

# Jaarverslag cliëntenraad De Waalboog 2025

## Voorwoord

De cliëntenraad komt op voor de gemeenschappelijke belangen van de bewoners en is de stem van de bewoners bij zaken waarin zij niet zelf meer kunnen zorgen voor inspraak en medezeggenschap. Een goede samenwerking met de bewonersraden, met alle mensen die rechtstreeks zorg aan de bewoners verlenen, alsook met het ondersteunend personeel, clustermanagers, teamleiders, managementteam en de bestuurder, is hierbij de basis.

## Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad is in 2025 gegroeid van vijf naar zeven leden. Voorzitter Jenny de Fouw heeft vanwege het aflopen van haar zittingstermijn per 31 december 2025 afscheid genomen van de cliëntenraad en van De Waalboog.

De voorzittershamer is overgenomen door Kees Westrik.

Verder bestaat de cliëntenraad uit de leden Mirjam Bouwens, Arno Disveld (per 1 februari 2025), Mariëtte Hermens (per 1 november 2025), Rutger Leer, Rob Willems (per 1 september 2025) en Jacques Zegers.

De cliëntenraad is tot en met maart 2025 ondersteund door Agaath Eras. Zij is in verband met pensionering opgevolgd door Liesbeth van der Arend.



Jenny de Fouw



V.l.n.r.: Kees Westrik, Rob Willems, Mariëtte Hermens, Arno Disveld, Jacques Zegers, Rutger Leer, Mirjam Bouwens

## Contactpersonen

Elk cliëntenraadslid is contactpersoon voor een locatie van De Waalboog; op die locatie nemen zij deel aan de bewonersraad, voor zover aanwezig. Ook buiten de overleggen van de bewonersraad brachten de contactpersonen in 2025 soms bezoeken aan de locaties om in contact te komen met bewoners. Zo hoorden zij wat er zoal leeft onder de bewoners.

Bijzondere aandacht ging in 2025 uit naar de afbouw en sluiting van het St. Jozefklooster. De contactpersoon was hier vaak en intensief bij betrokken.

Omdat er in de loop van 2025 wisselingen zijn geweest in de contactpersonen wordt de situatie per begin 2025 en per eind 2025 weergegeven:

### Contactpersonen locaties begin 2025

- Agnetenhof: Jacques Zegers
- De Honinghoeve: Jenny de Fouw
- Joachim en Anna: Kees Westrik
- La Verna: Arno Disveld
- Lentsehof en Nijvelt: Rutger Leer
- St. Jozefklooster: Mirjam Bouwens

### Contactpersonen locaties eind 2025

- Agnetenhof: Jacques Zegers
- De Honinghoeve: Mirjam Bouwens
- Joachim en Anna – Brink, Magnolia, Wingerd: Mariëtte Hermens
- Joachim en Anna – Bosweg, Esdoorn, Hazelaar, Zilverpar: Rob Willems
- La Verna: Arno Disveld
- Lentsehof: Kees Westrik
- Nijvelt: Rutger Leer

## Aandachtsgebieden

Leden van de cliëntenraad nemen deel aan diverse commissies. Omdat hier in de loop van 2025 wisselingen in zijn geweest, wordt de situatie per begin 2025 en per eind 2025 weergegeven:

### Deelname commissies begin 2025

- Commissie Ethiek: Rutger Leer
- Commissie Kwaliteit en Veiligheid: Kees Westrik
- Commissie Zorg en Dwang: Jacques Zegers
- Wetenschap- en kenniscommissie: Jenny de Fouw
- Bijeenkomsten Zorgkantoor: Mirjam Bouwens
- Bouwoverleg: Arno Disveld
- Transmurale samenwerking: Kees Westrik
- Projectgroep Eten en drinken: Jacques Zegers
- Projectgroep sluiting St. Jozefklooster: Mirjam Bouwens
- SBAR: Mirjam Bouwens

### Deelname commissies eind 2025

- Commissie Ethiek: Rutger Leer
- Commissie Integrale kwaliteit: Kees Westrik
- Commissie Zorg en Dwang: Jacques Zegers
- Wetenschap- en kenniscommissie: Jacques Zegers

