

Jaarverslag 2013 van de Cliëntenraad De Waalboog

Versie 01

Vastgesteld in de vooroverlegvergadering van
de Cliëntenraad van 1 april 2014.

Inhoudsopgave

	Bladzijde:
1. Voorwoord	3
2. Algemeen.	3
3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2013	4
4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2013	5
5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten	7
6. Externe betrekkingen .	8
7. P.R., communicatie en voorlichting	8
8. Behandelde onderwerpen	9
9. Slotopmerking.	13
10. Verspreiding jaarverslag	14
11. Informatie	14
Bijlage	15+16

1. Voorwoord

De Cliëntenraad van Stichting De Waalboog (hierna te noemen "de Cliëntenraad") wil in dit jaarverslag verantwoording afleggen over haar activiteiten in 2013. Het is na 2012 voor het tweede maal, dat de Cliëntenraad een jaarverslag uitbrengt.

Uitgangspunt voor het jaarverslag is vooral de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ). De 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.

Het werk van de Cliëntenraad werd ook in 2013 gekenmerkt door een grote diversiteit aan onderwerpen. Doordat de Cliëntenraad serieus genomen wordt door de Raad van Bestuur en ook door de plaats die de raad zich heeft toegeëigend in de organisatie, komt er steeds meer werk op haar pad. Leden van de raad krijgen het alsmaar drukker. De Cliëntenraad wordt, zoals hierna zal worden aangegeven, intensief betrokken bij veranderingen, waardoor er veel stukken gelezen moeten worden en veel onderzoek moet worden gedaan. Het vanuit cliëntenperspectief kritisch volgen van deze ontwikkelingen en veranderingen vraagt daarom steeds meer inzet van de leden. Ook heeft de Cliëntenraad in 2013 een aantal initiatieven genomen voor nieuwe ontwikkelingen binnen De Waalboog. In paragraaf 8 (pagina's 12 tot en met 13) wordt hierop uitgebreid ingegaan.

2. Algemeen

De Cliëntenraad van De Waalboog heeft zich in 2013 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 dagbehandelingcentrum "Villa Villandry", Bosweg 160, 6523 NN Nijmegen en dagbehandelingcentrum "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 24 januari 2012 heeft de Cliëntenraad het jaarplan voor 2012 en 2013 vastgesteld. In het jaarverslag 2012 zijn we nagegaan of de doelstellingen al in 2012 gehaald zijn dan wel hoe ver de vorderingen waren. In dit jaarverslag zullen we de stand van zaken opnieuw opmaken.

De niet gerealiseerde doelstellingen zijn in het kader van de opstelling van het jaarplan 2014/2015 opnieuw gewogen en hebben al dan niet een plaats gekregen in dat jaarplan.

3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2013

Voornemens van de Cliëntenraad in 2012/2013 ten aanzien van de samenstelling en werkwijze waren:

- *Het aantal leden van de Cliëntenraad wordt uitgebreid met tenminste 2 leden;*
- *Er komt een werkverdeling onder leden van de Cliëntenraad, waarbij er gestreefd wordt naar een toedeling van een takenpakket aan het lid met ervaring of feeling/interesse voor het betreffende vakgebied. Het betreffende lid neemt vervolgens namens de Cliëntenraad het woord in het overleg met de Raad van Bestuur over dat onderwerp. Eventueel wordt dat lid in haar werkzaamheden/inbreng bijgestaan door een ander lid.*

Er zijn al in 2012 twee nieuwe leden toegetreden tot de Cliëntenraad, te weten de heer Saleming en mevrouw Spanjaard.

De Cliëntenraad bestaat per 31 december 2013 uit 9 leden, te weten:

1. Mevr. Gien Dijkhuis, contactpersoon voor "Joachim en Anna", "Villa Villandry" en "de Boog";
2. De heer René Gijsberts, contactpersoon voor "Nijevelt";
3. De heer Wim Halters, contactpersoon voor het "St. Jozefklooster" en het "H.Hartklooster";
4. Mevrouw Madeleen Helmer, contactpersoon voor "Joachim en Anna", "Villa Villandry" en "de Boog";
5. De heer Henny Peters, contactpersoon voor "de Honinghoeve";
6. Mevrouw T. Potkamp, contactpersoon voor "Joachim en Anna", "Villa Villandry", en "de Boog", voorzitter (tot 1 juli 2012) en daarna vicevoorzitter;
7. De heer Tiny Romviel, voorzitter (vanaf 1 juli 2012);
8. De heer Peter Saleming, contactpersoon voor "Nijevelt", "de Honinghoeve", "St. Jozefklooster" en het "H. Hartklooster";
9. Mevrouw Wilma Spanjaard, contactpersoon voor "Joachim en Anna", "Villa Villandry" en "de Boog".

