

JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD 2025

‘Samen voor waardevolle zorg’

1. INLEIDING

In- en externe belanghebbenden moeten invloed uit kunnen oefenen op de zorg, dienstverlening en de koers van een zorgorganisatie. Dat is één van de zeven principes van de ‘Governance code Zorg 2022’. Medezeggenschap van cliënten en hun verwanten vindt de Code van groot belang voor de koersbepaling van de zorgorganisatie, het bewaken van de maatschappelijke doelstelling van de organisatie en het delen van normen en waarden.

Daarom dient een zorgorganisatie een actief en transparant beleid te voeren voor de omgang met medezeggenschaporganen. De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor de inrichting van de medezeggenschap en richt hiertoe een Cliëntenraad op. De Cliëntenraad geeft op basis van de landelijke kaders advies en verleent instemming op diverse onderwerpen die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening die door woon-zorgcentrum Groot Hoogwaak wordt uitgevoerd.

Deze landelijke kaders zijn:

a. Het wettelijk kader van de ‘Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018)’. Deze wet regelt de medezeggenschap van mensen die zorg krijgen van een zorgorganisatie.

b. Het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg (incl. thuiszorg) vanuit het Zorginstituut Nederland geactualiseerd in 2021. Dit document:

- Beschrijft wat cliënten en hun naasten mogen verwachten van verpleeghuis- en thuiszorg;
- Biedt opdrachten voor zorgverleners en zorgorganisaties om samen de kwaliteit te verbeteren en het lerend vermogen te versterken;
- Vormt het kader voor extern toezicht.

In dit jaarverslag geeft de Cliëntenraad een inkijkje in haar werkzaamheden in het jaar 2025. Ook leest u op welke onderwerpen de Cliëntenraad advies en instemming heeft verleend. De Cliëntenraad legt met dit jaarverslag verantwoording af over haar werk in 2025.

2. HOE IS DE CLIËNTENRAAD GEORGANISEERD BIJ GROOT HOOGWAAK

De functie van de Cliëntenraad is om de gemeenschappelijke belangen te behartigen van de bewoners die zorg ontvangen van woon-zorgcentrum Groot Hoogwaak. Dat wil zeggen bewoners van

het woon-zorgcentrum, cliënten die wijkverpleging van Groot Hoogwaak ontvangen en de bewoners op het terrein van Groot Hoogwaak die zorg afnemen (Volledig Pakket Thuis). De Cliëntenraad is hiermee gesprekspartner van de bestuurder en adviseert onder andere over huisvesting en de woonomgeving, kwaliteit van zorg, welbevinden en het woonplezier van de bewoners/cliënten.

De leden komen maandelijks bij elkaar en laten zich informeren door de bestuurder en het management en/of externe adviseurs en specialisten. De bestuurder is vaste deelnemer in de tweede helft van de vergadering. Hierdoor is er op frequente basis contact tussen de Cliëntenraad en de bestuurder. Maar als het nodig is, gebeurt dit ook buiten de vergaderingen om. Naast de vaste overlegmomenten is er ook periodiek contact met leden van de Raad van Toezicht en de Ondernemingsraad.

De Cliëntenraad is lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden (LOC), die haar leden ondersteuning biedt bij de werkzaamheden onder andere door workshops en bijeenkomsten te organiseren, zodat de Cliëntenraad haar kennis op peil houdt.

3. ALGEMEEN - ACTUEEL IN 2025 EN VOORUITBLIK 2026

Het huishoudelijk reglement en de brochure zijn beschikbaar op de website www.groothoogwaak.nl. Cliënten en verwanten kunnen deze documenten ook opvragen bij de Cliëntenraad via clienraad@groothoogwaak.nl.

Naar aanleiding van de vastgestelde vernieuwde Governance code Zorg 2022, is in 2025 bekeken welke consequenties hieruit voortvloeien voor het werk van de Cliëntenraad en of aanpassing nodig is in het vastgestelde reglement en de medezeggenschapsregeling. Aanpassingen bleken niet nodig te zijn.

4. SAMENSTELLING CLIËNTENRAAD IN 2025

De samenstelling van de Cliëntenraad is zoveel mogelijk een afspiegeling van de bewoners/cliënten die zorg ontvangen van Groot Hoogwaak en bestaat uit een afvaardiging van alle gedefinieerde cliëntengroepen: woon-zorgcentrum, huurders en eigenaren op het terrein en cliënten in de wijk. In de Cliëntenraad nemen minimaal vijf en maximaal zeven leden zitting. Bij Groot Hoogwaak zijn dit zes leden vanaf januari 2025.