- Bijeenkomsten Zorgkantoor: Mirjam Bouwens
- Bouwoverleg: Arno Disveld
- Projectteam inclusie en diversiteit (Pharos): Rob Willems
- Deelname aan audits
- Deelname aan sollicitatieprocedures voor teamleiders en leden RvT

## Vergaderingen

In het verslagjaar is er negen maal een overlegvergadering geweest van de cliëntenraad met de raad van bestuur en acht keer een onderling overleg van de cliëntenraad. Daarnaast hebben de leden deelgenomen aan de bewonersraden op de diverse locaties (drie tot vier keer per jaar). Iedere zes tot acht weken is er afstemming geweest tussen de contactpersoon van een locatie en de desbetreffende clustermanager. Tot slot hebben de leden deelgenomen aan de overleggen van de commissies waar zij deel van uitmaken. Een maal is een lid van de raad van toezicht aanwezig geweest bij een overlegvergadering.

## Behaalde resultaten

Via het overleg met de raad van bestuur zet de cliëntenraad zich ervoor in om op beleidsniveau de belangen van de bewoners van De Waalboog zo goed mogelijk te behartigen. De resultaten hiervan zijn wellicht niet altijd zichtbaar binnen de organisatie of bij bewoners en hun naasten. Enkele voorbeelden - niet uitputtend – van resultaten die de cliëntenraad in 2025 behaald heeft zijn:

- succesvolle nauwe betrokkenheid bij en belangrijke invloed op de audit warm welkom;
- verbeteringen in de inrichting van Lentsehof;
- intensieve en succesvolle begeleiding en ondersteuning van bewoners bij verhuizing en sluiting van het St. Jozefklooster.

## Advies en instemming

In 2025 zijn diverse documenten ter instemming en advies aan de cliëntenraad voorgelegd. Vragen en opmerkingen van de cliëntenraad over de documenten zijn besproken tijdens de overlegvergaderingen met de bestuurder. Daarna heeft de cliëntenraad instemming verleend dan wel advies gegeven.

### ***Instemming***

- Keuze leveranciers eten en drinken
- Regionaal wachtlijstbeheer Nonna Wijzer
- Kwaliteitsbeeld 2024-2025
- Stoppen vrijwillige bijdrage dagbesteding
- Inbesteden schoonmaak De Honinghoeve
- Aansprakelijkheidsverzekering voor bewoners
- Kwaliteitsonderzoek 2025
- Strategisch Beleidsplan 2026-2029

### ***Advies***

- Verbouwing, tijdelijke verhuizing en uitbreiding bewonersgroep Bosweg 250
- Sluiting hospice De Linde
- Regionaal wachtlijstbeheer Nonna Wijzer
- Kwaliteitsbeeld 2024-2025
- Uitbreiding formatie avond-, nacht- en weekendhoofden (ANW)

- Analysegegevens onvrijwillige zorg 2024
- Jaarverantwoording 2024
- Benoemingen twee leden raad van toezicht
- Benoeming teamleider ANW-verpleegkundigen
- Benoeming teamleider Bosweg
- Realisatie Zilverpar
- Uitvoeringsprogramma duurzaamheid
- Inzet zorgbeveiligers
- Begroting 2026
- Interventieteam probleemgedrag

Daarnaast zijn er diverse documenten **ter informatie en/of ter bespreking** aan de cliëntenraad gestuurd.

- Bestuursrapportages
- Kwartaalrapportages
- Memo zzp'ers binnen De Waalboog
- Evaluatie zomerzorg
- Inrichting wonen en zorg binnen de Zilverpar voor gespecialiseerde doelgroep (psychiatrie/verslavingszorg)
- Evaluatie en optimalisaties ONS – Dossier
- Audit medicatieveiligheid
- Audit infectiepreventie
- Rapportage proefaudit eten en drinken
- Toelichting op de vraag vanuit de cliëntenraad bij de uitvraag eind 2024
- Opbouw afdeling Hazelaar 335 A/B (Joachim en Anna)
- Kwalitatieve informatie centrale uitvraag eind 2024
- Opvolging verbetermogelijkheden eten en drinken
- Zorgvuldig zorgen 2025
- Voorstel auditonderwerp 2025-Q3
- Planning kwaliteitsbeeld 2026
- Visitatierapport specialisten ouderengeneeskunde
- Verbeteringen ONS zorgdossier
- Vragenlijsten informele zorg voor vrijwilligers en naasten
- Implementatieplan informele zorg La Verna
- Projectopdracht dienstkleding
- Inzet brugvrijwilliger bij huisbezoeken
- Startnotitie werkgroep inclusie en diversiteit en plan van aanpak Pharos
- Rookbeleid
- KPI's Nonna Wijzer (regionaal wachtlijstbeheer)

