

# Jaarverslag 2014

## van de Cliëntenraad

### De Waalboog

Versie 02

Vastgesteld in de vooroverlegvergadering van  
de Cliëntenraad van 13 april 2015.

## Inhoudsopgave

Hoofdstukken:	Bladzijde:
1. Voorwoord	3
2. Algemeen.	3
3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2014	4
4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2014	6
5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten	7
6. Externe betrekkingen	8
7. P.R., communicatie en voorlichting	9
8. Behandelde onderwerpen	9
9. Slotopmerking.	13
10. Verspreiding jaarverslag	14
11. Informatie	15
Bijlage	16 t/m 19

## 1. Voorwoord

De Cliëntenraad van Stichting De Waalboog (hierna te noemen "de Cliëntenraad") legt in dit jaarverslag verantwoording af over haar activiteiten in 2014. Het is na 2012 en 2013 voor de derde keer, dat de Cliëntenraad een jaarverslag uitbrengt.

Uitgangspunt voor het werk van de Cliëntenraad 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 2014 gekenmerkt door een grote diversiteit.. 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. Redenen hiervoor zijn:

- De Cliëntenraad wordt, zoals hierna zal worden aangegeven, intensief en vaak al in een vroeg stadium van beleidsontwikkelingen 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. Leden van de Cliëntenraad leveren voorts hun bijdrage in 15 commissies, projectgroepen, werkgroepen van de Waalboog.
- Voorts weten de cliënten en mantelzorgers ons nadrukkelijker te vinden. Zij delen bijvoorbeeld via mail of persoonlijke gesprekken hun zorgen. Nieuw is daarbij ook, dat cliënten en mantelzorgers reageren op mededelingen van de Cliëntenraad in "Bij de koffie" over uitgebrachte adviezen en behandelde onderwerpen in het overleg met de bestuurder en delen hun persoonlijke ervaringen met het betreffende onderwerp.
- Tenslotte heeft de Cliëntenraad in 2014 een aantal initiatieven genomen voor nieuwe ontwikkelingen op het terrein van de cliëntenzorg binnen De Waalboog. Als belangrijkste duiden wij aan onze initiatieven met betrekking tot het betrekken van mantelzorgers bij zorg en welzijn. In februari 2015 zijn daarover de nodige besluiten genomen.

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 2014 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 160, 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 dit jaarverslag zullen we nagaan of de doelstellingen al in 2014 gehaald zijn dan wel wat de vorderingen zijn.

### **3. Samenstelling van de Cliëntenraad in 2014**

Helaas hebben wij de heer Henny Peeters als lid van de Cliëntenraad verloren. Hij overleed tot onze grote ontsteltenis, toch onverwacht, op 2 juli 2014. Henny Peters heeft een grote bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de Cliëntenraad, waarvoor wij hem ook langs deze weg dankzeggen.

Daarnaast hebben in 2014 twee leden, mevrouw Gien Dijkhuis en mevrouw Tonnie Potkamp, beiden om persoonlijke redenen, ontslag genomen als lid van de Cliëntenraad. Ook hen zijn we grote dank verschuldigd voor hun bijdrage aan het werk van de Cliëntenraad. Vooral mevrouw Potkamp heeft mede de basis gelegd voor de intensivering van de cliëntenbehartiging in 2012/2013, waar de Cliëntenraad in de huidige samenstelling op kan voortborduren.

