginkoper Zorgkantoor VGZ, mevr. Kirsten Deenen;
- LOC, de heer Dennis van den Brink over de inschakeling van cliëntenraden bij verificatie van gegevens van de organisatie door zorgkantoren.

7. PR, communicatie en voorlichting

De Cliëntenraad had als beleidsvoornemen om aandacht te besteden aan een grotere bekendheid van de raad bij en goede communicatie met cliënten en hun vertegenwoordigers.

De concrete voornemens voor de jaren 2014 en 2015 waren:

- A. zoveel mogelijk de Cliëntenraad vertegenwoordigen bij familieavonden/etagegesprekken en de op de locatie gehouden informatiebijeenkomsten;*
- B. ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten of mantelzorgers;*
- C. persoonlijke gesprekken voeren met de cliënten en/of vertegenwoordigers op initiatief van de (leden van de) Cliëntenraad;*
- D. het ontwikkelen en verspreiden van een voorlichtingsbrochure van de Cliëntenraad;*
- E. adviseren over het eind 2014 geplande cliënttevredenheidsonderzoek en het onder andere door middel van de kwaliteitsmanagementrapportage, de klachtenregistratie, nazorgvragenlijsten en interne- en externe audits toezien op de vertaling van de resultaten van dit onderzoek;*
- F. bezien of, aanvullend op het cliënttevredenheidsonderzoek, het zinvol is om door middel van extra enquêtevragen of door de organisatie te vragen te onderzoeken wat de cliënten en hun vertegenwoordigers verwachten van de organisatie.*

In de bijlage bij dit Jaarverslag vindt u de planning en realisatie van deze voornemens uit het Jaarplan 2014/2015 terug. Vooral is de Cliëntenraad trots op de communicatie richting cliënten en mantelzorgers via "Bij de koffie" en - algemeen - via www.waalboog.nl/clientenraad. Vooral Elise Overes heeft hiervoor erg veel werk verzet.

In aanvulling op deze informatie dient nog aangegeven te worden, dat de Cliëntenraad voorts bijdraagt aan het begrijpelijk maken van schriftelijke informatie vanuit de organisatie naar cliënten en mantelzorgers. Ook daarbij speelt Elise Overes een belangrijke rol.

Concluderend kan gesteld worden, dat de meeste voornemens in 2014 en 2015 uitgevoerd zijn. Alleen punt F. bleek nog niet zinvol te zijn en is daarom niet uitgevoerd.

8. Behandelde onderwerpen

In het jaarplan 2014/2015 van de Cliëntenraad is een opsomming gegeven van de projecten, die zowel de Raad van Bestuur als de Cliëntenraad wilden inbrengen.

Vooraf de voornemens van de Raad van Bestuur betreffende de bouwplannen voor de verschillende locaties konden niet worden gerealiseerd.

De onderwerpen uit het jaarplan 2014/2015, waarop de Cliëntenraad met “eigen” onderwerpen zich zou gaan richten, waren:

- A. *Extra-aandacht van de Cliëntenraad bij advisering over beleidsstukken voor mensen met een laag inkomen bij de toegang tot activiteiten (continue);*
- B. *Het structureel betrekken van familie en mantelzorgers bij zorg en welzijn (invulling geven aan het begrip “samenredzaamheid”) (2014);*
- C. *Blijven volgen Bureau Welzijn (begin 2014 zal met de bestuurder en een aantal medewerkers van Bureau Welzijn een ronde-tafelbijeenkomst worden georganiseerd);*
- D. *Bespreken onderwerp informatie aan cliënten (meer duidelijkheid voor cliënten en mantelzorgers waar zij met welk onderwerp bij welke professional moeten zijn en meer informatie over regelingen voor cliënten en mantelzorgers) (2014);*
- E. *Agenderen beleid en uitvoering beleid ten aanzien van douchen (2014);*
- F. *Invoering Familienet (in 2015 wordt er, zo is met de bestuurder afgesproken, gestart worden met experimenten op enkele afdelingen);*
- G. *Bevordering toegankelijkheid ECD voor cliënten en mantelzorgers (2014);*
- H. *Bevordering toegankelijkheid internet- en Wifi-verbinding op alle locaties van De Waalboog (2014);*
- I. *Bespreken begeleiding cliënten, die hulp nodig hebben bij maaltijden (2014);*
- J. *Vorbereiding bindende voordracht van de Cliëntenraad van 1 lid Raad van Toezicht (2014) (afrondding procedure in 2015);*
- K. *Elke 6 maanden vragen naar gegevens over de cliënttevredenheid van (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, douchen, sfeer, schoonmaak) (2014 en 2015);*
- L. *Agenderen beleid medicijnveiligheid en medicatie-incidenten (2014 en 2015);*
- M. *Evaluatie alarmsysteem voor cliënten met 24-uurszorg op Joachim en Anna (2015);*