Vanaf 1 januari 2025 is er nog één openstaande vacature op een normale bezetting van zeven personen. Vanaf september 2025 is er een aspirant lid aanwezig bij de vergaderingen. De Cliëntenraad streeft ernaar de vacatures op te vullen met cliënten die zorg afnemen van Groot Hoogwaak. Ook worden partners en/of familieleden en contactpersonen van bewoners gevraagd.

De bezetting van de cliëntenraad in 2025:

Naam	Periode indien van toepassing	Vertegenwoordiging cliëntengroep
Dhr. W.T. Hollart (voorzitter)	2023 - 2026 2 ^e termijn	-
Dhr. H.S.J. van Vliet (secretaris)	2024 - 2027 2 ^e termijn	Specialisatie: bouwzaken Koopappartementen
Dhr. G.N. Hermans	2023 – 2026	Huurappartementen
Mw. F. Hellemans-Tobback	2023 – 2026	Koopappartementen
Mw. van der Meij-Ockhuijsen	2023 – 2026	Huurappartementen
Dhr. H. van Hunnik	2025 - 2028	Huurappartementen/VPT
Vacature		Woon- zorgcentrum

5. OVERLEG IN 2025

De Cliëntenraad heeft in 2025 tien keer vergaderd. De Raad nodigt op eigen initiatief gasten uit in de vergadering om zich te laten informeren over de dagelijkse gang van zaken of specifieke onderwerpen. Dit waren in 2025 zowel managementleden, staffunctionarissen en ingehuurd of externe partijen. In de volgende hoofdstukken leest u met welke partijen de Cliëntenraad aan tafel heeft gezeten.

6. MEDEZEGGENSCHAPSORGANEN: RAAD VAN TOEZICHT EN ONDERNEMINGSRAAD

Raad van toezicht

Volgens de plichten van de zorginstelling (wet WMCZ 2018) overlegt de Raad van Toezicht tenminste één keer per jaar met de Cliëntenraad. Binnen de Cliëntenraad is afgesproken om dit tenminste twee keer per jaar te doen. In 2025 stonden er twee bezoeken gepland. In juni en oktober met als vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht mw. Putters. Tijdens één van deze vergaderingen staat het jaarverslag van de Raad van Toezicht over het jaar 2024 op de agenda.

De Raad van Toezicht Groot Hoogwaak heeft vier formele taken:

1. Toezichthouder ziet toe op juiste besturing van de organisatie door de bestuurder. Na het nemen van een besluit ziet de Raad van Toezicht toe op juiste uitvoering van het besluit;
2. Sparringpartner van de bestuurder: zij denkt mee met de bestuurder en geeft suggesties. De Raad van Toezicht is een divers gezelschap waar verschillende expertises in vertegenwoordigd zijn: denk aan financiële expertise, zorgexpertise, personeelexpertise, kwaliteit en vastgoedexpertise;
3. Ambassadeur van de organisatie: zij dragen Groot Hoogwaak uit in hun netwerken;
4. Werkgever van de bestuurder: ten aanzien van arbeidsvoorwaarden en het functioneren van de bestuurder.

De Cliëntenraad heeft formeel advies- en instemmingsrecht op diverse onderwerpen. Het rooster van aftreden is bij de Raad van Toezicht hetzelfde als bij de cliëntenraad: men kan maximaal acht jaar zitting nemen.

Met de Raad van Toezicht is gesproken over de profielschets voor de nieuw te werven leden. Ook werd er gezocht naar leden van de Raad van Toezicht met de aandachtsgebieden 'kwaliteit en veiligheid en M & O. Er zijn twee kandidaten vanuit de Raad van Toezicht aangesteld die voldoen aan dit profiel en deze sluiten twee maal per jaar aan bij de Cliëntenraadvergadering. De aangewezen personen in deze zijn: mw. Putters en dhr. Van Kraaij.

Ondernemingsraad;

De Cliëntenraad heeft twee keer overleg gevoerd met de Ondernemingsraad. Op 3 juli 2025 namen mw. Van der Niet en dhr. Van Bourgondiën deel aan de vergadering van de Cliëntenraad en op 4 december is de voorzitter van de Cliëntenraad aangeschoven bij het overleg van de Ondernemingsraad.

De Ondernemingsraad bij Groot Hoogwaak is goed bezig om zichzelf op de kaart te zetten bij de medewerkers en om zichzelf te ontwikkelen.

De frequentie van de vergaderingen met de Directeur-bestuurder vindt één keer per 6 weken plaats. In 2025 is er een nieuw lid aangetreden, te weten mw. Van der Niet. De Ondernemingsraad bestaat momenteel uit 5 leden. De samenstelling van de Ondernemingsraad is divers: er zijn leden vanuit de zorg en vanuit de ondersteuning.

7. MANAGENT EN STAFFUNCTIONARISSEN

Gedurende het jaar 2025 zijn volgende managers en staffunctionarissen aangeschoven bij de Cliëntenraad;

Mw. C. Stam, projectleider Zorg Expeditie "Anders Leren", in februari.