In het tweede halfjaar 2013 heeft mevrouw Carla Rooijackers als nieuw kandidaat-lid de vergaderingen van de Cliëntenraad bijgewoond. Zij is contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”. In januari 2014 is zij tot volwaardig lid van de Cliëntenraad benoemd.

Vanuit de organisatie ontving de Cliëntenraad in 2012 en 2013 ondersteuning, zowel voor wat betreft de inhoud (4 uur per week adviseur Cliëntenraad: mevrouw Annelies Graafsmavan der Eerden) als op secretariael terrein (4 uur per week mevrouw Carla Lauret-van der Wiel).

De Cliëntenraad heeft op 3 april 2012 een taakverdeling tussen de leden vastgesteld. In verband met de toetreding van 2 nieuwe leden, werd in januari 2013 de taakverdeling bijgesteld. Inmiddels is in 2014 de taakverdeling opnieuw vastgesteld.

Voorts is de Cliëntenraad eind 2012 een discussie gestart met de Raad van Bestuur over een uitbreiding van de taak van de contactpersonen (periodiek overleg met de organisatie over de dagelijkse gang van zaken op de betreffende locatie). Eind 2013 is daarover met de Raad van Bestuur afgesproken, dat een 1-jarig experiment zal worden gestart met een z.g. “locatie-overleg” op alle locaties. Hier staat de dagelijkse gang van zaken binnen de locatie centraal. Dit experiment wordt eind 2014 met de Raad van Bestuur geëvalueerd. De eerste ervaringen zijn zowel van zijde van de Cliëntenraad als van de organisatie zeer goed.

Tenslotte hebben de voorzitter en vicevoorzitter sinds eind 2013 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. De eerste ervaringen hiermee zijn wederzijds zeer goed.

De Cliëntenraad concludeert, dat bovengenoemde de in het jaarplan opgenomen 2 voornemens gehaald zijn.

4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2013

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 2013

De Cliëntenraad heeft in 2012 dertien keer vergaderd.

Mevrouw Janssen-Sengers, Raad van Bestuur van de Stichting “De Waalboog”, dan wel haar vervanger tijdens haar ziekte, was bij 6 van deze vergaderingen aanwezig.

Bij de overige 7 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 moeten komen. Nieuw is daarbij, dat in 2013 de in de Vooroverlegvergadering gezeten vragen direct schriftelijk worden doorgegeven aan de Raad van Bestuur. Zij is daarmee in de gelegenheid om onze vragen ter (Overleg)vergadering te beantwoorden. Op die manier kunnen deze antwoorden een rol spelen bij het uiteindelijk door de Cliëntenraad uit te brengen advies.

De Overlegvergadering met de Raad van Bestuur vindt ongeveer 14 dagen later plaats. De agenda wordt opgesteld samen met de Raad van Bestuur. Zo nodig zijn op verzoek van de Raad van Bestuur of op verzoek van de Cliëntenraad materiedeskundigen uit de organisatie aanwezig voor een technische of inhoudelijke toelichting. Aan het slot van het behandelde agendapunt dan wel na afloop van de vergadering wordt het advies van de Cliëntenraad (mondeling dan wel schriftelijk) uitgebracht.

B. Bijzondere bijeenkomsten in 2013

Op 2 oktober 2013 vond de jaarlijkse studiedag van de Cliëntenraad plaats. Het thema van deze dag was de voorbereiding van het Jaarplan 2014/2015. Voorts werd daarin een presentatie gegeven van Familienet, een vorm van elektronische communicatie tussen familie/mantelzorgers en de medewerkers, waarbij het enthousiasme van de Cliëntenraad voor dit systeem van communicatie alleen maar toenam.

In 2012 werd besloten om een werkgroep uit de Cliëntenraad in het leven te roepen, die het thema van kwaliteit van de zorg nader zou onderzoeken en, zo daartoe aanleiding zou zijn, uitwerken in concrete voornemens, ter bespreking met de Raad van Bestuur. Aangezien de Cliëntenraad werd gevraagd om deel te nemen aan het project “Belevingsgericht werken” en aan de diverse werkgroepen in het kader van dit project (zie hierna onder paragraaf 5) én omdat inmiddels de uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek bekend zijn, heeft de Cliëntenraad in 2013 besloten de werkzaamheden van de werkgroep “Kwaliteit van de zorg” op te schorten en zich te concentreren op de projecten.

