

# Jaarverslag 2016

## Cliëntenraad

### De Waalboog

## Inhoudsopgave

Hoofdstukken	Pagina
1. Voorwoord	3
2. Algemeen	4
3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2016	4
4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2016	5
5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad en interne contacten	7
6. Externe betrekkingen	8
7. PR, communicatie en voorlichting	8
8. Werkstructuur en interne contacten	9
9. Behandelde onderwerpen	11
10. Slotopmerking	15
10. Verspreiding jaarverslag	15
11. Informatie	16
Bijlage	17 t/m 19

## 1. Voorwoord

In dit Jaarverslag 2016 leggen wij als Cliëntenraad van Stichting De Waalboog (hierna te noemen "de Cliëntenraad")- net als in 2012 t/m 2015 - verantwoording af over onze activiteiten. Uitgangspunt hiervoor is vooral de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz). Deze Wet noemt expliciet de onderwerpen waarvoor een adviesrecht of een verzwamd 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 2016 gekenmerkt door een grote diversiteit. Er kwam meer werk op ons pad. Als oorzaken zijn te noemen:

- De Waalboog is in 2015/2016 gestart met een financiële sanering, die gepaard ging met een aanzienlijke bezuiniging en een proces van inhoudelijke vernieuwing. Veel van deze besluiten werden eerst voor advies aan de Cliëntenraad (en de Ondernemingsraad) voorgelegd.
- 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 dossieronderzoek moest worden gedaan en overleg moest worden gevoerd. Het, vanuit cliëntenperspectief, kritisch volgen van deze ontwikkelingen en veranderingen vraagt steeds meer inzet en vooral ook deskundigheid van de leden. Leden van de Cliëntenraad leverden voorts hun bijdrage in 15 commissies, projectgroepen, werkgroepen van de Waalboog.
- cliënten én 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 over het desbetreffende onderwerp.
- de Cliëntenraad nam in 2016 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 besteding van de extra dagbestedingsmiddelen in het kader van Waardigheid en Trots en het betrekken van mantelzorgers bij de zorg voor hun naaste.

In paragraaf 9 (pagina's 10 tot en met 13) treft u een volledig overzicht aan van de uitgebrachte adviezen.

## 2. Algemeen

De Cliëntenraad van De Waalboog heeft zich in 2016 ingezet voor de gemeenschappelijke belangen van de cliënten 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 "Nijeveld", 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 18 januari 2016 heeft de Cliëntenraad het jaarplan voor 2016 en 2017 vastgesteld. In dit jaarverslag zullen we nagaan of de doelstellingen al in 2016 gehaald zijn dan wel wat de vorderingen zijn. In het jaarverslag 2017 maken wij de definitieve balans van het jaarplan 2016/2017op.

## 3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2016

De samenstelling van de Cliëntenraad heeft in 2016 geen wijziging ondergaan.

De Cliëntenraad bestaat per 31 december 2016 uit 11 leden, te weten:

1. De heer René Gijsberts, contactpersoon voor "Nijeveld";
2. De heer Roland Heesbeen, contactpersoon Bosweg 250/villa Villandry/de Boog;
3. Mevrouw Madeleen Helmer, vice-voorzitter;
4. Mevrouw Toos Klever, contactpersoon voor Bosweg 250/villa Villandry/de Boog;
5. Mevrouw Ria Lamkamp, contactpersoon voor "Nijeveld";
6. Mevrouw 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 2016 ondersteuning, zowel voor wat betreft de inhoud (6 uur per week adviseur Cliëntenraad: eerst mevrouw Henriette Elsinghorst en na haar vertrek Menno Smit) als op secretariael terrein (4 uur per week: mevrouw Agaath Eras). Daarnaast ontving de Cliëntenraad ondersteuning bij het project “Nieuwbouw Joachim en Anna” van leden van de “Bouwpool” van het Landelijke Overleg Cliëntenraden (LOC), te weten de heren Willem Spijker en Jan Meerpoel.