- N. *Bespreken opstellen beleid voor onplanbare 24-uurszorg (zie Kwaliteitsdocument 2013) (2015);*
- O. *Agenderen resultaten belevingsgericht werken in combinatie met Ruimte voor de Professional (2015).*
- P. *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 (2015, maar is uiteraard afhankelijk van de nieuwbouw van Joachim en Anna);*

Wij gaven in het Jaarplan voorts aan, dat wij 2014 wilden gebruiken om als Cliëntenraad te komen tot nog verdergaande focus van de Cliëntenraad op die zaken die vanuit het perspectief van cliënten en mantelzorgers het belangrijkste zijn en die (bijvoorbeeld maximaal 5 onderwerpen) naar het oordeel van de Cliëntenraad – op lange of op korte termijn – het meest invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten en hun naasten.

De Cliëntenraad heeft zich in 2015 gebogen over de volgende onderwerpen.

1. Evaluatie Geurproblemen (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
2. Evaluatie protocol Extreme weersomstandigheden (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
3. Bespreking resultaten CQ-index en de daarbij voorgestane behandelprocedure (door bestuurder én CR ingebracht, besproken en vervolgens van een positief verzwaard advies mét kanttekening voorzien. Deze kanttekening is daarna door de bestuurder overgenomen).
4. Implementatieplan familiecontactbijeenkomsten (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door CR van een positief verzwaard advies met voorstellen en aanbevelingen voorzien. De meeste voorstellen en aanbevelingen zijn daarna door de bestuurder overgenomen).
5. Visie op en actieplan voor mantelzorg binnen De Waalboog (door CR ingebracht, met de bestuurder besproken en van een positief verzwaard advies voorzien).
6. Plan van aanpak kwaliteit verpleeghuizen: Waardigheid en Trots Liefdevolle zorg. Voor onze ouderen (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies voorzien).
7. Ruimtelijk en functioneel programma van eisen kantoren en behandeldienst (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door CR van een positief advies voorzien).
8. Aangepast protocol MIC-meldingen (geen MIC-melding bij geaccepteerd risico) (door bestuurder ingebracht en met de CR besproken. Door CR werd een advies tot twee maal toe door de CR aangehouden. Uiteindelijk werd door de CR over het aangepaste voorstel een positief verzwaard advies uitgebracht, nadat door de bestuurder met de

CR was overeengekomen, dat het nieuwe systeem na 1 jaar (uiterlijk 1 juli 2016) uitvoerig zou worden geëvalueerd).