C. Overige bijgewoonde bijeenkomsten in 2013

Voorts hebben leden van de Cliëntenraad deelgenomen en/of bijgedragen aan:

- de Focusgroep “Dagbesteding”, afdeling jong dementerenden Bosweg 250;

- een aantal familiebijeenkomsten afdeling jong dementerenden Bosweg 250;
- het onderzoek “Gastvrije zorg met sterren” in woonzorgcentrum “De Honinghoeve”;
- de interviews ten behoeve van het Keurmerk Jong Dementerenden Bosweg 250;
- een tweetal presentaties van onderzoeken door HAN-studenten;
- het mini-symposium De Waalboog;
- de audit van de afdelingen Jasmijn en Sering door de Stichting Topcare;
- de voorlichtingsbijeenkomst over de wijziging regeling vervoer Dagbehandeling.

5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten

A. Vertegenwoordiging Cliëntenraad in commissies en werkgroepen

Per 31 december 2013 is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de volgende commissies van De Waalboog:

- Commissie Belevingsger.Werken: de heer Halters (vervanger de heer Peters);
- Commissie NOW/Vernieuwbouw: de heer Gijsberts (vervanger de heer Peters);
- Commissie MIC de heer Peters (vervanger mevr. Dijkhuis);
- Commissie Ethiek: mevr. Dijkhuis (vervanger de heer Halters);
- Commissie Hal mevr. G. Dijkhuis.

De heer Peters is aangewezen als contactpersoon voor de commissie Middelen en Maatregelen (vervanger mevr. Dijkhuis).

Eind 2012 heeft de Cliëntenraad, op verzoek van de Raad van Bestuur, naar de gevormde werkgroepen binnen het project “Belevingsgericht werken” leden afgevaardigd, te weten:

- Samenredzaamheid: mevr. Helmer;
- Attitude medewerkers: mevr. Potkamp;
- Cliënt en regie: mevr. Spanjaard;
- Vrijheid boven veiligheid: de heer Saleming.

Voorts is besloten, dat mevr. Dijkhuis namens de Cliëntenraad deel zal nemen aan de werkgroep “Opruimdienst” binnen het project “Ruimte voor Professionals”.

Tenslotte is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in:

- De projectgroep “Programma van Eisen nieuwbouw SZBC Joachim en Anna (de heer H. Peters)
- de werkgroep Dienstverlening van het project Scheiden Wonen en zorg: de heer Saleming;
- de projectgroep Strategisch Beleidsplan 2014-2018: de heer Romviel.

B. Interne contacten

In 2013 onderhield de Cliëntenraad de volgende interne contacten:

- A. 2 x overleg tussen de voorzitters van de Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) over samenwerking (bij 1 van die overleggen was ook de voorzitter van de toen nog functionerende Zorg Advies Raad (ZAR) betrokken;
- B. 1 x overleg met dr. J.P. van den Borgh, specialist ouderengeneeskunde (jaarlijks overleg);
- C. 2 x overleg met de manager Personeel en Organisatie over ziekteverzuim medewerkers;
- D. 7 besprekingen met cliënten en mantelzorgers van de resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek op alle locaties van De Waalboog;
- E. Gesprekken op verzoek van cliënten (3 x in 2013) en mailwisselingen met familieleden van cliënten (2 x in 2013).

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 2012 contacten met:

- de gebiedscliëntenraad Nijmegen van de ZZG Zorggroep;
- 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 contactpersoon van het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC).