De concrete beleidsvoornemens op dit hoofdstuk voor de jaren 2016 en 2017 waren:

- *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).*

De Cliëntenraad heeft al op 5 juni 2015 haar wensenlijstje ten aanzien van de bestaande overeenkomst bij de bestuurder ingediend. Centraal in die bijdrage staat, dat de bestuurder geen invloed kan hebben op de samenstelling van de Cliëntenraad. Nadien bleek de nieuwe Wet op de medezeggenschap (Wmcz) keer op keer vertraagd te worden, laatstelijk door de verkiezingen voor de Tweede Kamer in 2017. Op voorstel van de Cliëntenraad is met de bestuurder afgesproken om de samenwerkingsovereenkomst pas aan te passen, als de nieuwe Wmcz in werking is getreden.

Wel werd, gedateerd 25 november 2016, de samenwerkingsovereenkomst gewijzigd op het punt van het lidmaatschap van de leden van de Cliëntenraad. Eerst konden de leden na een eerste termijn van 4 jaar voor een termijn van 2 jaar worden herbenoemd. Door de wijziging kan herbenoeming voor een tweede termijn van 4 jaar plaatsvinden.

#### **4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2016**

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) en de overige bijeenkomsten van de Cliëntenraad.

##### **A. (Voor)overlegvergaderingen in 2016**

De Cliëntenraad heeft in 2016 18 keer vergaderd. 6 keer was dat in een Overlegvergadering. Mevrouw Toke Piket, vanaf 1 april 2015 Raad van Bestuur van de Stichting “De Waalboog”, was bij alle vergaderingen aanwezig. Dat gold ook voor de bestuurssecretaris/manager van het Bestuursbureau, de heer Paul Peters.

Op de overige 12 bijeenkomsten, dus zonder Raad van Bestuur, werden de door de Raad van Bestuur en de door de (leden van 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 zo'n Vooroverlegvergadering gerezen 'feitelijke' vragen werden daarna direct schriftelijk doorgegeven aan de Raad van Bestuur. Zij was daarmee in de gelegenheid om onze vragen ter (Overleg)vergadering te laten beantwoorden door materiedeskundigen binnen de organisatie. Op deze manier konden deze antwoorden een rol spelen in de discussies tussen Raad van Bestuur en Cliëntenraad én 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 bestuurssecretaris/manager van het Bestuursbureau gehad, waarin de voortgang van de gezamenlijke inspanningen ten behoeve van de cliënt werd besproken. De ervaringen hiermee zijn wederzijds goed.

## **B. Overige bijgewoonde bijeenkomsten in 2016**

Naast de deelname aan interne commissies en werkgroepen hebben de leden van de Cliëntenraad deelgenomen en/of bijgedragen aan een groot aantal bijeenkomsten. In dit kader zijn, zonder uitputtend daarbij te willen zijn, te noemen:

- Locatie-overleggen met alle afdelingen/locaties (door verschillende leden Cliëntenraad bijgewoond);
- Dag van de innovatie (inclusief input via interview door onderzoekers) (1 lid van de Cliëntenraad heeft daarin geparticipeerd);
- Open dag van een 2-tal locaties (4 leden van de CR hebben daaraan een bijdrage geleverd);
- Overleg met de infectiepreventiecommissie (2 leden van de CR hebben daaraan deelgenomen);
- Overleg met de commissie Kwaliteit en Veiligheid uit de Raad van Toezicht
- Een afsluitende bijeenkomst Klankbordgroep project Radboudumc "Besturen op veiligheid, rol van de CR" (1 lid Cliëntenraad heeft daarin geparticipeerd);
- Pitch pilotplannen Waardevolle Zorg (door 3 leden Cliëntenraad aan deelgenomen);
- Enkele inspiratiebijeenkomsten in het kader van de nieuwbouwplannen Joachim en Anna (door 2 leden Cliëntenraad deelgenomen);
- Voorlichtingsbijeenkomst over zorginkoop 2016 van het Zorgkantoor VGZ (door 1 lid Cliëntenraad bijgewoond) en 2 zorginkoopgesprekken (1 lid Cliëntenraad heeft daaraan deelgenomen);
- Bijeenkomst IGJ i.o. (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in oprichting) met Cliëntenraden (1 lid van de Cliëntenraad heeft daaraan deelgenomen);
- Verschillende bijeenkomsten voor cliënten en mantelzorgers in verband met de ombouw van Nijeveld en De Honinghoeve voor zwaardere zorg en de huisvesting van statushouders in Nijeveld.