9. Klachtenregeling cliënten (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken, vervolgens van een positief verzwaard advies voorzien, mét wijzigingsvoorstellen en aanbevelingen. De meeste voorstellen en aanbevelingen zijn daarna door de bestuurder overgenomen).
10. Maandelijks kwantitatieve managementrapportages (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
11. Verslag van de studiedag Cliëntenraad 2014 (door CR ingebracht, met de bestuurder besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
12. Gastvrijheid De Honinghoeve (door bestuurder ingebracht en met de CR besproken. De CR constateerde dat de notitie al was ingevoerd en het uitbrengen van een advies niet meer opportuun was. Wel werd door de CR geadviseerd om een gastvrijheidsmodel te kiezen, dat niet gebaseerd was op het model van de Hotelschool, maar meer recht doet aan de woonsituatie van bewoners en uitgaat van een integrale aanpak, waarbij harde en zachte aspecten van het begrip gastvrijheid aan bod komen).
13. Projectopdracht "Lekker en Gezond eten" (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief verzwaard advies mét kanttekeningen voorzien. Deze kanttekeningen werden vervolgens door de bestuurder voor het merendeel overgenomen).
14. Realisatie huiskamers De Honinghoeve en Nijvelt (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies voorzien).
15. Kwalitatieve managementrapportages (3 rapportages door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
16. Klachtenjaarverslag 2014 van de Cliëntvertrouwenspersoon (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
17. Jaarverantwoording 2014 (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies mét kanttekeningen voorzien. De bestuurder heeft op enkele kanttekeningen vervolgens positief gereageerd).
18. Plan thema-avonden in het kader van contact met de achterban (door CR ingebracht en met de bestuurder besproken. De bestuurder stemde vervolgens in met het bieden van ondersteuning door de facilitaire dienst).
19. Evaluatie bewonerstelefonie (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
20. Bezuinigingen 2016/2017 (door de bestuurder ingebracht en met de CR besproken. De CR heeft vervolgens advies uitgebracht over de aanpak van het bezuinigingsproject en de criteria aangegeven, die de CR zal hanteren bij de beoordeling van bezuinigingsvoorstellen. Tenslotte zijn een aantal punten benoemd, waarnaar vanuit de visie van de CR naar bezuinigingsmogelijkheden gekeken zou kunnen worden).

21. Samenwerking tussen De Waalboog en Pro Persona om een gezamenlijke afdelingen op te richten bij De Waalboog voor dementerenden met complexe (en soms extreme) gedragsproblematiek (door bestuurder ingebracht, met de CR schriftelijk overleg gevoerd en door de CR van een positief advies voorzien, met kanttekeningen ten aanzien van de gevolgde procedure van voorbereiding van de samenwerking en de betrokkenheid van de medezeggenschapsorganen. De bestuurder heeft aangegeven, dat de procedure niet altijd zorgvuldig was geweest, maar het proces ook erg ingewikkeld was.
22. Notitie "Zorgvuldig Zorgen" (bezetting afdelingen tijdens zomervakantieperiode) (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
23. Zelfanalyse en ontwikkelplannen (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
24. Medicatieveiligheid (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
25. Kaderbrief 2016 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
26. Projectplan implementatie CSS (inzagerecht cliënten en mantelzorgers) (door de bestuurder ingebracht en met de CR besproken. In eerste instantie besloot de CR geen advies uit te brengen, aangezien er onvoldoende inzage werd gegeven.
27. Vervolgens heeft de bestuurder het plan aangepast, waarop door de CR een positief verzaamd advies werd afgegeven.
28. Profiel lid Raad van Toezicht (door de bestuurder ingebracht en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
29. Bevindingen nieuwe bestuurder en Plan van Aanpak "De Waalboog "Verder door" (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
30. Projectopdracht dagbesteding toekomstbestendig (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een aantal kanttekeningen voorzien. De bestuurder heeft ingestemd met de meeste van deze kanttekeningen).
31. Uitbreiding zware zorg over aanpassingen huiskamers De Honinghoeve, verdieping 2 t/m 6 (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien. Wel werden kanttekeningen geplaatst over de gevolgde procedure en de noodzaak van een goede communicatie met bewoners en/of mantelzorgers).
32. Onderzoek kwaliteit mondzorg (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
33. Strategisch Opleidingsbeleid 2016-2018 (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
34. Eindrapportage belevingsgericht werken (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).

35. Voordracht kandidaat klachtencommissie SKGN (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief verzwaard advies voorzien).
36. Samenwerkingsovereenkomst afdeling voor de doelgroep dementie met ernstige gedragsproblemen De Waalboog-Pro Persona (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
37. Ontwikkeling locatie Doddendaal (door bestuurder ingebracht en met de CR besproken. Door de CR werd op dat moment geen advies uitgebracht, omdat de CR onvoldoende informatie had om een goed beeld en oordeel te kunnen vormen over de plannen). Na meer informatie heeft de CR in 2016 overigens een positief advies over deze plannen uitgebracht.
38. Conceptbegroting 2016 van De Waalboog (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies met kanttekeningen voorzien. Door de bestuurder werd een aantal kanttekeningen overgenomen).

Voor een overzicht van de stand van zaken met betrekking tot de realisering van deze voornemens verwijzen wij u naar de bijlage bij dit Jaarverslag.