7. P.R., communicatie en voorlichting

De Cliëntenraad had (in het Jaarplan 2012) 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 2012 en 2013 waren:

- A. *Zoveel mogelijk aanwezig te zijn bij familieavonden en de door de locatie gehouden informatiebijeenkomsten;*
- B. *Door persoonlijke gesprekken met de cliënten en/of vertegenwoordigers op initiatief van de leden van de Cliëntenraad;*
- C. *Door het ontwikkelen en verspreiden van een voorlichtingsbrochure van de Cliëntenraad;*
- D. *Het meewerken aan het door de organisatie in 2012 geplande cliënttevredenheidsonderzoek en het samen met de organisatie vertalen van de resultaten van dit onderzoek, de klachtenregistratie, nazorgvragenlijsten en interne- en externe audits om concrete maatregelen ter verbetering van de zorg en dienstverlening;*
- E. *Bezien of, aanvullend op het cliënttevredenheidsonderzoek, het zinvol is om door middel van een enquête te onderzoeken wat de cliënten en hun vertegenwoordigers verwachten van de organisatie en van de Cliëntenraad;*
- F. *Door op de website, in het kwartaalblad voor de bewoners ("Bij de koffie"), in het 6 maal per jaar verschijnende blad voor medewerkers en vrijwilligers "Rondje Waalboog" en in de publieksfolder over de Cliëntenraad mededelingen te plaatsen over waar de Cliëntenraad zich mee bezighoudt en het voorstellen van de leden van de Cliëntenraad, zodat zij ons gemakkelijker vinden.*

De voornemens onder A., B. en D. zijn in 2012 en 2013 daadwerkelijk gerealiseerd. Zo was de Cliëntenraad vertegenwoordigd bij de familiebijeenkomst van de bewoners van Bosweg 250 en bij diverse informatiebijeenkomsten en werden gesprekken gehouden met cliënten.

Ook de voornemens met betrekking tot het (beter) gebruikmaken van de onder F. genoemde uitgaven ("Bij de koffie" en "Rondje Waalboog") zijn gerealiseerd. In elke uitgave van deze beide bladen stond in 2012 en 2013 een column van de Cliëntenraad.

De verbetering van onze inbreng op de website van De Waalboog en de ontwikkeling van een publieksfolder zijn niet gerealiseerd. Ook de voornemens onder C. en E. moeten in nog worden opgepakt. Inmiddels is in februari 2014 ook met de Raad van Bestuur afgesproken, dat de interne communicatie richting cliënten en de communicatie richting familie en mantelzorgers door de Waalboog en de Cliëntenraad gezamenlijk zullen worden opgepakt in 2014. Daarvoor zal samen een communicatieplan worden gemaakt.

8. Behandelde onderwerpen

In het jaarplan 2012/2013 van de Cliëntenraad is een opsomming gegeven van de projecten 2012 en 2013, die zowel de Raad van Bestuur als de Cliëntenraad wilden inbrengen.

Vooral de voornemens van de Raad van Bestuur betreffende de bouwplannen voor de verschillende locaties konden niet worden gerealiseerd door de bezuinigingen die van rijkswege zijn opgelegd.

De onderwerpen uit het jaarplan 2012/2013, waarop de Cliëntenraad zich zou gaan richten, waren:

- *Verdere uitwerking en uitvoering “Belevingsgerichte werken”;*
- *Verlenging van de termijn van ontruiming van de kamer na overlijden;*
- *Evaluatie Bureau Welzijn/welzijnsabbonnementen (voorjaar 2012)/activiteiten op de afdeling);*
- *Toetsing investeringsregeling langdurige zorg;*
- *Het structureel betrekken van familie en mantelzorgers bij zorg en welzijn (invulling geven aan het begrip “samenredzaamheid”);*
- *Cliënttevredenheid (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, sfeer, schoonmaak);*
- *Het volgen van en betrokken zijn bij de uitwerking van het Programmaplan “Joachim en Anna: Naar een specialistisch zorg en behandelcentrum” (SZBC);*
- *(ver)nieuwbouwplannen op de diverse locaties.*

Daarbij zij aangetekend dat daarbij het project “Belevingsgerichte werken”, de uitwerking van het begrip “samenredzaamheid” en de “cliënttevredenheid” voor wat betreft het jaar 2012 de grootste prioriteit zullen krijgen.

De Cliëntenraad heeft zich in 2013 gebogen over veel onderwerpen.