## 5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten

### A. Vertegenwoordiging Cliëntenraad in commissies en werkgroepen

Per 31 december 2016 is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de volgende commissies van De Waalboog:

- Commissie MIC: Bob Theunissen(vervanger Ria Lamkamp);
- Commissie Ethiek: PeterSaleming (vervanger Bob Theunissen);
- Commissie Hal Joachim & Anna Elise Overes (vervanger Ria Lamkamp).

Aan het project Nieuwbouw Joachim en Anna namen namens de Cliëntenraad deel:

- De werkgroep "Programma van Eisen" (Tiny Romviel);
- De werkgroep "Domotica" (Tiny Romviel);
- De werkgroep "Architectenselectie" (René Gijsberts).

Tenslotte is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in:

- De projectgroep "Toekomstbestendig Welzijn"(Madeleen Helmer);
- De projectgroep "Cliënt in regie bij het zorgleefplan" ( Madeleen Helmer en Wilma Spanjaard);
- Tijdelijke werkgroep "Inzet extra middelen intensivering dagbesteding" (Madeleen Helmer en Tiny Romviel);
- Tijdelijke projectgroep "Eten en drinken"(Carla Teunissen);
- Tijdelijke Stuurgroep "Implementatie CSS" (Peter Saleming);
- Tijdelijke werkgroep "Zingeving"(Bob Teunissen; vervanger Wilma Spanjaard);
- Tijdelijke projectgroep "Cliënt in regie bij het zorgleefplan" (Peter Saleming).

Voorts bestaat er een vaste commissie Middelen en Maatregelen (MM). Daarin zijn we sinds 1 januari 2013 niet meer in persoon vertegenwoordigd. Wel is afgesproken, dat Bob Teunissen namens de Cliëntenraad contactpersoon voor deze commissie is en alle stukken voor de vergaderingen ontvangt.

### B. Interne contacten

In 2016 onderhield de Cliëntenraad de volgende interne contacten:

- A. 2 x overleg tussen de voorzitters en ondersteuners van de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) over samenwerking;
- B. 1 x overleg met de voorzitter en secretaris van de commissie MIC, mevrouw Donkers en mevrouw Bögels (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.

## 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 2016 contacten met:

- cliëntenraden van verpleeg- en verzorgingshuizen in Nijmegen en omgeving;
- Swon/NIM;
- de zorginkoper Zorgkantoor VGZ, mevrouw Kirsten Deenen;

## 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 2016 en 2017 waren:

- A. *ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten/bewoners of mantelzorgers (continu);*
- B. *bezien of de frequentie van de locatiegesprekken kan worden verhoogd (2017);*
- C. *persoonlijke gesprekken voeren met de cliënten/bewoners en/of vertegenwoordigers op initiatief van de (leden van de) Cliëntenraad (continu);*
- D. *een presentatie vervaardigen over het werk van de Cliëntenraad, waarin ook opgenomen is onze visie op cliëntenzorg (2016);*
- E. *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);*
- F. *de website voor wat betreft de Cliëntenraad verder te vullen met informatie (2016);*
- G. *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 we Waalboog-brede thema's actief agenderen (2016);*

- H. 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).*

In de bijlage bij dit Jaarverslag vindt u de planning en realisatie van deze voornemens uit het Jaarplan 2016/2017 terug.

