

# Jaarverslag cliëntenraad

2025

# Inhoudsopgave

1. De cliëntenraad .....	3
2. Samenstelling cliëntenraad 2025 .....	3
3. Hoe werkt de cliëntenraad .....	3
4. Financiële ondersteuning .....	3
5. Landelijke organisatie cliëntenraden .....	4
6. Vertrouwenscommissie Wmcz .....	4
7. Gevraagd en ongevraagd advies .....	4
7.1    Gevraagd advies .....	4
7.2    Ongevraagd advies .....	4
8. Belangrijkste thema's en ontwikkelingen.....	4
8.1    Ontwikkelingen in zorg en locaties .....	4
8.1.1 Duynpark .....	4
8.1.2 Alverna.....	5
8.1.3 Palliatieve zorg en hospices.....	5
8.2    Kwaliteit, toezicht en audits.....	5
8.3    Cliënttevredenheid en klachten.....	5
8.4    Innovatie en technologie .....	5
8.5    Diversiteit en inclusie .....	5
9. Deelname bijeenkomsten.....	6
10. Bereikbaarheid cliëntenraad .....	6

## 1. De cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt, binnen het kader van de doelstellingen van De ZorgSpecialist, de gemeenschappelijke belangen van cliënten. De raad blijft streven naar representativiteit en volgt actief de ontwikkelingen binnen de organisatie. In 2025 is opnieuw ingezet op zichtbaarheid, kennismaking met de achterban en een goede informatie-uitwisseling met De ZorgSpecialist.

## 2. Samenstelling cliëntenraad 2025

De cliëntenraad bestond in 2025 uit de volgende leden:

Mw. M.L. Witteman	Lid
De heer E. Baarspul	Lid
De heer J. Bredewold	Lid
Mw. W. van Eerden	Lid (nieuw sinds december 2025)
Team Kwaliteit & Innovatie	Secretaris

De cliëntenraad bestaat uit vrijwilligers die allen een binding hebben met de organisatie. De leden van de cliëntenraad zijn niet in dienst van De ZorgSpecialist. Alle vergaderingen worden bijgewoond door Mw. E. Vink - directielid van De ZorgSpecialist. De secretariële ondersteuning van de cliëntenraad wordt verzorgd door het team Kwaliteit & Innovatie (hierna: team KEI). In 2025 is binnen team KEI gerouleerd in de uitvoering van deze taken. In 2025 is een nieuw lid geworven voor de cliëntenraad. Daarbij is specifiek gezocht naar iemand met affiniteit met de doelgroep begeleid wonen, omdat deze nog niet binnen de raad was vertegenwoordigd. Familieleden en naasten van bewoners van de begeleid wonen-locaties zijn hiervoor benaderd met een oproep, wat meerdere reacties opleverde. Op basis van de daaropvolgende selectieprocedure is mevrouw W. van Eerden benoemd als nieuw lid van de cliëntenraad.

## 3. Hoe werkt de cliëntenraad

De cliëntenraad vergadert eens per twee à drie maanden. In 2025 kwam de raad vijfmaal bijeen, waarvan één keer tijdens de bespreking van de jaarrekening met accountant RSM, de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur.

Elke vergadering werd gebruikt om ontwikkelingen te bespreken, signalen te ontvangen, advies te geven en – waar mogelijk – de achterban te spreken doordat een deel van de vergaderingen op locaties plaatsvond.

## 4. Financiële ondersteuning

De ZorgSpecialist faciliteert de cliëntenraad waar nodig, bijvoorbeeld bij deelname aan bijeenkomsten of scholing. In 2025 zijn er geen bijzondere kosten gemaakt, naast gebruikelijke vergaderkosten en koffie/thee.

## 5. Landelijke organisatie cliëntenraden

Net als voorgaande jaren is de cliëntenraad geen lid van de Landelijke Organisatie Cliëntenraden. Het lidmaatschap is in 2025 opnieuw besproken: er is vooralsnog geen behoefte aan deelname.

## 6. Vertrouwenscommissie Wmcz

Ook in 2025 maakte de cliëntenraad gebruik van de vertrouwenscommissie Wmcz, als opvolger van de LCvV. Er zijn in 2025 geen casussen voorgelegd.

## 7. Gevraagd en ongevraagd advies

De cliëntenraad heeft als belangrijkste taak: het bewaken van de kwaliteit en veiligheid van zorg binnen De ZorgSpecialist. Het uitbrengen van adviezen, gevraagd of ongevraagd, dient dan ook om de kwaliteit en veiligheid van de zorg en de dienstverlening te bewaken en te verbeteren.

### 7.1 Gevraagd advies

In 2025 is de cliëntenraad gevraagd mee te lezen met de conceptversie van het KwaliteitZbeeld, onderdeel van het Generiek Kompas. De door de cliëntenraad gegeven feedback is verwerkt in de definitieve versie.