Er zijn in 2014 drie nieuwe leden toegetreden tot de Cliëntenraad, te weten mevrouw Carla Rooijackers, Elise Overes en de heer Roland Heesbeen. De Cliëntenraad bestaat per 31 december 2014 uit 10 leden, te weten:

1. Mevr. Elise Overes, contactpersoon voor “Joachim en Anna”;
2. De heer René Gijsberts, contactpersoon voor “Nijevelt”;
3. De heer Wim Halters, contactpersoon voor het “St. Jozefklooster” en het “H. Hartklooster”;
4. De heer Roland Heesbeen, contactpersoon “Bosweg 160”;
5. Mevrouw Madeleen Helmer, contactpersoon voor “Joachim en Anna”, tevens vice-voorzitter;
6. De heer Tiny Romviel, voorzitter;
7. Mevrouw Carla Rooijackers, contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”;
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 2014 heeft de heer Bob Teunissen als nieuw kandidaat-lid de vergaderingen van de Cliëntenraad bijgewoond. Hij is contactpersoon voor “Joachim en Anna”, “Villa Villandry” en “de Boog”. In januari 2015 zal hij tot volwaardig lid van de Cliëntenraad worden benoemd.

Twee leden, mevr. Spanjaard en de heer Gijsbers zijn in het 2<sup>e</sup> halfjaar 2014 wegens persoonlijke omstandigheden helaas niet in de gelegenheid om de bijeenkomsten bij te wonen. Zij zijn op de achtergrond wel betrokken.

Vanuit de organisatie ontving de Cliëntenraad in 2014 ondersteuning, zowel voor wat betreft de inhoud (4 uur per week adviseur Cliëntenraad: mevrouw Annelies Graafsma tot 1 februari 2014 en mevrouw Henriette Elsinghorst vanaf 1 februari 2014) 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. De taken van de leden zijn daarbij nader gedefinieerd zoals als 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 z.g. “locatie-overleg” op alle locaties (een periodiek overleg van het locatiemanagement en medewerker en de voorzitter van de Cliëntenraad en de contactpersoon/contactpersonen voor de betreffende locatie over de dagelijkse gang van zaken op de betreffende locatie) is, na een evaluatie waarbij wederzijds van een goede ervaring werd gesproken, eind 2014 omgezet in een vast jaarlijks overleg op alle locaties.

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 gehaald zijn.

#### **4. Bijeenkomsten van de Cliëntenraad in 2014**

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 2014**

De Cliëntenraad heeft in 2014 vijftien keer vergaderd.

Mevrouw Janssen-Sengers, Raad van Bestuur van de Stichting “De Waalboog”, was bij 6 van deze vergaderingen aanwezig.

Bij de overige 9 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. De in de Vooroverlegvergadering gerezen feitelijke vragen worden direct schriftelijk 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 in de discussies tussen Raad van Bestuur en Cliëntenraad en meegewogen worden 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. De bestuurssecretaris, de heer P. Peters, is altijd bij de Overlegvergaderingen aanwezig. Aan het slot van het behandelde agendapunt dan wel na afloop van de vergadering wordt het met argumenten onderbouwde advies van de Cliëntenraad (mondeling maar meestal schriftelijk) uitgebracht.

Tenslotte hebben de voorzitter en vicevoorzitter sinds eind 2013 maandelijks een informeel overleg met de Raad van Bestuur en de manager van het Bestuursbureau (de heer P. Peters), waarin de voortgang van de gezamenlijke inspanningen ten behoeve van de cliënt wordt besproken en worden afgestemd. Ook dit overleg is geëvalueerd. De ervaringen hiermee zijn wederzijds zeer goed.

#### **B. Bijzondere bijeenkomsten in 2014**

Op 3 november 2014 vond de jaarlijkse studiedag van de Cliëntenraad plaats. Het thema van deze dag was de communicatie en contact met de achterban van de Cliëntenraad (cliënten en mantelzorgers), wat geresulteerd heeft in een communicatie- en daarop gebaseerd actieplan. Voorts werd in deze studiedag stilgestaan bij het Jaarplan 2014/2015 en de eigen positieve en negatieve ervaringen als cliënt/mantelzorger van de leden van de Cliëntenraad en werd daarin een prioritering in de aanpak voor 2015 aangebracht (zie hoofdstuk 9 van dit Jaarverslag).