A. Onderwerpen ingebracht door de Raad van Bestuur

- Notitie “Evaluatie Zorgvuldig Zorgen zomerperiode 2012” (voor kennisgeving aangenomen met complimenten over geboekte verbeteringen);
- Rapport Inspectie Gezondheidszorg + plan van aanpak De Waalboog (kanttekeningen bij uitkomsten rapport + positief advies t.a.v. plan van aanpak);
- Cliëntprocessen Bosweg, incl. maaltijdvoorziening Bosweg (positief advies, waarbij vooral aandacht voor de uitvoering werd gevraagd);
- Voordracht kandidaten regionale externe klachtencommissie (SKGN) (positief advies);
- Plan van aanpak uitkomsten cliënttevredenheidsonderzoek (CQ-index) 2012 (voor de eerste opzet en gemaakte afspraken een positief advies; voor de latere wijziging van de afspraken door de Raad van Bestuur geen positief advies van de Cliëntenraad. Hierdoor werd het overzicht van verbeteracties in februari 2014 voor kennisgeving aangenomen);

- Ontwerp-protocol NORO-virus en evaluatie uitbraak NORO-virus 2012/2013 (positief advies, waarbij bijzondere aandacht wordt gevraagd voor verbetering communicatie in geval een uitbraak met cliënten, mantelzorgers én met de Cliëntenraad);
- Opknappen paviljoens Joachim en Anna (bijna alle extra-wensen van de Cliëntenraad werden door de Raad van Bestuur overgenomen);
- 10 x per jaar kwantitatieve managementrapportages (voor kennisgeving aangenomen met kanttekeningen op het punt van ziekteverzuim);
- 3 x per jaar kwalitatieve managementrapportages (positieve adviezen met een aantal vragen/kanttekeningen; werden met de Raad van Bestuur besproken);
- Samenwerking met betrekking tot het beheer van automatisering tussen de Stichting De Waalboog en Stichting Kalorama (positief advies);
- Notitie over verbetering mondzorg cliënten (positief advies met kanttekening);
- Jaarverantwoording 2012 van de Stichting De Waalboog (positief advies met complimenten voor goede financiële resultaat);
- Plan van aanpak en uitgangpunten voor de opstelling van het Strategisch beleidsplan 2014-2018 (positief advies met kanttekening, dat er meer aandacht voor de cliënt bij de uitwerking wenselijk is; voorts zal de Cliëntenraad door de voorzitter in de projectgroep, die het plan zal voorbereiden, worden vertegenwoordigd)
- Nieuwe samenwerking met 4 andere instellingen in de Stichting "Topcare"/ Instemmen met statuten Stichting "Topcare (kritisch maar positief advies);
- Procesevaluatie nieuwbouw Bosweg met de afspraak, dat de conclusies en aanbevelingen meegenomen worden in de nieuwbouwplannen Joachim en Anna én de Cliëntenraad in het vervolg deel gaat uitmaken van de projectgroep, die het programma van eisen gaat voorbereiden (voor kennisgeving aangenomen met uitspreken van complimenten voor de wijze waarop deze evaluatie is uitgevoerd en voor de betrokkenheid daarbij van de Cliëntenraad);
- Wijzigingen vervoer naar dagbehandeling (positief advies met kanttekening, met complimenten voor de wijze, waarop de Raad van Bestuur met de belangen van de cliënten is omgegaan)
- Rapport Loyds betreffende het de kwaliteit van de zorg in woonzorgcentrum "Nijevelt" (rapport wordt voor kennisgeving aangenomen; Cliëntenraad wacht de vervolgacties af);
- Besturingsmodel Dienst Wonen en Zorg (positief advies);
- Uitbreiding verpleeghuiscapaciteit (omzetting van capaciteit "lichte" naar "zware" zorg op 6^e verdieping woonzorgcentrum "Nijevelt" (positief advies);

