

Jaarverslag 2025
Centrale Cliëntenraad
Stichting Sint Jacob



**Van leren
en evalueren naar
uitrollen en oogsten**

Sint **Jacob**



Frans Rienstra

Voorwoord

Er is planmatig, constructief en hard gewerkt in 2025! Zaaïen en in het 'klein' (Hof van Jacob) implementeren in 2024, daadwerkelijk doen en evalueren in 2025 en de uitrol in 2026 naar andere locaties secure voorbereiden en uitvoeren.

Verder professionaliseren van de organisatie zonder de persoonsgerichte aanpak richting cliënten uit het oog te verliezen. Waar gewerkt wordt vallen soms wat spaanders, maar overall heeft de Centrale Cliëntenraad veel waardering voor medewerkers, management en Raad van Bestuur.

Ook de fiscale druk op inzet ZZP'ers richting 2026 en de aanpak daarbij van de organisatie, zowel lokaal als initiatiefrijke regionaal, verdient complimenten. En er zal daar in 2026 best nog wel op geacteerd moeten worden.

Frans Rienstra
 voorzitter Centrale Cliëntenraad
c.clientenraad@sintjacob.nl

VERSLAG

Samenstelling Centrale Cliëntenraad (CCR)

Het jaar 2025 startte met een voltallige CCR: 6 leden vanuit de locaties, 2 onafhankelijke leden en een voorzitter. Halverwege de rit hebben 3 personen om diverse (privé) redenen (zoals verhuizing en einde zittingstermijn) afscheid moeten nemen van onze CCR. Eind 2025 is er nog hard gewerkt om de vrijgekomen plaatsen in te vullen en lijkt de noodzakelijke aanvulling naderbij.

Eind 2025 is ook een mooi moment geweest om een start te maken met de evaluatie en actualisering van

de bestaande Medezeggenschapsregeling en het Huis-houdelijk Reglement van de CCR uit 2021. Verwachting is dat de regeling en het reglement begin 2026, met overeenstemming over de aanpassingen, ondertekend worden door de CCR en de Raad van Bestuur.

De CCR acht een verbinding tussen de lokale raden en haar centrale raad essentieel en stuurt daar nadrukkelijk op. Dat is helaas niet op alle locaties meer gerealiseerd en dat verdient aandacht.

Vergaderingen

Er waren in het afgelopen jaar 8 overleggen met de Raad van Bestuur en 1 jaarlijks overleg met de voorzitter van de Raad van Toezicht en het lid dat op voordracht van de CCR in de Raad van Toezicht zitting heeft. Bij dit overleg is altijd ook de Raad van Bestuur aanwezig.

Instemmingsverzoeken en Adviesaanvragen

In 2025 zijn **acht** advies/instemmingsverzoeken behandeld en heeft de CCR **één** ongevraagd advies ingediend. Het ongevraagd advies betrof de timing van ontwikkeling van beleid en planning van een aanbesteding over en voor het belangrijke onderwerp Eten & Drinken.

🔄 Schoonmaak en aanvullende schoonmaak

Begin 2025 maakte Sint Jacob ruim anderhalf jaar gebruik van de diensten van Victoria Cleaning en heeft deze dienstverlening geëvalueerd. De lokale cliëntenraden zijn in de gelegenheid gesteld om hun punten in te brengen. Uit deze punten kan de conclusie getrokken worden dat de schoonmaak is verbeterd, maar dat er per locatie wel (noemenswaardige) verschillen zijn. Daar dient op geacteerd te worden.

Vanaf juli dit jaar biedt Victoria Cleaning, naast de basisschoonmaak door Sint Jacob, ook een aanvullende schoonmaakservice, tegen betaling door cliënten zelf, aan. Wij kunnen ons voorstellen dat dit voor cliënten in specifieke situaties een mooie oplossing kan zijn.

🔄 Tarieven aanvullende diensten

De tarieven van de extra diensten door Sint Jacob, zoals het lenen van sleutels, de huur van een logeerkamer of een technische dienstverlening worden ieder jaar geïndexeerd. Aangezien deze jaarlijkse verhoging volgens de afgesproken NZA-norm (Nederlandse Zorg Autoriteit) is, heeft daar geen specifiek advies of instemming gespeeld.

🔄 Cliënttevredenheidsonderzoek

De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek in 2024 zijn toegelicht aan de CCR. Fijn om te zien dat uit de meting naar voren kwam dat er stijging is in de tevredenheid. Weliswaar licht, maar elke stap is er een. Graag willen we, net als Sint Jacob zelf, dat deze

stijging zich verder doorzet en zullen dat ook monitoren. De ambitie is hoog. In een nieuwe opzet van dit systeem komen er ook gedurende het jaar frequent integrale metingen. Dat geeft actueler inzicht in ontwikkelingen op het gebied van cliënttevredenheid en kan er korter 'op de bal' gemanaged worden.