Voorts werd op 22 december 2014 een extra vergadering van de Cliëntenraad gehouden over de uitkomsten van het CQ-onderzoek 2014. Daarin werd een voorstel ontwikkeld voor benoeming van een 4-tal speerpunten voor de komende jaren en de procedure voor verdieping van de resultaten.

#### **C. Overige bijgewoonde bijeenkomsten in 2014**

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

- Presentatie onderzoek HAN-studenten (door 4 leden Cliëntenraad bijgewoond);
- Etagegesprek De Honinghoeve (door 2 leden Cliëntenraad bijgewoond);
- LOC-bijeenkomst Wet Goed Bestuur (door de voorzitter Cliëntenraad bijgewoond);
- Alle workshops van de Dag van de Verbinding (meerdere leden hebben een of meer workshops bijgewoond);
- Presentatie Strategisch Beleidsplan 2014-2019 van de Waalboog (door voorzitter Cliëntenraad bijgewoond);
- Mantelzorglunch (meerdere leden hebben deze bijeenkomst bijgewoond);
- HKZ-audit (door enkele leden van de Cliëntenraad bijgewoond);
- Workshop NCZ "De positie van cliënten Medezeggenschap in de Zorg (door voorzitter Cliëntenraad bijgewoond);
- Presentatie resultaten CQ-index (meerdere leden hebben deze bijeenkomst bijgewoond);
- Audit Topcare (door voorzitter Cliëntenraad bijgewoond);
- Verschillende bijeenkomsten voor cliënten en mantelzorgers in verband met de ombouw van Nijvelt en De Honinghoeve voor zwaardere zorg.

### **5. Vertegenwoordigingen Cliëntenraad/interne contacten**

#### **A. Vertegenwoordiging Cliëntenraad in commissies en werkgroepen**

Per 31 december 2014 is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in de volgende commissies van De Waalboog:

- Commissie MIC: mevr. W. Spanjaard (vervanger mevr. C. Rooijakkers);
- Commissie Ethiek: de heer P. Saleming (vervanger de heer Halters);
- Commissie Hal mevr. G. Dijkhuis;

De heer Peters (tot 2 juli 2014) en mevr. W. Spanjaard (vanaf 2 juli 2014) is aangewezen als contactpersoon voor de commissie Middelen en Maatregelen (vervanger mevr. C. Rooijakkers).

Mevr. M. Helmer vertegenwoordigde de Cliëntenraad in de Projectgroep BelevingsGerichtWerken (BGW). In 2014 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. M. Helmer;
- Attitude medewerkers: mevr. T. Potkamp (tot 1 april 2014);
- Cliënt en regie: mevr. W. Spanjaard;
- Vrijheid boven veiligheid: de heer P. Saleming.

Tenslotte is de Cliëntenraad vertegenwoordigd in:

- De projectgroep "Programma van Eisen nieuwbouw SZBC Joachim en Anna (de heer H. Peters tot 2 juli 2014 en de heer T. Romviel na 2 juli 2014, vervangers achtereenvolgens de heer R. Gijsberts en mevr. W. Spanjaard);
- De projectgroep "Toekomstbestendig Welzijn"(mevr. M. Helmer);
- De projectgroep "Cliënt in regie bij het zorgleefplan" (de heer P. Saleming)
- de werkgroep "Uitwerking dienstverleningsconcept project Scheiden Wonen en zorg: de heer P. Saleming;
- de projectgroep Strategisch Beleidsplan 2014-2018: de heer T. Romviel;
- de werkgroep "Uitbreiding Verpleeghuiscapaciteit: de heer P. Saleming.

## **B. Interne contacten**

In 2014 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 (3 x in 2014) en mailwisselingen met familieleden van cliënten (6 x in 2014).

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 onderhoudt de Cliëntenraad in 2014 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 contactpersoon van het Landelijk Overleg Cliëntenraden (LOC), mevr. José Broers;
- LOC, de heer Dennis van den Brink over de inschakeling van cliëntenraden bij verificatie van gegevens van de organisatie door zorgkantoren.