- Invoering van de mogelijkheid tot het opbaren van cliënten op de eigen kamer (positief advies, met de aanbeveling, dat er afspraken worden gemaakt met de begrafenisondernemers, dat vermeden wordt, dat overledenen tijdens activiteiten in de hal worden opgehaald; aanbeveling niet overgenomen door de Raad van Bestuur; in 2014 is dit opnieuw aangekaart door de Cliëntenraad);
- Kaderbrief 2014 (voor kennisgeving aangenomen);
- Notitie verbeterpunten en evaluatie Bureau Welzijn (kritisch advies met kanttekeningen ten aanzien van instellen van een evaluatie);
- Informatieplan 2013-2014 (positief advies met kanttekeningen);
- Bespreken notitie Evaluatie Bureau Welzijn (voor kennisgeving aangenomen; nadien is op verzoek van de Cliëntenraad besloten om in een rondetafelgesprek met de Raad van Bestuur en medewerkers van De Waalboog en afgevaardigden van de Cliëntenraad te proberen meer duidelijkheid te krijgen op de ontwikkelingen rondom welzijn en zorg en de rol van de familie/mantelzorgers daarbij);
- Startnotitie project Scheiden Wonen en Zorg (positief advies, met de kanttekening, dat het krappe tijdschema niet ten koste mag gaan van de zorgvuldigheid en de belangen van de cliënten; voorts werd 1 lid van de Cliëntenraad afgevaardigd naar de ingestelde werkgroep);
- Resultaten zorginkoop 2014 (voor kennisgeving aangenomen met het uitspreken van de complimenten voor het bereikte resultaat);
- Aanstelling cliëntvertrouwenspersoon (positief advies);
- Toezicht op zorgcliënten met psycho-geriatrische problematiek en speciaal in de huiskamers n.a.v. Inspectiebezoek in 2012 (is nog onderwerp van bespreking met de Raad van Bestuur medio februari/maart 2014);
- Notitie “Verpleegkundig oproepsysteem” (positief advies);
- Begroting 2014 (positief advies, zowel ten aanzien van de financiële voorstellen, als de hoofdlijnen van het voorgenomen beleid, met de kanttekening dat uitwerkingsvoorstellen worden afgewacht);
- Strategisch Communicatieplan 2014-2015 (voor kennisgeving aangenomen, omdat dit plan zich nagenoeg uitsluitend richt op externe ontwikkelingen en niet of nauwelijks van direct belang is voor de cliënten of hun familie).

B. Door de Cliëntenraad ingebrachte onderwerpen

- Invoeren periodiek overleg contactpersonen locaties met de op die locatie werkzame manager(s) en medewerkers;

- Organisatieproces bouwprojecten De Waalboog (positief advies met voorstellen betreffende de inbreng van de Cliëntenraad. Voorts werd gewezen op het tijdig van het opstellen van een communicatieplan; door de Raad van Bestuur werden deze voorstellen overgenomen);
- Voorstel tot verlenging van de ontruimingstermijn van de kamer na overlijden voor verpleeghuiscliënten van 2 dagen naar 7 dagen (hiermede werd door de Raad van Bestuur ingestemd en is in de zorgovereenkomsten van de huidige en nieuwe cliënten verwerkt);
- Verzoek om de begeleiders van cliënten die buiten het verpleeghuis of woonzorgcentrum een activiteit bijwonen, op de hoogte te brengen van de met de cliënt gemaakte afspraken betreffende het reanimatiebeleid (gebeurde al wel, maar verzoek is door de Raad van Bestuur ingestemd);
- Oplossing voor de problemen van de stalling van scootmobielen op de gangen e.d. in woonzorgcentrum “de Honinghoeve” (inmiddels is door de Raad van Bestuur besloten om in 2014 een extra stallingsruimte hiervoor te bouwen);
- Communicatie van de organisatie met de familie/contactpersonen via mail mogelijk maken (is nog in behandeling bij de Raad van Bestuur);
- Invoeren WiFi-verbinding voor alle locaties (door de Raad van Bestuur is hiermee ingestemd; voor enkele locaties is dit al ingevoerd; de overige locaties komen begin 2014 aan bod, zo is door de Raad van Bestuur toegezegd);
- Realiseren invoering Familienet (door de Raad van Bestuur is toegezegd, dat in 2014 een experiment daarmee op enkele afdelingen zal worden gestart);
- Aandringen op evaluatie werking hitteprotocol in de zomer 2013, vooral op de Bosweg en aanlevering van evaluatiepunten daarvoor (door de Raad van Bestuur werd hiermee ingestemd; de evaluatie verschijnt in 2014);
- Aandringen op onderzoek naar hoge waskosten, die het gevolg zijn van de ziekte van de cliënt en dan via AWBZ compensatie mogelijk is (reactie van de Raad van Bestuur wordt verwacht voor april 2014);
- Definitief voorstel tot creëren van een buitenterras als (dit voorstel werd overgenomen door de Raad van Bestuur).

Zoals de lezer uit deze opsomming kan opmaken, heeft de Cliëntenraad nagenoeg alle voornemens in 2012 gehaald. Ook 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 tegemoetkoming van de Raad van Bestuur zeer.

9. Slotopmerking

De Cliëntenraad van Stichting “de Waalboog” heeft met dit jaarverslag van 2013 inzicht willen geven in haar werkzaamheden. Transparantie en verantwoordelijkheid nemen en geven wordt door middel van dit verslag handen en voeten gegeven. De Cliëntenraad kijkt met tevredenheid terug op het jaar 2013.