Cliënttevredenheidsonderzoek

Resultaten eind 2025

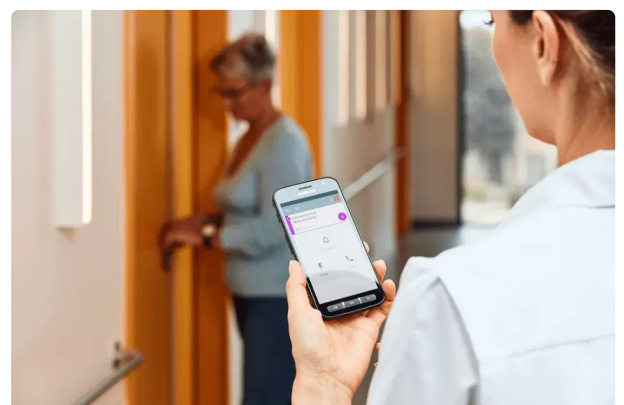
Meer info »



🔄 Slimme Optische Sensor in

Hof van Jacob en andere locaties

In Hof van Jacob wordt in de appartementen de Slimme Optische Sensor ingezet om adequaat en snel te kunnen reageren op bijvoorbeeld valincidenten. Deze sensor heeft 7 functies, waaronder een spreek/luisterverbinding en een camera. Het voorstel is om in de avond/nachtsituatie de functionaliteit "Beeld bekijken nadat een alarm is gemaakt" altijd te combineren met één van de andere functies. Hierdoor kunnen de medewerkers op afstand zien wat er aan de hand is en of ze wel of niet in actie moeten komen. Dit voorkomt verstoring van de nachtrust van de bewoner en andere onrust als blijkt dat er niets aan de hand is en scheelt het de medewerker tijd. Wij vinden dit een goede aanpassing en kunnen ons erin vinden dat deze Slimme Optische Sensor in de andere locaties wordt geïnstal-

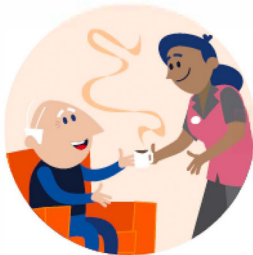


leerd. Wel hebben we benadrukt dat er voor de inzet van de SOS toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger een strikte vereiste is, hetgeen voor Sint Jacob ook uitgangspunt is.

🔄 Strategisch Vastgoedplan 2025 – 2030

Sint Jacob heeft het Strategisch Vastgoedplan voor de komende vijf jaar onder de loep genomen en aangepast waar nodig. Bij de bespreking van dit herijkte (grote lijnen) plan is gesproken over de nieuw te bouwen panden, de thuiszorg die Sint Jacob in de geclusterde woonvormen (denk aan Hof van Jacob met de aanpalende appartementen voor mensen die een zorgvraag hebben of bij Nieuw Overbos en/of de nieuw te bouwen locatie Jacob in de Hout) gaat realiseren. Wij hebben positief geadviseerd en daarbij aangegeven dat we graag wederom betrokken zijn bij het nog aan te leveren financiële plaatje.

🔄 Eten en Drinken



Verhogen van kwaliteit eten en drinken

Sint Jacob is in 2025 gestart met de ontwikkeling van een nieuwe visie op Eten en Drinken. Een afvaardiging van de CCR heeft deelgenomen aan de interviews die door een extern bureau zijn afgenomen.

Tijdens de bespreking van dit onderwerp in de Overlegvergadering met de Raad van Bestuur kwamen ook de warme maaltijden ter sprake. De warme maaltijden komen nu bij een aantal locaties kant-en-klaar op locatie. Op een aantal locaties is er volle tevredenheid over de kwaliteit daarvan, maar helaas nog niet overal. Dat vraagt om analyse van de gehanteerde processen. Het contract met de huidige leverancier loopt in 2026 af. We hebben de Raad van Bestuur ongevraagd geadviseerd om eerst verbeteringen door te voeren op de locaties waar men nog niet tevreden is. En daarna pas een aanbesteding uit te schrijven en daarmee te kijken of een overstap naar een andere leverancier wenselijk is. De Raad van Bestuur heeft aangegeven dat er nog tijd is om rustig na te denken over de nieuwe visie op en

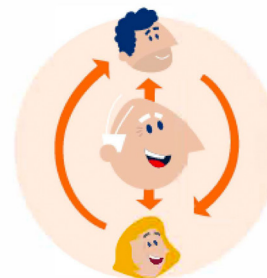
drinken. Daarna kan bekeken worden wat nodig is om deze visie te realiseren en eventueel te komen tot een hybride vorm voor enkele locaties.

🔄 Evaluatie Mondzorg

Sint Jacob maakt gebruik van de diensten van twee tandartspraktijken. Een eerste evaluatie heeft plaatsgevonden. Besloten is om nog geen keuze te maken met welke tandartspraktijk Sint Jacob verder wil gaan en de uitkomsten van een tweede evaluatie begin 2026 af te wachten. Wij kunnen ons in dit besluit vinden. We hebben daarbij aandacht gevraagd voor een partner met het tandheelkundig certificaat Geriatrie.

🔄 CarenZorgt

Tijdens een familiebijeenkomst in één van de locaties kwam naar voren dat de bewoners en naasten niet goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden van het systeem CarenZorgt en dat ook niet duidelijk is welke medewerker reageert op een vraag die via CarenZorgt gesteld wordt. Bij de Raad van Bestuur hebben wij hiervoor aandacht gevraagd en die heeft toegezegd dat dit signaal in 2026 opgepakt wordt na de implementatie van een nieuwe versie van het systeem.