## 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 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". Vooral mevr. E. 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 naar cliënten en mantelzorgers.

Concluderend kan gesteld worden, dat de meeste voornemens al uitgevoerd zijn en voor het overige in 2015 zullen worden opgepakt en worden afgerond.

## **8. Behandelde onderwerpen**

In het jaarplan 2014/2015 van de Cliëntenraad is een opsomming gegeven van de projecten 2014 en 2015, 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 door de bezuinigingen die van rijkswege zijn opgelegd.

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 2014 gebogen over de volgende onderwerpen.

1. Notitie "Evaluatie Zorgvuldig Zorgen zomerperiode 2012" (voor kennisgeving aangenomen). Evaluatieverslag inzet medewerkers en overige maatregelen zomerperiode 2013 (besproken door CR met bestuurder en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
2. Maandelijkse kwantitatieve managementrapportages (besproken door CR met bestuurder en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
3. Verhuur van ruimten in WZC Nijvelt aan De Driestroom en de daarmee samenhangende verbouwing van de 5<sup>e</sup> en 7<sup>e</sup> etage van Nijvelt (door CR met bestuurder besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
4. Evaluatie invoering verpleegkundig specialist (door CR met bestuurder besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
5. Verbeteracties cliënttevredenheid CQ-index 2012 (besluit CR om geen verzwaard advies daarover te formuleren, maar het overzicht voor kennisgeving aan te nemen).
6. Toezicht in de huiskamers (advies in eerste instantie door CR aangehouden; na aanpassing van de regeling in tweede instantie een positief verzwaard advies met voorwaarde; deze voorwaarde is vervolgens door de bestuurder overgenomen; afspraak evaluatie na 1 jaar na inwerkingtreding).
7. Deelname aan onderzoek vanuit het RadboudUMC naar patiëntveiligheid (positief advies van de CR met bereidheid vanuit de CR om deel te nemen).
8. 4-maandelijkse kwalitatieve managementrapportages (door CR met bestuurder besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
9. Externe HKZ-audit (door CR met bestuurder besproken en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
10. Programma van eisen nieuwbouw paviljoens Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna (door CR positief advies uitgebracht met kanttekeningen).
11. Notitie "Scheiden van wonen en zorg" (door CR positief advies uitgebracht met enkele kanttekeningen).
12. Reanimatiebeleid (door CR positief verzwaard advies uitgebracht met voorwaarde; deze voorwaarde is door de bestuurder vervolgens overgenomen).