Zoals de lezer uit de vorenstaande opsomming en de bijlage kan opmaken, heeft de Cliëntenraad haar voornemens in 2014 en 2015 grotendeels gerealiseerd.

Voorts zijn wij, daartoe in staat gesteld door de Raad van Bestuur, door participatie in project- en werkgroepen al veel meer in een voorbereidend stadium (dus veel eerder) betrokken bij zeer belangrijke onderwerpen. Wij waarderen deze opstelling van de Raad van Bestuur zeer.

9. Slotopmerking

We kijken met tevredenheid terug op 2015: door ons toedoen klinkt het cliëntperspectief meer door in het beleid van De Waalboog en er is veel voor de doelgroep bereikt. Dit komt onder meer omdat de Cliëntenraad veel vaker dan voorheen in een vroegtijdig stadium wordt ingeschakeld bij voor cliënten van belang zijnde plannen en adviesaanvragen. Ook het overleg én de samenwerking met de Raad van Bestuur en de organisatie is in het algemeen goed te noemen. Wel blijven er wensen, die we ook regelmatig met de Raad van Bestuur bespreken:

- verbetering van de communicatie richting cliënten en mantelzorgers en omgekeerd;
- intensivering activiteiten om mantelzorgers te betrekken bij zorg en welzijn van hun naasten.

De Cliëntenraad is in 2015 doorgegroeid naar een team, dat elkaar stimuleert, inspireert, opvangt én aanspreekt waar het nodig is. En waarin aandacht is voor en gewerkt wordt met ieders kwaliteiten.

10. Verspreiding jaarverslag

De verspreiding van dit jaarverslag zal plaatsvinden onder:

- Raad van Bestuur van Stichting De Waalboog
- Raad van Toezicht van Stichting De Waalboog
- Leden van het MT van Stichting De Waalboog
- Ondernemingsraad Stichting De Waalboog
- Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC), Postbus 700, 3500 AS Utrecht
- Netwerk Cliëntenraden in de Zorg (NCZ), Postbus 82, 6930 AB Westervoort
- Afdeling Zorginkoop van de Zorgkantoren Coöperatie VGZ, Postbus 676, 5600 AR Eindhoven
- Afdeling Zorginkoop Verpleging en Verzorging/Wlz van CZ-zorgkantoren, Postbus 5130, 5004 EC Tilburg
- Zorgbelang Gelderland, Postbus 5310, 6802 EH Arnhem
- Gemeente Nijmegen, afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en Wmo, Postbus 9105, 6500 HG Nijmegen

Voorts zal het jaarverslag worden geplaatst op de website van De Waalboog en op de website van het LOC.

Daarnaast zal via “Bij de koffie” en door middel van “Rondje Waalboog” bekendheid worden gegeven aan het verschijnen van dit jaarverslag en worden aangegeven hoe men in het bezit kan komen van een exemplaar van het jaarverslag. Voorts zullen wij een exemplaar van het jaarverslag op alle afdelingen op de leestafel laten leggen.

Tenslotte zal er, indien daaraan behoefte bestaat, een toelichting op het jaarverslag worden gegeven aan gremia binnen De Waalboog.

11. Informatie

De Cliëntenraad van Stichting “de Waalboog” heeft met dit verslag over 2015 inzicht willen geven in haar werkzaamheden. Wilt u meer informatie, kijk op www.waalboog.nl/clientenraad of neem contact op met de voorzitter van de Cliëntenraad, de heer T. Romviel: tinyromviel@gmail.nl per telefoon 0497 574712.

Nijmegen, mei 2016.

Namens de Cliëntenraad De Waalboog,

M.L.P. Romviel, voorzitter.