Zij heeft het gevoel, dat veel ten goede voor de doelgroep bereikt is. De leden ervaren het overleg in de Cliëntenraad daarnaast als plezierig en opbouwend.

Er wordt tevens naar het oordeel van de Cliëntenraad goed samengewerkt in de raad en ook het overleg én de samenwerking met de Raad van Bestuur en de organisatie is zeer goed. Wel blijven er wensen, die we ook regelmatig met de Raad van Bestuur bespreken:

- een nog tijdiger inschakeling van de Cliëntenraad bij voor cliënten van belang zijnde plannen en adviesaanvragen tijdig voorleggen aan de Cliëntenraad;
- verbetering van de communicatie richting cliënten en mantelzorgers;
- intensiever samenwerken bij de aanpak van cliënttevredenheidsonderzoeken en de uitwerking van de resultaten

De Centrale Cliëntenraad is een positief-kritische en serieuze gesprekspartner van de zorgaanbieder en zal op deze wijze ook in het nieuwe jaar weer de vinger aan de pols houden en de belangen van cliënten behartigen.

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;
- Directie Landelijke Organisatie van Cliëntenraden (LOC);
- Zorgkantoor Nijmegen.

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

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.

Tenslotte zal er, indien daaraan behoefte bestaat, een toelichting worden gegeven aan gremia binnen de organisatie van De Waalboog.

11. Informatie

Informatie over dit jaarverslag kunt u krijgen bij:

de voorzitter van de Cliëntenraad, de heer T. Romviel: tinyromviel@gmail.nl per telefoon 0497 574712

Nijmegen, maart 2014.

Bijlage bij Jaarverslag 2013 van de Cliëntenraad van Stichting “de Waalboog”.

Nr.	Beleidsvoornemen in jaarplan CR in 2012	Gerealiseerd in 2012	Gerealiseerd in 2013	Niet gerealiseerd
1.	Aantal leden Cliëntenraad in 2012 uitbreiden met 2 leden	X		
2.	Werkverdeling onder leden van de Cliëntenraad realiseren	X	X	
3.	Zoveel mogelijk aanwezig zijn bij familieavonden en informatiebijeenkomsten	X	X	
4.	Initiatief nemen tot persoonlijke gesprekken met cliënten en/of vertegenwoordigers		X	
5.	Meewerken aan cliënttevredenheidsonderzoek	X	X	
6.	Vertalen resultaten cliënttevredenheidsonderzoek, de klachten-registratie, nazorgvragenlijsten en interne- en externe audits in concrete maatregelen ter verbetering zorg en dienstverlening	X	X	
7.	Bezien of het zinvol is om door middel van een enquête te onderzoeken wat de cliënten en hun vertegenwoordigers verwachten van de organisatie en van de Cliëntenraad.			X
8.	Verbetering gebruik van website voor voorlichting, informatieverstrekking aan cliënten en hun vertegenwoordigers.			X
9.	Verbetering gebruik “Bij de koffie” en “Rondje Waalboog” voor voorlichting en informatieverstrekking aan cliënten en hun vertegenwoordigers	X	X	
10.	Ontwikkeling publieksfolder over werk cliëntenraad.			X
11.	(Verdere) Uitwerking en uitvoering “Belevingsgerichte zorg”	X	X	
12.	Aan de orde stellen realiseren van verlenging van de termijn van ontruiming van de kamer na overlijden cliënt.	X	X	
13.	Komen tot een evaluatie van het Bureau welzijnsabonnements/activiteiten op de afdeling.	X	X	

Nr.	Beleidsvoornemen in jaarplan CR in 2012	Gerealiseerd in 2012	Gerealiseerd in 2013	Niet gerealiseerd
14.	Toetsen in investeringsregeling langdurige zorg.		X	
15.	Structureel betrekken van familie en mantelzorgers bij zorg en welzijn (samenredzaamheid): - Initiatief - Uitwerking	X	X	X
16.	Vergroten cliënttevredenheid (beschikbaarheid personeel, mentaal welbevinden, lichamelijke verzorging, sfeer, schoonmaak).	X	X	
17.	Het volgen van en betrokken zijn bij de uitwerking van het Programmaplan "Joachim en Anna: Naar een specialistisch zorg en behandelcentrum (SZBC).	X	X	
18.	Het volgen van en betrokken zijn bij de uitwerking van (ver)nieuwbouwplannen op de diverse locaties.	X	X	