Dhr. E. Kossen, controller, in februari, maart, juni, september en december.

Mw. S. Kruijssen, manager welzijn en (informele) zorg, in maart en oktober.

Mw. G. Caspers, manager Zorg (intramuraal), in april en oktober.

Mw. C. de Graaf, manager Facilitair en Wijkverpleging, in april.

Mw. I. Ramselaar, kwaliteitsadviseur, in juni.

Mw. Van der Niet en dhr. Van Bourgondiën, afvaardiging van de Ondernemingsraad, in juli.

Mw. J. Verbaan, kwaliteit-beleidsadviseur, in februari en september.

Mw. E. Kocken, verpleegkundige VPT (Volledig Pakket Thuis), in november.

Eén lid van de Raad van Toezicht heeft de Cliëntenraad bezocht;

Mw. E. Putters, afvaardiging van de Raad van Toezicht, in juni en oktober.

Gesproken is onder andere over:

- Er wordt veel aandacht besteed aan trainingen voor de medewerkers. Welzijn voor de bewoners is aandachtspunt. Hierbij wordt goed gekeken waar de individuele bewoner blij van wordt. Door de familie en mantelzorgers meer te betrekken bij de zorg voor een bewoner, hoopt Groot Hoogwaak het welzijn van de bewoner te verhogen.
- Het jaarverslag 2024 van de Raad van Toezicht.
- De Raad van Toezicht is heel tevreden met de jaarrekening 2024, het accountantsverslag 2024 van Groot Hoogwaak en ook met alle nieuwe ontwikkelingen.
- In oktober 2025 is besproken met mw. Putters:
 - het continueren van het twee maal per jaar deelnemen aan de Cliëntenraadvergadering
 - de bezetting en ontwikkeling van de Raad van Toezicht
 - het op peil houden van het aantal leden van de Cliëntenraad.

In februari, maart, juni, september en december heeft de controller, dhr. Kossen deelgenomen om de financiële cijfers, de jaarrekening 2024, het accountantsverslag 2024 en de begroting 2025 nader toe te lichten en om de halfjaarcijfers 2025 te presenteren. In december heeft dhr. Kossen de cijfers van het 3^e kwartaal toegelicht en worden de prijslijsten besproken.

In juni en september zijn de kwaliteitsonderwerpen besproken met de kwaliteit-beleidsadviseur, mw. Verbaan en de kwaliteitsadviseur, mw. Ramselaar; zoals de resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken, klachtenrapportages, het kwaliteitsbeeld over 2025 en het jaarplan voor 2026 waarin de speerpunten voor het komende jaar zijn opgenomen. Het generiek kompas voor de ouderenzorg is de vervanger van het kwaliteitskader en hier wordt vanaf 2025 uitvoering aan gegeven door Groot Hoogwaak.

In juli zijn mw. Van der Niet en dhr. Van Bourgondiën van de Ondernemingsraad bij de Cliëntenraadvergadering aanwezig geweest.

In november is mw. Kocken, verpleegkundige VPT, op bezoek geweest bij de Cliëntenraadvergadering. VPT (Volledig Pakket Thuis) is in het jaar 2025 uitgegroeid naar 16 cliënten.

In september tot en met december is een mogelijke kandidaat voor de Cliëntenraad aanwezig geweest bij de maandelijkse vergadering om te bekijken of zij eventueel aan zou kunnen sluiten bij de Cliëntenraad. Als het kandidaat-lid daadwerkelijk wil toetreden, zal dit vermoedelijk per 1 januari 2026 zijn.

8. EXTERNE SAMENWERKENDE PARTIJEN

Om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen is ook regelmatig contact met externe partijen belangrijk. De Cliëntenraad neemt hiertoe zelf initiatief of dit wordt vanuit de bestuurder geïnitieerd.

- Dhr. Hollart en dhr. Van Vliet hebben in 2025 twee vergaderingen van de werkgroep Cliëntenraden binnen de Avant groep bijgewoond.

9. DEELNAME OVERIGE BIJENKOMSTEN EN COMMISSIES

De Cliëntenraad, of een vertegenwoordiging namens de Cliëntenraad, heeft in 2025 naast de reguliere vergaderingen ook deelgenomen aan diverse andere bijeenkomsten/gesprekken:

- Dhr. Hollart heeft een vergadering van de Ondernemingsraad bijgewoond.
- Dhr. Hollart en dhr. Roos hebben de medezeggenschapsregeling geactualiseerd.

