

Jaarverslag Centrale Cliëntenraad

ViVa! Zorggroep



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Centrale cliëntenraad ViVa! Zorggroep	5
Samenstelling CCR-ViVa! 2025	5
Overlegstructuur en thema's 2025	5
Adviesaanvragen en instemmingsverzoeken 2025	6
3. Lokale cliëntenraden ViVa! Zorggroep	8
Voorzitters lokale cliëntenraden 2025.....	8
Proces invullen lokale cliëntenraad	8
Ondersteuning lokale cliëntenraden	8
Thema's	9
4. Overzicht van Advies- en Instemmingsaanvragen CCR	11
5. Verzoeken aan RvB om aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen	12

1. Inleiding

De Centrale Cliëntenraad ViVa! Zorggroep, hierna te noemen CCR-ViVa!, heeft als doel de belangen te behartigen van de cliënten die gebruik maken van de woonzorg en thuiszorg van ViVa! Zorggroep.

De CCR-ViVa! beoordeelt en adviseert over het beleid op organisatieniveau. Dat doen we door (on)gevraagd advies te geven aan de Raad van Bestuur. Ook heeft de CCR-ViVa! instemmingsrecht op bepaalde onderwerpen. De rechten van een CCR zijn wettelijk geregeld in de Wet medezeggenschap Wmcz 2018 en voor ViVa! Zorggroep vastgelegd in 'de medezeggenschapsregeling 2018 CCR ViVa! en LCR'en ViVa!'. Er is budget vrijgemaakt om de taken goed te kunnen uitvoeren.

Ontwikkelingen 2025

ViVa! Zorggroep heeft, zoals alle (ouderen)zorgorganisaties in Nederland te maken met allerlei ontwikkelingen die aandacht vragen om de kwaliteit van de zorg te waarborgen. Bijvoorbeeld wetswijzigingen zoals de Wet DBA (Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties) die schijnzelfstandigheid wil aanpakken. Hierdoor werd ViVa! gedwongen de samenwerking met ZZP'ers te beëindigen. Daarnaast spelen de krapte op de arbeidsmarkt en WOZO, het Programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen en de Zorg van Overmorgen ook in 2025 een belangrijke rol bij de keuzes waar ViVa! voor staat.

Het landelijk beleid vraagt dat ouderen langer thuis wonen en pas met een hogere zorgindicatie de overstap naar woonzorg kunnen maken. Dit heeft invloed op de zorg die aangeboden moet en kan worden. De groep thuiswonende cliënten wordt groter en de zorgvraag zwaarder. De periode dat cliënten in een woonzorglocatie verblijven, vaak met een zeer zware zorgvraag, wordt gemiddeld korter. Een belangrijk probleem daarbij is het structurele tekort aan zorgpersoneel op de arbeidsmarkt.

De daaruit voortvloeiende ontwikkelingen op organisatieniveau worden door de CCR-ViVa! nauwgezet gevolgd. Denk hierbij aan de stopzetting van inzet ZZP, de inzet van informele zorg, de aansturing en inrichting van de woonzorglocaties, invulling van de dagbesteding, de visie op langer thuis en het lange termijn vastgoedbeleid.

Lokale cliëntenraden

Naast de CCR-ViVa! zijn er bij ViVa! Zorggroep 13 lokale cliëntenraden. Een lokale cliëntenraad behartigt de belangen voor één of twee woonzorglocaties. De CCR-ViVa! wisselt regelmatig informatie uit met de lokale raden en is goed op de hoogte van de opvattingen en thema's die daar leven. Tegelijkertijd blijft het voor de CCR-ViVa! een uitdaging om de thuiswonende cliënten ook goed te bereiken en informeren.

Jaarverslag 2025

Het secretariaal jaarverslag wordt door de CCR-ViVa! vastgesteld en omvat zowel de onderwerpen van de CCR-ViVa! alsook de gezamenlijke onderwerpen van de lokale cliëntenraden. In het verslagjaar is door de bestuurders net als in het afgelopen jaar tijdig de verbinding gezocht met de CCR-ViVa!. Het adviestraject wordt nauwkeurig gevolgd.