Stimuleren van naastenparticipatie

Analyse Onvrijwillige Zorg, Wet Zorg en Dwang 2024

Ieder jaar is Sint Jacob verplicht om een rapportage te maken van de acties die het voorgaande jaar zijn genomen op het gebied van de onvrijwillige zorg (Wet Zorg en Dwang). De rapportage over het jaar 2024 is uitgebreid met ons besproken en wij hebben met deze rapportage ingestemd. Voor zover wij weten zijn de meerdere professionele bijeenkomsten voor bewoners en naasten over "Leven in Vrijheid" in de locaties van Sint Jacob positief ontvangen.

Topstructuur en vacatureprofiel Lid Raad van Bestuur

Het aangekondigde vertrek van één van de leden van de Raad van Bestuur is voor Sint Jacob een moment geweest om te onderzoeken of de huidige topstructuur nog voldoet. Een afvaardiging van de CCR is geïnterviewd door het bureau dat dit onderzoek uitvoerde. Ook zijn wij betrokken bij het vacatureprofiel van de nieuwe bestuurder. Het is mooi dat het besluit om door te gaan met een 'duale' structuur (een Raad van Bestuur die uit twee personen bestaat), overeenkomt met de visie van de CCR.

Werving voorzitter Raad van Toezicht

Een afvaardiging van de CCR heeft gesproken met de beoogd voorzitter van de Raad van Toezicht. Dit was een goed gesprek en de beoogd voorzitter heeft een positieve indruk achtergelaten. Wij hebben dan ook positief geadviseerd op de benoeming van de heer M. van de Ruit.

Jaarlijks overleg Raad van Toezicht/CCR/Raad van Bestuur

Op 28 april heeft het jaarlijks overleg met de Raad van Toezicht plaatsgevonden. Aanwezig waren de voorzitter en het op voordracht van de CCR benoemde lid van de Raad van Toezicht, de leden van de Raad van Bestuur en de CCR. Er is gesproken over de stand van zaken van de cliëntmedezeggenschap, zowel van de CCR en als de lokale cliëntenraden. Er is van gedachten gewisseld over de marktpositie van Sint Jacob, met name is er vrijuit gesproken of de signatuur van Sint Jacob hierop van invloed is of kan zijn. Hoe blijven we in een sterk bewegende markt lucratief voor bewoners.

Daarbij is ook is gesproken over de bedbezetting en de thuiszorg die Sint Jacob in combinatie met de eigen woonzorglocaties geclusterd ontwikkelt. Belangrijk voor de continuïteit van de Stichting.

Vanuit de Raad van Toezicht is de CCR gecompliceerd met de ontwikkeling die de raad heeft doorgemaakt.

Vervanging Domotica en Telefonie

De CCR heeft ingestemd met de vervanging van de domotica en de telefonie op de locatie Bosbeek, Nieuw Overbos, Meerhoeve en de JacobKliniek. De

laatste twee locaties pas veel later in 2026. Met deze systemen worden o.a. de sleutels van de algemene toegangsdeuren en de appartementen vervangen door toegangstags, wordt eventueel, na toestemming, cameratoezicht mogelijk en het oproepsysteem verbeterd. Dit zijn een paar mogelijkheden die het nieuwe systeem biedt. Belangrijk in de ontwikkeling van het open deuren beleid, dat in Nederland wordt nagestreefd en ook actief door Sint Jacob omarmd. Nieuw Overbos heeft van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd tijdens een inspectiebezoek positieve feedback gekregen over de ingezette en al gerealiseerde stappen op dit gebied.



Begroting 2026 en werkplan 2026

De lokale cliëntenraden en de Centrale Cliëntenraad hebben adviesrecht op de begroting(en) van een komend jaar. Alle lokale raden hebben de begroting en de investeringsbegroting van 2026 met de managers van de locatie besproken en daarover positief geadviseerd. Daarna heeft de Centrale Cliëntenraad een positief advies kunnen afgeven over de geconsolideerde, stichtingbrede, begroting inclusief de geplande investeringen en intensiveringen. Daar waar het proces 2026 nadrukkelijk verbeterstappen heeft laten zien t.o.v. 2025, blijft het integrale proces van de adviesaanvragen voor verbetering vatbaar.

Met genoegen heeft de Centrale Cliëntenraad geconstateerd dat er in 2026 niet of nauwelijks wordt bezuinigd op personele kosten en dat er meer geld beschikbaar komt bij Jacob Actief, de sturende organisatie van onze vrijwilligers. Noodzakelijk voor een stabiele toekomst.

Communicatie met onze achterban

Om rechtstreeks te kunnen communiceren met de cliënten en hun naasten, heeft de cliëntenraad van Nieuw Delftweide in 2023 in 2024 ongeveer twee jaar lang een proef gedaan met een online platform. Later is ook de cliëntenraad van Nieuw Overbos aangesloten. Via dit online platform, Tapster, konden de