## Meldingen en klachten

Vier maal is de cliëntenraad in het verslagjaar namens bewoners benaderd met een melding of klacht. De melders zijn geïnformeerd over de rol van de cliëntenraad en gewezen op de mogelijkheden om hun vraag of klacht onder de aandacht te brengen bij het afdelingsteam en indien gewenst bij de cliëntenvertrouwenspersoon (tevens klachtenfunctionaris).

## Speerpunten en reflectie

Vast aandachtspunt van de cliëntenraad is de kwaliteit van zorg. De cliëntenraad is intensief betrokken bij de totstandkoming van het Kwaliteitsbeeld en volgt de uitvoering hiervan via de kwartaalrapportages van het management. In december heeft de cliëntenraad deelgenomen aan een brainstormsessie met andere deelnemers vanuit De Waalboog over het Kwaliteitsbeeld 2026.

In de zomer heeft de cliëntenraad zijn eigen functioneren geëvalueerd. Dat heeft niet tot wijzigingen in de werkwijze geleid. De raad is tevreden met de kwaliteit van het overleg met de raad van bestuur, dat in een constructieve sfeer plaatsvindt en gekenmerkt wordt door een grote mate van transparantie. De cliëntenraad wordt vroegtijdig en uitvoerig geïnformeerd over ontwikkelingen en in de gelegenheid gesteld zijn rechten op grond van de Wmcz 2018 uit te oefenen. De leden van de raad voelen een grote betrokkenheid bij de belangen van bewoners en cliënten van De Waalboog.

Aan het einde van het jaar heeft de raad zijn jaarplan en jaaragenda voor 2026 vastgesteld. Een aandachtspunt voor 2026 is de afronding van de relatie met naasten na het overlijden van een cliënt. Daarnaast zal de cliëntenraad zich in 2026 laten bijpraten over de informele zorg, de leer- en innovatieafdeling in Lentsehof en het elektronisch cliëntendossier ONS.

## Contacten intern en extern

- Maandelijks is er contact tussen de cliëntenraad en de bestuurder en bestuurssecretaris tijdens de overlegvergaderingen. In de regel sluit hier twee keer per jaar een lid van de raad van toezicht bij aan, in mei en december. In de decembervergadering van 2025 was geen lid van de raad van toezicht beschikbaar; het bijwonen van de vergadering is uitgesteld naar januari 2026.
- De cliëntenraad houdt contact met de diverse locaties via periodieke gesprekken met de clustermanagers en/of teamleiders en neemt deel aan bewonersraden die op diverse locaties zijn ingericht. Verder brengen de leden van de cliëntenraad bezoeken aan de locaties waarvoor zij contactpersoon zijn, met name om in contact te komen met de mensen die daar wonen.
- Twee keer per jaar is er een afstemmingsoverleg tussen de cliëntenraad en de ondernemingsraad van De Waalboog.
- De cliëntenraad heeft in 2025 diverse gasten uitgenodigd in zijn vergaderingen:
  - de beleidsmedewerker kennismanagement voor een toelichting op de themateams;
  - de interne cliëntenvertrouwenspersoon van De Waalboog naar aanleiding van het klachtenjaarverslag 2024;
  - de beleidsmedewerker kwaliteit naar aanleiding van het Kwaliteitsbeeld 2024-2025;
  - de business controllers voor een toelichting op de begroting 2026;
  - een geplande presentatie door de projectleider van de leer- en innovatieafdeling is verzet naar 2026;
  - een afspraak met de externe cliëntenvertrouwenspersoon voor de Wet Zorg en dwang (Wzd) is ook verzet naar 2026.

## Deskundigheidsbevordering

De leden van de cliëntenraad volgen actuele ontwikkelingen in de ouderenzorg, onder meer via wekelijkse nieuwsbrieven en andere publicaties van het netwerk LOC. Indien gewenst volgen leden van de cliëntenraad scholing. Dit is in 2025 niet aan de orde geweest.