13. Aanpassing bewonerstelefonie/verpleegkundig oproepsysteem (door CR positief verzwaard advies uitgebracht met het uitspreken van waardering aan de bestuurder voor de gemaakte keuzes, die positief uitpakten voor de bewoners en met de afspraak, dat de regeling na 1 jaar geëvalueerd zal worden).
14. Extra-waskosten door aandoening en ziekte (door de CR aan de orde gesteld; door de bestuurder is aangegeven dat een nader onderzoek zou volgen en zij vervolgens de CR dan een formele adviesaanvraag zou doen toekomen; de CR heeft al een voorlopig standpunt over een aantal onderdelen van de regeling aan de Raad van Bestuur voor dit onderzoek meegegeven).
15. Jaarverantwoording 2013 (door CR is een positief advies uitgebracht; de bestuurder is gecompimenteerd met het behaalde exploitatieresultaat).
16. Strategisch beleidsplan 2014-2019 (door CR is een positief advies met enkele suggesties voor aanpassing van het plan uitgebracht; de bestuurder heeft deze vervolgens overgenomen).
17. Notitie verbetering hygiëne en infectiepreventie (door CR is een positief advies met enkele suggesties voor aanpassing van de notitie uitgebracht; de bestuurder heeft deze vervolgens voor een deel overgenomen).
18. Strategisch vastgoedplan + capaciteitsplan (door CR is een positief advies met kanttekeningen en suggesties uitgebracht; voor een deel heeft de bestuurder deze vervolgens overgenomen).
19. Procedure-opzet CQ-meting 2014 (door CR besproken met de bestuurder en vervolgens in overleg overeenstemming bereikt).
20. Projectopdracht Toekomstig Welzijn (door CR is een positief advies uitgebracht; op uitnodiging van de bestuurder neemt een lid van de CR deel aan de projectgroep);
21. Kaderbrief 2015/2016 (door de CR is een positief advies uitgebracht; daarbij heeft de CR een aantal suggesties gedaan; deze zijn vervolgens voor een deel door de bestuurder overgenomen).
22. Intentieverklaring Pro Persona met betrekking tot het opzetten van een gezamenlijke zorgaanbod voor cliënten met dementie en complexe gedragsproblematiek (door de CR is een positief advies uitgebracht; uitgewerkte samenwerkingsvoorstellen worden afgewacht).
23. Protocol extreme weersomstandigheden (verzwaard advies in eerste instantie aangehouden; na beantwoording van een aantal vragen en verbeteringen van het Protocol heeft de CR vervolgens een positief verzwaard advies afgegeven).
24. Benoeming 3 kandidaten regionale Externe klachtencommissie SKGN (door de CR is een positief advies uitgebracht).
25. Projectopdracht "Cliënt in regie bij het zorgleefplan" (door CR is een positief advies uitgebracht; op uitnodiging van de bestuurder neemt een lid van de CR deel aan de projectgroep);
26. Jaarverslagen 2013 van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN) en jaarverslag/jaaroverzicht 2013 van de Cliëntvertrouwenspersoon (CVP) (besproken met de bestuurder en vervolgens voor kennisgeving aangenomen).
27. Notitie Mantelzorgcontactbijeenkomsten (door CR is een positief advies uitgebracht, het implementatieplan wordt afgewacht).
28. Voortgang onderzoek naar de wasvoorziening (na toezeggingen door de bestuurder is door de CR de brief voor kennisgeving aangenomen).

29. Herzien protocol extreme weersomstandigheden (door de CR is een positief verzwaard advies uitgebracht).
30. Protocol Ouderenmishandeling (door CR is een positief verzwaard advies uitgebracht; op verzoek van CR worden aantallen meldingen/signalen van ouderenmishandeling in de 4-maandelijke kwalitatieve managementrapportages opgenomen en wordt het Protocol over 1 jaar geëvalueerd).
31. Voordracht CR voor de Raad van Toezicht De Waalboog (de CR heeft de wervings- en selectieprocedure daarvoor geheel zelf geregeld en heeft een (bindende) voordracht voor 1 kandidaat aan de Raad van Toezicht uitgebracht; deze kandidaat is in 2015 benoemd).
32. Begroting 2015 van De Waalboog (door CR is een positief advies ten aanzien van de begroting, zowel ten aanzien van de inhoud van het daarin opgenomen beleid als het voorgestelde financiële beleid, uitgebracht. De CR had daarbij een aantal kanttekeningen en tekstsuggesties. Deze zijn voor een deel door de bestuurder overgenomen; met de bestuurder is voorts afgesproken, dat de CR betrokken zal worden bij de opstelling en besluitvorming over de inhoudelijke gronden die gehanteerd zullen worden bij de invulling van de bezuinigingen in 2015/2016 .
33. Overzicht van klachten binnengekomen bij de linnendienst (door de CR is geadviseerd om meer publiciteit te geven aan de regels, die daarbij gelden. Tevens zal de bestuurder op verzoek van de CR onderzoeken of de procedures nog voldoen).
34. Protocol Diefstal en Preventie (door de CR is een positief verzwaard advies met suggesties/kanttekeningen hierover uitgebracht; door de Raad van Bestuur zijn de suggesties en kanttekeningen overgenomen).
35. Richtlijnen voor medisch-ethisch handelen (door de CR is een positief advies uitgebracht; afgesproken wordt voorts, dat de CR opmerkingen en suggesties ten aanzien van de folder zal doorgeven; loopt nog).
36. Voortgangsrapportage scheiden van wonen en zorg St. Jozefklooster (is besproken met de bestuurder en vervolgens door de CR voor kennisgeving aangenomen).
37. Notitie bewegingsgerichte zorg (door de CR is een positief verzwaard advies met voorstellen voor 2 aanpassingen uitgebracht; door de Raad van Bestuur zijn deze voorstellen vervolgens overgenomen);
38. Aanpassingen m2 in Programma van eisen nieuwbouw Specialistisch Zorg- en Behandelcentrum Joachim en Anna (door CR is een positief advies uitgebracht).
39. Toetsing richtlijnen mondzorg binnen De Waalboog aan IGZ-richtlijnen (CR verzoekt hierom; de bestuurder neemt dit voorstel over; wordt in 2015 geagendeerd voor een verzwaard advies door de CR).
40. Benoeming nieuwe bestuurder (door CR is een positief advies uitgebracht over de voorgenomen benoeming).