10. BESPROKEN ONDERWERPEN MET DE BESTUURDER

De Cliëntenraad bespreekt onderwerpen met de bestuurder en doet suggesties, adviseert, evalueert en stemt in met plannen die de bestuurder voor ogen heeft. De Cliëntenraad heeft de volgende (beleids-) onderwerpen besproken:

- De 1^e fase van de verbouwing van het souterrain is afgerond. Er is een mooie “kantoortuin” gerealiseerd.
De 2^e fase zal aan het eind van 2025 afgesloten kunnen worden.
De 3^e fase gaat in januari/februari 2026 beginnen.
- De onderhandelingen met woningcorporatie Stek zijn nog actueel. De reden voor Groot Hoogwaak om uit te breiden is dat wij graag de zorgpartner zijn waar Noordwijk op kan rekenen. Sociale woningbouw waar wij zorg kunnen leveren is belangrijk;
- Op 5 maart 2025 heeft Groot Hoogwaak bezoek gehad van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). De IGJ beoordeelt persoonsgerichte zorg op vijf criteria. Volgens de IGJ is dit bij Groot Hoogwaak uitstekend geregeld.
- Op 17 juni 2025 heeft de Projectencarroussel van Avant plaats gevonden bij Groot Hoogwaak. De sfeer was goed en het was prima georganiseerd, waar dhr. Roos heel trots op was!
- In juni is er een bijeenkomst van de maatschappelijke alliantie van de Gemeente Noordwijk geweest waar ook het College van B&W aanwezig was, alsmede dhr. Roos. Hier werd gesproken over de zorgontwikkelingen in Noordwijk voor de komende jaren.
- In oktober werd er door het Keurmerkinstituut 2 dagen getoetst in hoeverre Groot Hoogwaak voldoet aan het Generiek kompas. Dhr. Hollart (voorzitter van de Cliëntenraad) was ook uitgenodigd om te spreken met het Keurmerkinstituut.

De volgende onderwerpen hebben in goed overleg tot besluitvorming geleid:

Instemming is verleend op:

- Dhr. Hermans vertegenwoordigt de Cliëntenraad in de ledenvergadering van de coöperatie;
- De prijzen voor de linnenservice voor 2026. De Cliëntenraad neemt daarnaast de prijslijsten 2026 van de particuliere zorg, Grand Café, kapsalon en verhuur van ruimten voor kennisgeving aan. Deze zijn in lijn met de markt of zelfs lager;
- De Cliëntenraad stemt in met de begroting 2025;
- De Cliëntenraad stemt in met de high lights van de geconsolideerde jaarrekening 2024;

- Ingestemd wordt met de genoemde speerpunten voor het kwaliteitsbeeld/jaarplan 2026, waarbij de focus ligt op het versterken van de informele zorg, het leren en ontwikkelen van
- het personeel met de juiste deskundigheid, samenwerking binnen de regio en een financieel gezonde en veilige organisatie;
- De Cliëntenraad stemt in met de actualisatie van de medezeggenschapsregeling, waarna dhr. Roos (directeur-bestuurder) de regeling vaststelt.

Positief advies is gegeven op:

- De jaarrekening 2024.
- De aanstelling van de kandidaten van de Raad van Toezicht voor de kwaliteitscommissie en Mens & Ontwikkeling.
- Jaarlijks wordt het jaarverslag van de Raad van Toezicht geagendeerd ter bespreking met de vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht in de vergadering van de Cliëntenraad.

De Cliëntenraad heeft vastgesteld:

- Het jaarverslag van de Cliëntenraad 2024 en toestemming publicatie op website;
- Vergaderschema 2025;
- Geactualiseerd rooster van aftreden.

11. DE CLIENTENRAAD: IN CONTACT MET HAAR ACHTERBAN

De algemene brochure met informatie over het werk van de Cliëntenraad is opgenomen in de Informatiemap van Groot Hoogwaak die nieuwe bewoners/cliënten van het woon-zorgcentrum en op het terrein ontvangen. Ook is de Cliëntenraad opgenomen in de nieuwsbrief Groots Hoogwaak. Via een toestemmingsformulier kunnen nieuwe bewoners/cliënten o.a. toestemming geven of de Cliëntenraad hen mag benaderen. Dit is verplicht in verband met de wet op de privacy (AVG).

Tot slot blijft de Cliëntenraad op de hoogte van alle ontwikkelingen door ontvangst van nieuwsbrieven per etage vanuit Groot Hoogwaak, nieuwsbrieven voor medewerkers en informatie vanuit de Ondernemingsraad en Raad van Toezicht. En neemt zij deel aan bijeenkomsten binnen Groot Hoogwaak.

Wij hopen u een waardevolle terugblik te hebben gegeven over het werk van de Cliëntenraad in het jaar 2025. Mocht u vragen hebben: U kunt deze stellen via cliëntenraad@groothoogwaak.nl of u kunt één van de leden persoonlijk benaderen.