Vooruitblik 2026

Net als in dit verslagjaar zal de CCR-ViVa! ook in 2026 zich inzetten voor het handhaven en verbeteren van de kwaliteit van zorg. Gelet op de hoeveelheid onderwerpen en het brede aspect van de zorg is het noodzakelijk prioriteiten te stellen. Hiertoe is door de CCR-ViVa! een speerpuntenplan opgesteld:

Vaste agendapunten worden:

- Veiligheid en ontruimingsplannen
- Zorgkwaliteit en capaciteit
- Informele zorg

Andere punten die regelmatig aandacht verdienen zijn:

- Open deuren beleid
- Menucommissie(s) – vooral op de locaties: Eten en drinken
- Dagbesteding: Manager Innovatie en Transitie wordt uitgenodigd voor een toelichting op het jaarplan en de visie op dagbesteding.

Commissies:

- Vastgoed, de vertegenwoordigers van de 3 locaties waar nieuwbouw wordt gepleegd: Huis ter Wijck, Geesterheem en Heemswijk komen bij elkaar wanneer daartoe aanleiding is. Er is geen vast vergaderschema.
- Financiële commissie: blijft bestaan in de huidige vorm.
- Commissie Medezeggenschap en Wijkzorg worden in 2026 samengevoegd. De manager wijkzorg zal wel jaarlijks in de CCR vergadering worden uitgenodigd.

Met vertrouwen zien wij het jaar 2026 tegemoet.

Jan Drijfhout – Voorzitter CCR-ViVa!

2. Centrale cliëntenraad ViVa! Zorggroep

Samenstelling CCR-ViVa! 2025

Naam	Functie	Datum benoeming	Datum aftreden
Jan Drijfhout	voorzitter CCR	09-2019	09-2026
Petra Kuijs	lid	06-2023	06-2031
Rina van de Ven	lid	09-2024	09-2032
Gaatze de Vries	lid	03-2024	03-2032
Gosse Zoet	lid	09-2024	12-2025
Betty van Dijk	secretaris CCR	02-2025	02-2029
Kees van den Brink	lid	02-2025	02-2029
Jaap Wolzak	lid	04-2025	04-2029
Jan Looren de Jong	lid	09-2025	09-2029
Ko Hemminga	lid vanaf 10-25	10-2025	10-2029

Mevrouw Roos Hoefgeest, mevrouw Zwaan en de heer Plantinga zijn in maart 2025 afgetreden. In oktober 2025 zijn mevrouw De Groot en de heer Abbenhuijs afgetreden. De heer Abbenhuis is de afgelopen 3 jaar secretaris/penningmeester van de CCR geweest en is opgevolgd door mevrouw Van Dijk. In december is de heer Zoet afgetreden.

Wij bedanken hen voor hun jarenlange inzet voor de CCR-ViVa!

De CCR wordt ondersteund door Wendela Coesel, gedurende 20 uur per week.

Overlegstructuur en thema's 2025

Regulier overleg

In 2025 heeft 6x regulier overleg plaats gevonden met de Raad van Bestuur. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Begroting, jaarrekening en bestuursrapportages
- kwalitatieve rapportages WZD
- Kwaliteitsbeeld 2024
- Kaderbrief
- Jaarverslag
- Jaarrapportage Clientvertrouwenspersoon WZD
- Overzicht Pilots
- Voortgangsupdate beleid intimiteit en seksualiteit
- Communicatie rondom verbouw en nieuwbouwprojecten
- Project Informele Zorg
- Strategiedocumenten (Meerjarenstrategie 2025-28, Innovatie strategie en Digitale Strategie)

- BHV en Ontruimingsplannen
- Informatie m.b.t. samenwerkingsinitiatieven: SEMD en DCG

Adviesaanvragen en instemmingsverzoeken 2025

De Raad van Bestuur heeft in het verslagjaar 9 adviesaanvragen ingediend en 2 keer een instemmingsverzoek. Ook heeft de CCR een instemmingsadvies uit 2024 gedurende het jaar 2025 ingetrokken. De CCR heeft in het verslagjaar tweemaal ongevraagd advies gegeven aan de Raad van Bestuur. Hoofdstuk 4 en 5 tonen het overzicht van de (on)gevraagde adviezen en instemmingsverzoeken.

