

Jaarverslag Clëntenraad ExpertCare 2025

1. Inleiding

Het jaar 2025 stond voor de cliëntenraad van ExpertCare in het teken van samenwerking, professionalisering en het bewaken van de kwaliteit van zorg binnen ExpertCare en de Villa's. In dit verslag blikken we terug op de belangrijkste activiteiten, overlegmomenten en afgeronde projecten.

2. Overzicht van overlegmomenten en activiteiten

Belangrijke bijeenkomsten

- 23 januari: Gesprek Bert met Jeroen Mooij (Nieuwegein)
- 11 februari: Vergadering CR (Oss)
- 11 februari: Gezamenlijke vergadering CR-RvC (Oss)
- 14 maart: Vergadering CR met gasten Myriam van Haften, Femke Haarsma en Valerie Meijer (Nieuwegein)
- 15 mei: Vergadering CR (Nieuwegein)
- 17 juni: Informeel koffiedrinken Bert en Jolanda Versteegh (Amersfoort)
- Juni: Marcel bij Café Connect in Wezep, met MT B. Braun
- 14 augustus: Sollicitatie/klikgesprekken (Nieuwegein)
- 4 september: Vergadering CR en bezoek Villa Waalre
- 23 oktober: Vergadering CR (Nieuwegein)
- 9 december: Vergadering CR en afspraak RvC Gorinchem

Thema's uit de notulen

- **Vergaderstructuur:** Twee vergaderingen per jaar in Oss, twee in Nieuwegein, één gezamenlijke met de Raad van Commissarissen en één met het bestuur. Wens voor landelijke vertegenwoordiging binnen de raad.
- **Samenstelling raad:** Nieuwe leden verwelkomd (Marcel Barzilay in het voorjaar, Addie Bouwman in het najaar), afscheid van Wilhelm Kortstee.
- **Samenwerking met directie:** Focus op professionalisering, meer structuur en zichtbaarheid van de cliëntenraad in nieuwsbrieven en communicatie.
- **Financiële situatie:** Bespreking van de negatieve resultaten, noodzaak tot een driejarig herstelplan richting break-even in 2027. Consultancybureau Vintura ingeschakeld voor betere tarieven bij zorgverzekeraars.
- **Villa's:** Bezettingsgraad daalt, onderhoud noodzakelijk, samenwerking met andere partijen onderzocht.
- **Beleidsontwikkelingen:** Wijzigingen in medicatiebeleid, thuistoedieningen, uniformiteit in inzet verpleegkundigen, aandacht voor vrijwilligers.
- **Kwaliteit van zorg:** PREM/CTO-rapportages, klachtenprocedure, pilot medicatie-uitgifte in Villa Waalre, aandacht voor discriminatie en hygiëne.
- **Evaluatie samenwerking:** Jaarplanning, training via NCZ, betrekken van CR bij evaluaties en communicatie.

3. Afgeronde projecten

- Nieuwjaarsbericht cliënten ExpertCare en Villa's
- Zomerbericht cliënten ExpertCare en Villa's
- Medezeggenschapsregeling (aangepast en ondertekend via DocuSign)
- Huishoudelijk reglement (HHR)
- Start ambtelijk secretaris
- Werving nieuwe leden

4. Lopende actiepunten (selectie)

- Tariefonderzoek en financiële onderbouwing: De consultancyresultaten van Vintura worden gedeeld met de cliëntenraad, zodat inzicht ontstaat in de tarieven en onderhandelingen met zorgverzekeraars.
- Controle op materiaalgebruik en declaraties: Er wordt nagegaan of het gebruik van medische pompen correct wordt gedeclareerd, om onterechte kosten te voorkomen.
- Jaarplanning en scholing: De jaarplanning voor de cliëntenraad wordt opgesteld, inclusief het organiseren van een training of workshop via NCZ voor de leden.
- Transparantie over cijfers Villa ExpertCare: De actuele cijfers en het 'drie sporen plan' voor de Villa's worden gedeeld met de raad.
- Betrokkenheid bij evaluaties: De cliëntenraad wordt actief betrokken bij het uitsturen en beoordelen van evaluaties onder cliënten.
- Inzicht in klachten: Een uitgebreide klachtenrapportage wordt gedeeld met de raad, zodat trends en verbeterpunten zichtbaar worden.
- Standaardisatie communicatie: Er wordt gewerkt aan een vast emailtemplate voor reacties op binnenkomende klachten.
- Samenwerking met zorgmanagers: Er wordt een afspraak gepland met de zorgmanagers en Marcel/Myriam om actuele thema's te bespreken.
- Cliëntverloop monitoren: Details over het verloop van cliënten worden opgevraagd en geanalyseerd.
- Acquisitiebeleid: Het acquisitiebeleid van de cliëntenraad wordt geagendeerd voor bespreking en aanscherping.
- Inwerkprogramma nieuwe leden: Voor nieuwe leden wordt een inwerkprogramma opgesteld, inclusief een rondleiding door de Villa's.
- Netwerkbijeenkomst cliëntenraden: Er wordt onderzocht of er landelijke netwerkbijeenkomsten zijn voor cliëntenraden, om kennis en ervaringen uit te wisselen.
- Zichtbaarheid ExpertCare: De presentatie van ExpertCare op Zorgkaart Nederland wordt doorgegeven aan de afdeling Communicatie, met aandacht voor wie verantwoordelijk is voor social media berichten.

5. Reflectie en toekomst

De cliëntenraad ExpertCare heeft in 2025 actief bijgedragen aan het bewaken van de kwaliteit van zorg, het versterken van de samenwerking met het bestuur en het vergroten van de zichtbaarheid van de raad. Voor 2026 staan verdere professionalisering, het herstelplan voor de Villa's, en het versterken van de communicatie met cliënten en medewerkers centraal.