Vooraf is de Cliëntenraad trots op de communicatie richting cliënten en mantelzorgers via "Bij de koffie" en - algemeen - via [www.waalboog.nl/clientenraad](http://www.waalboog.nl/clientenraad). In het bijzonder 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 2016 en 2017 uitgevoerd zijn. Alleen het werken aan punt G. bleek nog niet zinvol te zijn, omdat daarvoor nieuwe voorschriften vanuit het Ministerie van VWS van kracht gaan worden in 2017; daarom is hierop nog niets uitgevoerd.

## **8. Werkstructuur en interne contacten**

De Cliëntenraad had als beleidsvoornemen om in 2016 toe te werken naar een nieuwe werkstructuur. De concrete voornemens op dat punt voor de jaren 2016 en 2017 waren:

- 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 we 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)*

In de bijlage bij dit Jaarverslag vindt u de planning en realisatie van deze voornemens uit het Jaarplan 2016/2017 terug.

In 2016 zijn we door de vele onderwerpen waarmee de Cliëntenraad zich moest bezighouden, niet toegekomen aan het oppakken van deze beleidsvoornemens. Dit zal in 2017 en 2018 gebeuren.

## **9. Behandelde onderwerpen**

In het Jaarplan 2016/2017 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 voorbereidingen, die daarvoor nodig waren, zoals een businesscase, vroegen meer tijd.

De Cliëntenraad heeft zich in 2016 gebogen over de volgende onderwerpen.

1. Project "Cliënt en mantelzorg aan zet" (door bestuurder en CR ingebracht en vervolgens door CR van een verzwaard positief advies voorzien).
2. Organisatorische wijzigingen in de dienst Behandeling en Begeleiding (B&B) (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies voorzien met een kanttekening ten aanzien van de voorgenomen positionering van de maatschappelijk werkende en vooral de professionele onafhankelijkheid van deze functionaris).
3. Wijzigingen bedrijfsvoering kapsalon (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
4. Eindadvies herinrichting dagbehandeling De Waalboog (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien mét kanttekeningen).
5. Adviesnota kostendekkende en toekomstbestendige dagbesteding binnen De Waalboog (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van negatief verzwaard advies voorzien vanwege het ontbreken van een visie op en uitwerking van de rol van mantelzorgers en vrijwilligers).
6. Wijzigingen persoonsgebonden wasgoed cliënten met een regeling voor een compensatie van cliënten met extra-waskosten als gevolg van ziekte (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en van een positief advies voorzien).

7. Herijking strategisch vastgoedplan en capaciteitsplanning 2014-2021 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien mét een 3-tal kanttekeningen, die door de bestuurder vervolgens zijn overgenomen).
8. Plan van aanpak “Mooie Momentjes maken” voor de inzet van de extra middelen voor de dagbesteding van bewoners en middelen voor deskundigheidsbevordering van medewerkers 2016 (door de bestuurder samen met de CR en Ondernemingsraad ingebracht en door de CR van een positief advies voorzien mét een 3-tal kanttekeningen, die door de bestuurder vervolgens zijn overgenomen).
9. Woonzorgproject “Nieuw Doddendaal (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en door de CR van een positief advies voorzien mét een 6-tal kanttekeningen, waarvan vervolgens een belangrijk deel door de bestuurder overgenomen werd).
10. Verbeteradvies naar aanleiding van het Klanttevredenheidsonderzoek 2014 (door de bestuurder samen met de CR ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief verzwaard advies voorzien, met de afspraak, dat samen nog de nodige uitwerkingen ter hand zouden worden genomen).
11. Jaarverantwoording 2015 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien met een 3-tal kanttekeningen, die deels door de bestuurder zijn overgenomen).
12. Conceptnota mantelzorgbeleid en vrijwilligersbeleid (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en door de CR van een positief verzwaard advies voorzien, met de kanttekening, dat er in 2017 een tevredenheidsonderzoek onder de vrijwilligers zou worden gehouden. De bestuurder heeft dit vervolgens overgenomen).
13. Toekomstbestendige en doelmatige dagbesteding voor De Waalboog(door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en van een positief verzwaard advies voorzien onder een 2-tal voorwaarden. Deze voorwaarden werden vervolgens door de bestuurder overgenomen).
14. Samenwerking met de Driestroom (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
15. Samenwerking huisarts en specialist ouderengeneeskunde (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
16. Profiel vacature lid Raad van Toezicht, portefeuille financiën (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
17. Aanstelling mevrouw Miranda van Haaren tot locatiemanager St. Jozefklooster (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
18. Ontwerp-Strategisch ontwikkelplan 2016-2018 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken. De CR besloot nog geen positief of negatief advies uit te brengen,