Wij bedanken de Raad van Bestuur voor de toelichting en informatie die in alle openheid is verstrekt.

Tussentijdse afstemming via e-mail

Naast de reguliere overleggen is er frequent per mail contact geweest en voorafgaand aan de vergaderingen werd afgestemd over de inhoud van de agenda.

Contactmomenten met de Raad van Toezicht

In april heeft de CCR contact gehad met Annemieke Rutters, die namens de CCR benoemd is in de Raad van Toezicht.

Overige contactmomenten

De CCR-ViVa! heeft in 2025 contact gehad met onder andere de manager Finance, de directeuren wijk- en woonzorg, manager vastgoed, manager Wijkzorg/HZ, Projectmanager Informele Zorg en projectmanager roosteren en plannen. Daarbij werden onderwerpen zoals aansturing en inrichting woonzorglocaties, informele zorg en HZ en wijkzorg toegelicht.

CCR-ViVa! de OR en de PAR informeren elkaar bovendien door het uitwisselen van de overlegverslagen.

CCR commissies

De CCR-ViVa! werkte in 2025 met een aantal commissies:

- Commissie Informele zorg; Om het structurele personeelstekort nu en in de toekomst het hoofd te bieden, heeft ViVa! ervoor gekozen om mantelzorgers, familieleden en vrijwilligers meer te betrekken bij de zorg. Dit wordt uitgewerkt in het programma Informele Zorg. Zodra het programma op een locatie wordt uitgerold, wordt een van de leden van de LCR hierbij actief betrokken. De CCR houdt de resultaten hiervan goed in de gaten.
- Commissie In- en uithuizen; In het verleden bleek dat op de verschillende locaties van ViVa! Zorggroep verschillende informatie werd verstrekt aan komende bewoners. Er was geen sprake van uniformiteit. De CCR heeft zich ervoor hard gemaakt dat daar verandering in kwam. Nu is er een in- en uithuismap beschikbaar die voor alle nieuwe cliënten gelijk is, met de mogelijkheid van toevoegen van locatiespecifieke informatie. Ook is het aanmeldproces vereenvoudigd en gedigitaliseerd. Dat alles is in 2025 gereed gekomen. De CCR zal dit proces blijven volgen en zodra dat nodig is signaleren naar de Raad van Bestuur van ViVa!
- Commissie Wijkzorg betrekken bij de CCR
De CCR is ook vertegenwoordiger van de thuiswonende cliënten. In het jaar 2024 is een commissie samengesteld om een plan te maken om deze doelgroep beter te

bereiken. Begin 2025 is een enquête opgesteld die naar de gehele thuiswonende cliëntengroep is toegestuurd. Daarop kwam weinig respons.

In mei is er een vrolijke ansichtkaart naar deze doelgroep gestuurd met een korte uitleg dat de CCR hen vertegenwoordigt en met 3 vragen over hoe zij de zorg ervaren. Daarop kwam een flink grotere response op, voornamelijk positieve reacties. Ook werd gevraagd of deze cliënten in een klankbord groep wilden zitting nemen, zodat de CCR hen periodiek vragen zou kunnen stellen.

Een 12 tal cliënten heeft aangegeven dat zij benaderd wilden worden voor de klankbordgroep. In het najaar had de commissie een bijeenkomst georganiseerd, maar op één cliënt na, hebben alle cliënten aangegeven niet meer in de gelegenheid te zijn om te komen. Daarom gaan we in 2026 deze cliënten telefonisch benaderen met een vooraf vastgestelde vragenlijst. Het is de intentie om dat 2 a 3 keer per jaar te doen. Op deze manier komen we in ieder geval in contact met de achterban.