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 al veel voornemens in 2014 gerealiseerd. Voorts ligt de aanpak van de resterende voor 2014 en de voor 2015 geplande voornemens op schema.

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 2014 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 2014. Zij heeft inmiddels de ervaring, dat door de Cliëntenraad het cliëntperspectief meer doorklinkt in het beleid van De Waalboog en dat er 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. Vooral het feit, dat de Cliëntenraad vaak in een vroegtijdig stadium wordt ingeschakeld bij voor cliënten van belang zijnde plannen en adviesaanvragen, is in 2014 sterk verbeterd. 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 heeft al veel onderwerpen uit het Jaarplan 2014-2015 gerealiseerd. Een aantal onderwerpen staan voor 2015 op de rol. In de studiedag van de Cliëntenraad op 18 november 2014 hebben wij daarin een nadere prioritering aangebracht. Deze onderwerpen zijn:

- A. Vergroten betrokkenheid cliënten en mantelzorgers bij Cliëntenraad;
- B. Stimuleren vertegenwoordiging Cliëntenraad bij familie- en/of etagegesprekken;
- C. Meer doen met resultaten onderzoek naar cliënttevredenheid;
- D. Meer aandacht voor Samenredzaamheid;
- E. Meer aandacht voor ontwikkeling werk Bureau Welzijn;
- F. Ruimte voor professionals.

## 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 in elk geval 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 leggen.

Tenslotte zal er, indien daaraan behoefte bestaat, een toelichting op het Jaarverslag 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](mailto:tinyromviel@gmail.nl) per telefoon 0497 574712

Nijmegen, april 2015.

## Bijlage bij Jaarverslag 2014

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

<u>Onderwerp</u>	<u>Planning</u>	<u>Realisatie</u>
<b><u>Voornemens m.b.t. eigen functioneren:</u></b>		
1. de bestaande taakverdeling in het voorjaar 2014 wordt 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.
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 <sup>e</sup> halfjaar 2014	In 2014 gerealiseerd: 1.werkgroep "contact met achterban" 2.pve nieuwbouw J&A 3.CQ-index 4.voordracht lid Raad van Toezicht.
<b><u>P.R., communicatie en voorlichting:</u></b>		
5. ingaan op verzoeken om gesprekken door cliënten of mantelzorgers.	Continue	Continue (in 2014 hebben 3 van dergelijke gesprekken plaatsgevonden).
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. In 1 <sup>e</sup> halfjaar 2014 zijn er geen familieavonden/ etagegesprekken/informatie- bijeenkomsten gehouden.