omdat voor de CR essentiële informatie met betrekking tot de in het plan genoemde doelstellingen nog niet aan de CR beschikbaar was gesteld. Daarnaast werden een aantal algemene opmerkingen ten aanzien van het plan gemaakt en tekstuele aanvullingen op het plan voorgesteld. De algemene opmerkingen en de voorgestelde tekstuele aanvullingen werden nadien voor een belangrijk deel door de bestuurder overgenomen).

19. Voortgang project eten en drinken (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien. De wens van de CR, dat de voortgang van het project geëvalueerd zou worden, waarin ook aandacht voor de zorgen van de CR ten aanzien van de werkdruk van de betrokken medewerkers en de beleving van de bewoners en mantelzorgers, werd door de bestuurder overgenomen).
20. Wijziging dienstverlening St. Jozefklooster (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
21. Afschaffen abonnementen op De Gelderlander voor de afdelingen van De Waalboog (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien, met aanbevelingen voor het opvangen van het gemis van de dagelijkse regionale krant).
22. Kaderbrief 2017 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien).
23. Deelname CR-leden aan project- en werkgroepen en commissies (de CR was ontevreden over de bejegening van de betreffende CR-leden en de CR-leden werden niet op de juiste wijze betrokken door de organisatie. De bestuurder reageerde daarop dat het signaal doorgegeven was aan de zorgmanagers en de voorzitters en secretarissen van commissies en het Managementteam en wilde zich inspannen voor een verdere vruchtbare samenwerking tussen leden van de CR en medewerkers van De Waalboog).
24. Programma van eisen nieuwbouw Joachim en Anna (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies voorzien, met kanttekeningen).
25. Visie op zingeving (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken, waarna de CR besloot vervolgens geen positief verzwaard advies af te geven, omdat de visie onvoldoende doordacht was om daarop beleid te gaan uitzetten).
26. Evaluatie van het niet meer doen van een melding van een incident, indien die het gevolg is van een geaccepteerd risico (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies met een aantal kanttekeningen voorzien);).
27. Implementatieplan Mooie Momentjes Maken/dagbesteding, inclusief begroting 2017 (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies voorzien onder een 3-tal voorwaarden. Deze werden vervolgens door de

- bestuurder overgenomen, waarna een definitief positief advies door de CR werd uitgebracht).
28. Verkoop villa Villandry (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies met een aantal kanttekeningen voorzien).
  29. Nieuwe klachtenregeling voor cliënten en contactpersonen (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens van een positief advies met een voorstel tot aanvulling van de klachtenregeling op 1 onderdeel voorzien. Deze aanvulling werd vervolgens door de bestuurder overgenomen).
  30. Kwalitatieve managementrapportages (3 rapportages door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
  31. Klachtenjaarverslag 2015 van de Cliëntvertrouwenspersoon (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
  32. Jaarverantwoording 2015 (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).
  33. Notitie “Zorgvuldig Zorgen” (bezetting afdelingen tijdens zomervakantieperiode) (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
  34. Conceptbegroting 2017 van De Waalboog (door bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies met een voorbehoud, enkele opmerkingen en een aantal procedurele kanttekeningen voorzien. Door de bestuurder werd een aantal kanttekeningen overgenomen).
  35. Huisvesting statushouders op de locatie Nijveelt (door de bestuurder ingebracht, met de CR besproken en vervolgens door de CR van een positief advies met kanttekeningen voorzien. Deze werden vervolgens door de bestuurder overgenomen. De CR had overigens scherpe kritiek op het onvoldoende betrekken van de CR bij het voornemen om de statushouders te huisvesten op Nijveelt. De bestuurder heeft toegezegd een volgende keer meer zorgvuldigheid te zullen betrachten).