■ Commissie verstevigen en verankeren medezeggenschapsstructuur

Deze commissie is in het verslagjaar 5 keer bijeen gekomen. Waar andere jaren veel aandacht is gegeven aan het organiseren van bijeenkomsten voor cliëntenraadsleden en locatiemanagers, MT en RvB heeft de commissie zich dit jaar beziggehouden met het vervaardigen van een toolbox. Hierin zitten materialen die lokale cliëntenraden gebruiken om uitvoering te geven aan hun taak als cliëntenraadvertegenwoordiger. Het concept is in 2025 gereed gekomen. In 2026 zal het verder aandacht krijgen en deze toolbox kan gedurende de komende jaren verder worden uitgebreid met ideeën om de band met de achterban te vergroten.

Daarnaast bleven de volgende commissies voortbestaan:

- sollicitatie/benoemingscommissies: Hierin zitten 2 cliëntenraadsleden die vanuit het cliëntperspectief beoordelen of kandidaten geschikt zijn om leiding te geven aan de medewerkers die direct contact hebben met de cliënt.
- Financiële Commissie: Een tweetal CCR leden, met affiniteit/ervaring met financiën in de zorgsector bespreken financiële zaken voor met de manager Finance. Begroting en jaarrekening worden altijd besproken in deze kleine setting. In openheid worden de vragen die leven beantwoord. Daarna kan in de CCR besluitvorming plaatsvinden.

3. Lokale cliëntenraden ViVa! Zorggroep

Voorzitters lokale cliëntenraden 2025

Woonzorglocatie	Voorzitter cliëntenraad
De Boogaert	Petra Kuijs
De Cameren	Bep Driessen
Forum II	Yvonne Bosch
Geesterheem / Strammerzoom	Marry Zwaan / Betty van Dijk
Heemswijk / Meerstate	Marianne Roos Hoefgeest / Jaap Wolzak
Huis ter Wijck / Elsanta	Rina van der Ven
De Loet / Overkerck	Tineke de Groot / Ko Hemminga
Lommerlust	Nico Snel
De Marke	Jan Drijfhout a.i.
De Santmark	Gosse Zoet
Sint Agnes	Jan Drijfhout
Waterrijck	Frank Abbenhuijs/Kees van den Brink
Westerheem	Gaatze de Vries

Er zijn bij ViVa! Zorggroep 13 lokale cliëntenraden, hierna te noemen LCR. Een LCR behartigt de belangen voor één of twee woonzorglocaties. Dit doet zij door het beoordelen van en het adviseren over het beleid en de plannen van ViVa! Zorggroep op lokaal niveau. De basis hiervoor is in de medezeggenschapsregeling Wmcz 2018 vastgelegd. Daarin staat dat alle locatie gebonden onderwerpen die mogelijk invloed hebben op de kwaliteit van leven van de cliënten besproken worden tussen de LCR en de locatiemanager.

Proces invullen lokale cliëntenraad

In de Medezeggenschapsregeling Wmcz 2018 is bepaald dat een LCR bestaat uit minimaal drie en maximaal zeven personen. Leden van de LCR kunnen zijn: cliënten van de zorginstellingen en voorzieningen, ex-clieuten, naasten en personen met een specifieke deskundigheid, aantoonbare affiniteit met de doelgroep, die binding hebben of willen aangaan met de doelgroep van de locatie. Personen met een dienstverband bij ViVa! Zorggroep of werkend in opdracht van ViVa! Zorggroep zijn van het lidmaatschap van de LCR uitgesloten.

Tot op heden werkten de lokale cliëntenraden niet allemaal met een rooster van aftreden. In 2023 is gestart met het invoeren. Nog niet in alle raden kon hieraan gevolg worden gegeven. Dit had te maken met het niet kunnen vinden van opvolging. Het voortbestaan van een lokale cliëntenraad prevaleert boven het handhaven van het rooster van aftreden.

Ondersteuning lokale cliëntenraden

De ondersteuners van de lokale cliëntenraden en de ondersteuner van de CCR-ViVa! overleggen geregeld met elkaar. De lokale ondersteuners zorgen er voor dat adviesplichtige en instemmingsplichtige onderwerpen op de agenda komen en dat kwaliteitsitems en speerpunten geregeld terugkeren op de agenda van de lokale raden.

Contact met de lokale ondersteuners

- Regio Noord: Branka de Jong
- Regio Zuid: Irma Bolten

Thema's

Voor het verslagjaar 2025 heeft ViVa! Zorggroep een aantal speerpunten bepaald. Deze onderwerpen zijn in de Centrale raad en alle lokale raden besproken.