Bijlage bij Jaarverslag 2015

m.b.t. Planning activiteiten jaarplan 2014/2015

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
<u>Voornemens m.b.t. eigen functioneren:</u>		
1. de bestaande taakverdeling tussen CR-leden wordt in het voorjaar 2014 geactualiseerd.	Voorjaar 2014 Voorjaar 2015	Februari 2014 Februari 2015
2. er wordt in de voorbereiding van adviezen nog meer uitgaan van de taakverdeling.	Continue	Continue
3. cliënten/mantelzorgers, die op bepaalde terreinen deskundig zijn, worden bij deelprojecten van de Cliëntenraad betrokken.	Continue	Continue. In februari 2015 heeft de Cliëntenraad een voorstel over dit onderwerp behandeld. Behoeft follow-up in b.v. de thema-avonden met de achterban. In Jaarplan 2016/2017.
4. rondom bepaalde - voor de Cliëntenraad belangrijke - actuele thema's wordt uit de leden van de Cliëntenraad een ad-hoc voorbereidingscommissie in het leven geroepen.	1 ^e halfjaar 2014	In 2014 en 2015 gerealiseerd: 1.werkgroep "contact met achterban" 2.pve nieuwbouw J&A 3.CQ-index 4.voordracht lid Raad van Toezicht.
<u>P.R., communicatie en voorlichting:</u>		
5. ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten of mantelzorgers.	Continue	Continue (zowel mondeling als schriftelijk/per mail wordt steeds meer gecommuniceerd met vooral mantelzorgers).
6. zoveel mogelijk de Cliëntenraad vertegenwoordigen bij familieavonden/etagegesprekken en de op de locatie gehouden informatiebijeenkomsten.	Continue	Alle bijeenkomsten Week van de Verbinding zijn door leden CR bijgewoond. De familieavonden/etagegesprekken en/of informatiebijeenkomsten, die gehouden zijn, zijn bijgewoond door CR-leden.

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
7. persoonlijke gesprekken voeren met de cliënten en/of vertegenwoordigers op initiatief van de (leden van de) Cliëntenraad;	Continue	Vinden regelmatig plaats.
8. het ontwikkelen en verspreiden van een voorlichtingsbrochure van de Cliëntenraad;	Vorbereiding: 1 ^e halfjaar 2014 Afronding: 2 ^e halfjaar 2014	In 2 ^e halfjaar 2015 afgerond en is folder uitgebracht.
9. adviseren over het eind 2014 geplande cliënttevredenheidsonderzoek en het onder andere door middel van de kwaliteitsmanagementrapportage, de klachtenregistratie, nazorgvragenlijsten en interne- en externe audits toezien op de vertaling van de resultaten van dit onderzoek;	Vorbereiding: 1 ^e halfjaar 2014 Afronding: 2 ^e halfjaar 2014	Afgerond. In juli 2014 is geadviseerd over keuze onderzoeksbureau en over het stellen van eigen vragen door de CR. In september 2014 is dit adviesproces afgerond. In 2015 is door CR voorgesteld om spiegelgesprekken te houden. Dit voorstel is vervolgens door de organisatie overgenomen. De spiegelgesprekken hebben in 2015 plaatsgevonden. Deze gesprekken zijn in april 2016 geëvalueerd door CR en organisatie (besproken in Overlegvergadering 18 april 2016).
10. bezien of, aanvullend op het Cliënttevredenheidsonderzoek, het zinvol is om door middel van extra enquêtevragen of door de organisatie te vragen te onderzoeken wat de cliënten en hun vertegenwoordigers verwachten van de organisatie.	Eerst worden de resultaten van de CQ-index 2014 afgewacht.	1 ^e halfjaar 2015: Er is geen aanleiding voor aanvullende acties op dit punt.
11. Extra-aandacht van de Cliëntenraad bij advisering over beleidsstukken voor mensen met een laag inkomen bij de toegang tot activiteiten (continue);	Continue	Continue. Uit het CQ-onderzoek 2014 is gebleken, dat de cliënten en mantelzorgers geen problemen hebben om deel te nemen aan de activiteiten in het kader van bureau welzijn. Als CR wel hierop attent blijven.