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 2016 voor een deel gerealiseerd. Een aantal voornemens zullen nog in 2017 aan bod komen en een aantal voornemens kunnen niet opgepakt worden, omdat de organisatie daar nog onvoldoende op voorbereid is.

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.

## 10. Slotopmerking

We kijken met tevredenheid terug op 2016: 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, bewoners en mantelzorgers en omgekeerd;
- intensivering activiteiten om mantelzorgers te betrekken bij zorg en welzijn van hun naasten.

De Cliëntenraad is in 2016 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. De raad prijst zich gelukkig dat haar leden er steeds opnieuw enorm de schouders onder zetten om al het cliëntenraadswork op niveau te kunnen be- en afhandelen. Dat vroeg en vraagt commitment en grote inzet. Vanwege al bekende wijzigingen in de samenstelling van de raad, zal in 2017 ingezet worden op de werving van nieuwe leden.

## 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 WIN (het nieuwe Intranet) 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 2016 inzicht willen geven in haar werkzaamheden. Wilt u meer informatie of wilt u ook mee gaan helpen in de Cliëntenraad, kijk op [www.waalboog.nl/clientenraad](http://www.waalboog.nl/clientenraad) of neem contact op met de voorzitter van de Cliëntenraad, de heer T. Romviel: [romvieltiny@gmail.nl](mailto:romvieltiny@gmail.nl) per telefoon 0497 574712.

Nijmegen, november 2017

Namens de Cliëntenraad van De Waalboog,

M.L.P. Romviel, voorzitter

## Bijlage bij Jaarverslag 2016

## Planning activiteiten Jaarplan 2016/2017

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
<b><u>Voornemens m.b.t. eigen functioneren</u></b>		
1. Afsluiten nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen de bestuurder en CR	1 <sup>e</sup> halfjaar 2016	In overleg met bestuurder uitgesteld tot na inwerkingtreding nieuwe Wmcz.
2. Communicatie met de achterban: uitgangspunt is 4x per jaar een themabijeenkomst. In 2016 eerste bijeenkomst	2016	Uitgesteld tot 2017, omdat dit opgenomen is in het project MMM.
3. Nagaan of overleg met locatiemanagement vaker moet plaatsvinden dan 1x per jaar	2017	Wordt in 2018 geëvalueerd. Wel nieuw: Elke 2 tot 3 maanden een overleg van de contactpersoon locatie met locatiemanager.
4. Meer persoonlijke gesprekken met cliënten/bewoners	2016 + 2017	Vindt plaats wanneer daartoe aanleiding is.
5. Presentatie houden over het werk van de CR, inclusief de visie op cliëntenzorg	2016	Zal worden meegenomen in themabijeenkomsten (zie punt 2) en wanneer daartoe aanleiding is.
6. Meer informatie op de website over de CR	2016/2017	In belangrijke mate gerealiseerd.
7. Actualisatie bestaande taakverdeling binnen de CR	2016	Heeft plaatsgevonden begin 2016. In 2018 opnieuw bezien als CR weer compleet is.
8. Werken met interne commissies ter voorbereiding van het vooroverleg. Evaluatie eind 2016	2016	Moet nog uitgewerkt worden.
9. Mogelijkheden onderzoeken van het betrekken bij projecten van ter zake kundige cliënten/bewoners of mantelzorgers	2 <sup>e</sup> halfjaar 2016	Moet nog uitgewerkt worden.
10. Besloten webpagina voor leden CR inclusief archivering belangrijkste notities en vergaderstukken	2016	2017 gerealiseerd. Vulling nog in ontwikkeling.