■ Wet zorg en dwang

Op verschillende locaties zijn maatregelen getroffen c.q. verbouwingen gedaan om het open deur beleid te faciliteren. Alle locaties zijn bezocht door de adviseurs kwaliteit om de situatie te beoordelen en te constateren waar nog maatregelen getroffen moeten worden om te voldoen aan de wetgeving.

Daarnaast zijn ook de LCR'en bezocht door Romée Madder, de cliëntvertrouwenspersoon van Zorgstem, die heeft toegelicht wanneer zij door cliënten benaderd kan worden. Haar activiteiten staan in een eigen jaarverslag vermeld.

■ Medicatieveiligheid

Medicatieveiligheid moet er voor zorgen dat het aantal incidenten in relatie tot medicatieverstrekking afneemt.

In dat kader werd overgestapt op één instellingsapothek. Deze apothek levert medicatie aan alle cliënten, zowel met als zonder behandeling. Tevens is overgestapt op ETDR, waardoor de foutkans eveneens wordt verkleind. Uniforme werkprocedure, eenduidige samenwerkingsafspraken, korte communicatielijnen en het verminderen van onnodige tijdsinvestering zullen bijdragen aan een efficiëntere en veilige medicatieverstrekking. In 2024 is door ViVa! de instellingsapothek geëvalueerd. Dat heeft erin geresulteerd dat er in 2025 is overgestapt op een andere instellingsapothek. Ook nu weer zijn de resultaten gevolgd en worden de resultaten geëvalueerd door ViVa! De Cliëntenraad volgt dit proces nauwgezet.

■ Zorg van Overmorgen

Ook in 2025 heeft de Raad van Bestuur heeft een tour langs alle locaties van ViVa! Zorggroep gemaakt om de medewerkers mee te nemen in de toekomstplannen van de overheid en de vertaling daarvan naar ViVa! Zorggroep. Ook de cliëntenraadsleden waren hierbij welkom. In alle cliëntenraadsvergaderingen is bij dit onderwerp stil gestaan. Locatiemanager en cliëntenraden brainstormen samen over de mogelijkheden van invoering van informele zorg. Samen trachten we tot werkbare processen te komen.

■ Nieuwe Welkomstbrochure – o.a. pedicurezorg

De cliëntenraden hebben geconstateerd dat op de verschillende locaties verschillende informatie werd verstrekt aan de cliënten. Een voorbeeld hiervan is de voetzorg die door ViVa! of door een pedicure wordt gegeven. De CCR heeft hier een speerpunt van gemaakt in 2024. Daarom hebben alle lokale raden hier nadrukkelijk op hun locaties naar gevraagd. Het was duidelijk dat er behoefte is aan een betere informatieverstrekking over wat met kan verwachten als men bij ViVa! Zorggroep komt wonen. Tevens is een transparante vergoedingsregeling hierbij van groot belang. In 2025 is door ViVa! hard gewerkt aan het samenstellen van een nieuwe brochure en inhuismap waarin duidelijkheid wordt verschaft voor zowel de cliënten en hun naasten als voor de medewerkers van ViVa! zelf. In 2025 is een duidelijke uitvoeringsregeling opgesteld.

■ Afbouw ZZP'ers

In alle lokale cliëntenraden is volop aandacht geweest voor de afbouw van ZZP'ers. De Wet DBA dwong ViVa! Zorggroep om de samenwerking met ZZP'ers die teveel op vaste medewerkers lijken, te beëindigen. Alle ZZP'ers is gevraagd om in vaste dienst te komen

bij ViVa! Zorggroep. De uitleg was niet altijd direct voor iedereen helder, maar er is veel tijd gestoken in een goede begeleiding van dit proces. Er was aandacht voor de uitzonderingen die echt noodzakelijk waren. Het heeft veel onrust veroorzaakt aan het eind van het jaar maar uiteindelijk is de afbouw succesvol doorgevoerd en zijn de lokale raden hierbij zeer betrokken geweest.