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
12. Het structureel betrekken van familie en mantelzorgers bij zorg en welzijn (invulling geven aan het begrip “samenredzaamheid”) (2014);	Continue	Deze startnotitie is aan de orde gesteld in de Overlegvergadering van september 2014. Implementatieplan en mantelzorgvisie werden vastgesteld in het 1 ^e halfjaar 2015.
13. Blijven volgen Bureau Welzijn (begin 2014 zal met de bestuurder en een aantal medewerkers van Bureau Welzijn een ronde tafelbijeenkomst worden georganiseerd	Continue	Ronde tafelbijeenkomst heeft plaatsgevonden. Vervolgens is plan van aanpak opgesteld en voorgelegd aan CR. Mevr. M. Helmer neemt deel in deze projectgroep. De nieuwe visie op “welzijn” is besproken in Overlegvergadering van 15 februari 2016. Door CR werd deze visie aangehouden, aangezien samenhangende visies op vrijwilligersbeleid en mantelzorgbeleid ontbrak.
14. Bespreken onderwerp informatie aan cliënten (meer duidelijkheid voor cliënten en mantelzorgers waar zij met welk onderwerp bij welke professional moeten zijn en meer informatie over regelingen voor cliënten en mantelzorgers) (2014);	Vorbereiding: 1 ^e halfjaar 2014 Gereed: 2 ^e halfjaar 2014	Er is een nieuwe informatiegids voor cliënten en mantelzorgers samengesteld. Aan nieuwe cliënten/mantelzorgers wordt deze standaard beschikbaar gesteld.
15. Agenderen beleid en uitvoering beleid ten aanzien van douchen (2014);	Start na resultaten CQ-onderzoek in december 2014. Actie: 1 ^e halfjaar 2015	Uit de CQ-index 2014 is duidelijk geworden dat dit nog steeds een probleem is. Zal meegenomen worden in de uitwerking/uitvoering acties CQ-index in het 1 ^e halfjaar 2016.
16. Invoering Familienet (in 2014 zal er, zo is met de bestuurder afgesproken, gestart worden met experimenten op enkele afdelingen);	Pilot: Gehele jaar 2014 Evaluatie pilot: 1 ^e halfjaar2015	In februari 2015 is een pilot gestart van een half jaar op 2 afdelingen (later 3 afdelingen). Inmiddels is besloten om dit project mee te nemen in nieuwe automatiseringsproject (Quli).

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
17. Bevordering toegankelijkheid ECD voor cliënten en mantelzorgers (2014).	1 ^e halfjaar 2014	In 2 ^e halfjaar 2015 is een notitie hierover aan de CR voorgelegd. De CR heeft vervolgens in 2 ^e instantie met een verdergaand voorstel ingestemd.
18. Bevordering toegankelijkheid internet- en Wifi-verbinding op alle locaties van De Waalboog (2014).	Oktober 2014	Is in 2014 gerealiseerd.
19. Bespreken begeleiding cliënten, die hulp nodig hebben bij maaltijden (2014).	1 ^e halfjaar 2014	Blijkt volgens de CQ-index 2014 geen probleem meer te zijn. Afgerond.
20. Agenderen beleid medicijnenveiligheid en medicatie-incidenten (2014 en 2015).	Vorbereiding: 1 ^e halfjaar 2015	De CR heeft met de bestuurder deelgenomen aan Onderzoek "Besturen op Veiligheid" van Radboud/UMC. In Kadernota 2016 is beleidsvoorstellen opgenomen om medicatie-incidenten met 75% terug te dringen.
21. Doen van een bindende voordracht van de Cliëntenraad van 1 lid Raad van Toezicht (2014) (afrondding procedure in 2015).	April 2014	Is gerealiseerd en afgerond.
22. Elke 6 maanden vragen naar gegevens over de cliënttevredenheid van (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, douchen, sfeer, schoonmaak) (2014 en 2015).	1 ^e maal: Juni 2014	Door de CR is stuurinfo voorgedragen aan Paul Peters op 15.07.2014. Uitwerking in 2 ^e halfjaar 2015.
23. Bespreken opstellen beleid voor onplanbare 24-uurszorg (zie Kwaliteitsdocument 2013) (2015).	September 2015	Na bespreking met manager Behandeling en Begeleiding, Atefrans de Bruin, bleek dat geen verdere acties op dit punt nodig waren, aangezien het nodige beleid is ontwikkeld.

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
24. Agenderen resultaten belevingsgericht werken in combinatie met Ruimte voor de Professional (2015)	Afronding van deze projecten april 2014	Afronding 2 ^e halfjaar 2015. Evaluatie van deze projecten door CR voor kennisgeving aangenomen.
25. 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 (2015, maar is uiteraard afhankelijk van de nieuwbouw van Joachim en Anna);	2 ^e halfjaar 2014	Voorlopig gekoppeld aan het project "Nieuwbouw J&A". Zal voorts worden meegenomen in project "Eten en drinken".

Nijmegen, januari 2016.