<p><b><u>Focus op de volgende thema's</u></b></p> <p>11. Samenredzaamheid: onder andere familiecontactbijeenkomsten en ondersteuning mantelzorgers. Doorontwikkeling medezeggenschap mantelzorgers.</p>	2016	Twee maal geëvalueerd en nieuwe afspraken gemaakt. In adviezen en tijdens overleg met bestuurder rol mantelzorger benadrukt.
12. Dagbesteding toekomstbestendig en vrijwilligersbeleid	2016	Gerealiseerd.
<p>13. Kwaliteit: i.v.m. vervallen CQ-vragenlijst nog in 2016 realiseren van een kwaliteitsmeting.</p> <p>Beter inzicht in kwaliteit op de locaties: formuleren eigen informatiebehoefte.</p>	2016	In 2016 niet gerealiseerd in verband met inwerkingtreding van het nieuwe kwaliteitskader verpleeghuiszorg.
14. Huisvestingsplannen: nieuwbouw J&A, verbouwing Nijeveldt en Honinghoeve (ombouw van lichte naar zware zorg) en St. Jozefklooster (scheiding wonen en zorg)	2016 + 2017	Inbreng namens CR geleverd in 2016. Nieuwbouw heeft vertraging opgelopen. CR is betrokken bij project en agendeert voortgang in overleg met bestuurder.
<p><b><u>Eigen onderwerpen CR</u></b></p> <p>15. Extra aandacht besteden aan de consequenties van nieuw beleid voor mensen met een laag inkomen.</p>	2016 + 2017	Continu aandachtspunt bij advisering en overleg bestuurder.
16. Onderzoek naar extra waskosten veroorzaakt door aandoening of ziekte	2016	Gerealiseerd. In 2016 is er een regeling getroffen in overleg met CR.
17. Optimalisatie beschikbaarheid financiële informatie: kengetallenbegroting	2016	Niet gerealiseerd vanwege personeelwisselingen De Waalboog. Gesprekken worden medio 2017 opgestart.
18. Deelname cliënt en/of contactpersoon MDO	2016	Regeling is gerealiseerd. Nog niet op alle locaties uitgevoerd. Blijft aandacht vragen.
19. Invoering Familienet voor betere communicatie tussen cliënten/bewoners, naasten en medewerkers.	2016	Quli in pilot getest, maar geen functie als in Familienet. Realisatie op afstand inzage in ECD in 2017.

20. Iedere 6 maanden beschikken over gegevens betreffende cliënttevredenheid (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, eten en drinken, lichamelijke verzorging zoals douchen, sfeer en activiteiten, schoonmaak, (kwaliteit van) inzet mantelzorgers.	2016 + 2017	Huidige informatievoorziening niet toereikend. Wordt meegenomen in uitwerking nieuwe kwaliteitskader.
21. Opstellen van een gezamenlijk plan om het aantal MIC-incidenten en dan vooral de valincidenten te beperken (co-training van Bestuurder en Cliëntenraad)	2016	Wordt in 2017 opgepakt.
22. Bespreken wijziging regels restaurant Joachim en Anna voor cliënten/familieleden, zodat zij een maaltijd in het restaurant kunnen gebruiken, door verruiming openingstijden.	2016	Is afhankelijk van nieuwbouwplannen J&A (2018).
23. Bevorderen dat per locatie vanuit de organisatie een bewonersinfo verschijnt, waarin informatie en wetenswaardigheden wordt gedeeld	2016	De frequentie van deze nieuwsbrieven is te onregelmatig. Aandacht van bestuurder hiervoor gevraagd.

Nijmegen, juni 2017