### 7.2. Ongevraagd advies

In 2025 hebben de leden van de cliëntenraad aangegeven graag in contact te willen komen met een cliëntenraad van een andere zorgorganisatie, met als doel ervaringen uit te wisselen en van elkaar te leren. Omdat De ZorgSpecialist een breed palet aan zorgvormen biedt, gaat de voorkeur uit naar een cliëntenraad van een vergelijkbare organisatie. In 2025 is nog geen passende organisatie gevonden. Dit onderwerp blijft daarom onder de aandacht in 2026.

## 8. Belangrijkste thema's en ontwikkelingen

De cliëntenraad is in 2025 over de volgende onderwerpen geïnformeerd:

### 8.1 Ontwikkelingen in zorg en locaties

#### 8.1.1 Duynpark

De cliëntenraad is in 2025 uitgebreid geïnformeerd over de opening en verdere ontwikkeling van KSW-locatie Duynpark in Castricum. Na een intensieve opstartfase zijn inmiddels alle appartementen in de locatie bewoond. Een belangrijk aandachtspunt vormde de beperkte beschikbaarheid van huisartsen voor nieuwe bewoners met een Wlz-indicatie. De organisatie is hierover actief in gesprek gegaan met betrokken partijen en heeft mogelijke alternatieven verkend.

### **8.1.2 Alverna**

Ook de ontwikkelingen op landgoed Alverna kwamen regelmatig aan bod. De ZorgSpecialist heeft hier verdere stappen gezet richting het creëren van een levendige leefgemeenschap voor jong en oud. In 2025 zijn onder andere de dagbesteding, maaltijdvoorziening en (voorbereidingen voor) groenvoorziening overgenomen. De cliëntenraad is meegenomen in de visie en de praktische uitdagingen die hierbij horen.

### **8.1.3 Palliatieve zorg en hospices**

Palliatieve zorg was een terugkerend thema. De cliëntenraad is geïnformeerd over veranderingen in de financiering per 1 januari 2025 en de impact hiervan op de bedrijfsvoering. Daarnaast is gesproken over uitbreiding en overname van zorg in meerdere hospices. De cliëntenraad heeft hierbij aandacht gehad voor continuïteit van zorg, personele inzet en kwaliteit van begeleiding in de laatste levensfase.

## **8.2 Kwaliteit, toezicht en audits**

In 2025 is de cliëntenraad geïnformeerd over diverse kwaliteits- en toezichtstrajecten, waaronder de HKZ-audit en inspectiebezoeken. Zowel de audits als het inspectiebezoek verliepen positief, met complimenten voor onder andere werkplezier en zorginhoudelijke kwaliteit. Er zijn enkele verbeterpunten benoemd, die door de organisatie zijn opgepakt. De cliëntenraad werd hierover actief teruggekoppeld.

## **8.3 Cliënttevredenheid en klachten**

De cliëntenraad ontving informatie over binnengekomen klachten en de afhandeling hiervan. Het aantal klachten bleef beperkt en de meeste klachten bleken ongegrond. Daarnaast werd de cliëntenraad geïnformeerd over cliënttevredenheidsonderzoeken, waarbij de resultaten overwegend positief waren en op onderdelen verbetering lieten zien ten opzichte van het voorgaande jaar.

## **8.4 Innovatie en technologie**

In 2025 heeft de organisatie stappen gezet op het gebied van zorgtechnologie en administratieve ondersteuning. De cliëntenraad werd geïnformeerd over de inzet van de Attendi App, die medewerkers ondersteunt bij onder andere spraakgestuurd rapporteren. De raad heeft kennisgenomen van de kansen die deze technologie biedt, met aandacht voor zorgvuldige omgang met persoonsgegevens.

## **8.5 Diversiteit en inclusie**

De cliëntenraad is geïnformeerd over de start van een organisatiebreed traject rondom diversiteit en inclusie. Doel hiervan is het vergroten van bewustwording en het creëren van een inclusieve werkomgeving voor zowel medewerkers als cliënten. De raad onderschrijft het belang van dit thema voor de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg.

## 9. Deelname bijeenkomsten

In 2025 is de cliëntenraad opnieuw uitgenodigd voor het NCZ-congres (Netwerk cliëntenraden in de zorg). Er is nog geen deelname geweest, maar dit wordt voor 2026 opnieuw bekeken, mede n.a.v. de gedeelde NCZ-congresinformatie.

## 10. Bereikbaarheid cliëntenraad

De cliëntenraad is voor vragen, suggesties of opmerkingen schriftelijk of per e-mail te bereiken. Brieven gericht aan de cliëntenraad worden uitsluitend binnen de cliëntenraad besproken. Het emailadres van de cliëntenraad wordt beheerd door de secretaris van de cliëntenraad. De cliëntenraad bevestigt, bespreekt en handelt reacties zo nodig verder af.



### CONTACTGEGEVENS CLIËNTENRAAD

ADRES: CROCUSSTRAAT 1, 2071 NW SANTPOORT-NOORD

EMAIL: CLIENTENRAAD@DEZORGSPCIALIST.NL