■ **Visie op eten en drinken**

Het beleid en de visie op eten en drinken heeft zowel in de CCR als op de locaties aandacht gekregen. De visie is goedgekeurd door de CCR en verder op de locaties gevolgd. In 2026 zal dit onderwerp nader gevolgd worden op lokaal niveau.

■ **Spraakgestuurd rapporteren**

In 2025 is door ViVa! Zorggroep volop ingezet op de implementatie van spraakgestuurd rapporteren. Bewezen is dat het spraakgestuurd rapporteren veel tijdwinst kan opleveren t.o.v. het schriftelijk rapporteren. De CCR'en omarmt deze ontwikkeling en zal dit ook in 2026 volgen.

■ **Cliënttevredenheidsonderzoek**

In het tevredenheidsonderzoek dat in 2025 door een onafhankelijk onderzoeksbureau op alle woonzorglocaties is uitgevoerd, heeft de CCR drie extra vragen laten opnemen in relatie tot bekendheid van de lokale cliëntenraden. De resultaten zijn in 2025 bekend geworden en besproken in de lokale cliëntenraden.

De toegevoegde vragen zijn:

- Weet u dat er voor uw locatie een cliëntenraad is ingesteld?
- Weet u hoe u deze cliëntenraad kunt bereiken/benaderen?
- Heeft u een vraag die u aan de lokale cliëntenraad zou willen stellen?

■ **Momo Bedsense**

Op een drietal locaties is in 2025 een pilot met de Momo BedSense uitgevoerd. Dit is een slimme bedsensor die onder het matras ligt. Deze technologie monitort het slaap- en rustpatroon van bewoners zonder dat zorgmedewerkers de kamer binnen hoeven te gaan. Dit helpt de zorgmedewerkers om in de ochtend en tijdens het rustmoment overdag snel inzicht te krijgen in welke bewoners al actief zijn en mogelijk hulp nodig hebben. De bewoners ervaren hierdoor meer rust, privacy en een betere nachtrust. De cliëntenraden zijn hierover net als ViVa! zeer positief en zullen de uitrol in 2026 goed monitoren.

4. Overzicht van Advies- en Instemmingsaanvragen CCR

Nr	Omschrijving	ViVa regeling	Advies	Instemming
	Adviesaanvragen			
1.	Vernieuwd strategisch huisvestingsplan	Art. 13 lid 1, sub i	Positief	
2.	Profiel RvT-lid cie. Kwaliteit en Veiligheid	Art. 13 lid 1, sub d	Positief	
3.	Concept jaarrekening 2024	Art. 13 lid 1, sub f	Positief	
4.	Concept bestuursverslag 2024	Art. 13 lid 1, sub f	Positief	
5.	Informele zorg	Art. 13 lid 1, sub h	Positief	
6.	Adviesaanvraag benoeming WZD functionaris	Art. 13 lid 1, sub k	Positief	
7.	Adviesaanvraag verhuizing Geesterheem	Art. 13 lid 1, sub i	Positief	
8.	Adviesaanvraag verhuizing Heemswijk	Art. 13 lid 1, sub i	Positief	
9.	Adviesaanvraag begroting 2025 incl. concept concernjaarplan 2025	Art. 13 lid 1, sub f	Positief	
	Nr Instemmingsaanvragen			Opvolging
1.	Kwalitatieve analyse onvrijwillige zorg 2024	Art. 14 lid 1, sub d		Ja
2.	Beleid eten en drinken	Art. 14 lid 1, sub f		Ja
3.	Instemmingsverzoek indexatie tarieven was en voeding 2026	Art. 14 lid 1, sub a		Ja
4.	Ziggo – instemming ingetrokken	Art. 14 lid 1, sub a		Nog onduidelijk

5. Verzoeken aan RvB om aandacht te besteden aan de volgende onderwerpen

Nr	Omschrijving	Verzoek
1.	BHV en ontruimingsplannen	Check de huidige regelingen op iedere locatie en voer oefeningen uit
2.	Beleid Intimiteit en Seksualiteit en inclusieve zorg	Al in 2024 werd hiervoor aandacht gevraagd. In 2026 zal hier opvolging aan worden gegeven