<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 <sup>e</sup> halfjaar 2014 Afronding: 2 <sup>e</sup> halfjaar 2014	Door vacature binnen CR van lid, belast met communicatie verschoven naar 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015.
9. adviseren over het eind 2014 geplande cliënttevredenheids-onderzoek 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 <sup>e</sup> halfjaar 2014 Afronding: 2 <sup>e</sup> 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.
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 <sup>e</sup> halfjaar 2015: Er is geen aanleiding voor aanvullende acties op dit punt, aangezien al onze vragen werden opgenomen in de CQ-vragenlijsten.
11. Extra-aandacht van de Cliëntenraad bij advisering over beleidsstukken voor mensen met een laag inkomen bij de toegang tot activiteiten (continue).	Continue	Continue. In 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015 een publicatie in "Bij de koffie" over regeling voor cliënten met laag inkomen bij deelname activiteiten van bureau Welzijn (was gepland voor 2 <sup>e</sup> halfjaar 2014, maar de beide daarmee belaste CR-leden waren ziek).
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 worden behandeld in februari 2015.

Onderwerp	Planning	Realisatie
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. Volgen via tussenrapportages.
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 <sup>e</sup> halfjaar 2014 Gereed: 2 <sup>e</sup> halfjaar 2014	Dit onderwerp wordt betrokken met interne communicatienota (zie punt 4). Begin 2015 vindt vervolgbespreking en uitwerking plaats. Door ondersteuner CR wordt in opdracht van de organisatie een nieuwe informatiegids voor cliënten en mantelzorgers opgesteld.
15. Agenderen beleid en uitvoering beleid ten aanzien van douchen (2014).	Start na resultaten CQ-onderzoek in december 2014. Actie: 1 <sup>e</sup> 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.
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 <sup>e</sup> halfjaar2015	In februari 2015 start pilot van een half jaar op 2 afdelingen. Daarna evaluatie.
17. Bevordering toegankelijkheid ECD voor cliënten en mantelzorgers (2014).	1 <sup>e</sup> halfjaar 2014	Met de bestuurder is afgesproken, dat in 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015 een notitie hierover aan de CR zal worden voorgelegd.
18. Bevordering toegankelijkheid internet- en Wifi-verbinding op alle locaties van De Waalboog (2014).	Oktober 2014	Is gerealiseerd.
19. Bespreken begeleiding cliënten, die hulp nodig hebben bij maaltijden (2014).	1 <sup>e</sup> halfjaar 2014	Wordt gekoppeld aan uitkomsten CQ-index 2014. Blijkt geen probleem meer te zijn. Afgerond.
20. Agenderen beleid medicijnenveiligheid en medicatie-incidenten (2014 en 2015).	Vorbereiding: 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015	2 <sup>e</sup> halfjaar 2015

Onderwerp	Planning	Realisatie
21. Doen van een bindende voordracht van de Cliëntenraad van 1 lid Raad van Toezicht (2014) (afroning 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 <sup>e</sup> maal: Juni 2014	Door de CR is stuurinfo voorgedragen aan hoofd Bestuursbureau op 15.07.2014. Uitwerking door hem in 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015.
23. Evaluatie alarmsysteem voor cliënten met 24-uurszorg op Joachim en Anna (2015).	Organisatie maakt evaluatie: 1 <sup>e</sup> halfjaar 2015	1 <sup>e</sup> halfjaar 2015.
24. Bespreken opstellen beleid voor onplanbare 24-uurszorg (zie Kwaliteitsdocument 2013) (2015).	September 2015	September 2015.
25. Agenderen resultaten belevingsgericht werken in combinatie met Ruimte voor de Professional (2015).	Afronding project "Ruimte voor Professionals": April 2014.	Eindevaluatie project BGW 2015.
26. 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 <sup>e</sup> halfjaar 2014	Voorlopig gekoppeld aan het project "Nieuwbouw J&A".

Nijmegen, maart 2015.

Namens de Cliëntenraad De Waalboog,

M.L.P. Romviel, voorzitter.