

# Jaarverslag 2025

## Centrale Cliëntenraad

### Anna Ouderenzorg

Anna ouderenzorg maakt, naast het Anna Ziekenhuis en TopSupport, deel uit van de Anna Zorggroep en richt zich op het leveren van intramurale en extramurale psychogeriatrische en somatische zorg, aangevuld met geriatrische revalidatiezorg. Daarnaast beschikt Anna Ouderenzorg over een hospice.

Op 1 januari 2005 werd een centrale cliëntenraad (CCR) opgericht voor het cluster Anna Ouderenzorg. De CCR opereert naast de locaties, die ieder ook een eigen lokale cliëntenraad (LCR) hebben:

- Woonzorgcentrum Heide te Geldrop – cliëntenraad Heide
- Woonzorgcentrum Berk en Heuvel te Geldrop – cliëntenraad Berkenheuvel
- Woonzorgcentrum Nicasius te Heeze – cliëntenraad Nicasius

## Samenstelling van de centrale cliëntenraad

- Henk Hermsen                      voorzitter CCR
- Els Elverding                      vicevoorzitter CCR
- Marcel van Leuken                voorzitter cliëntenraad Berkenheuvel
- Jeroen van Genuchten            voorzitter cliëntenraad Heide
- Vacature                              voorzitter cliëntenraad Nicasius

Alle raden worden ondersteund door de ambtelijk secretaris.

## Werkzaamheden cliëntenraad

De cliëntenraden behartigen de gemeenschappelijke belangen van bewoners op basis van de wetgeving (Wmcz 2018) en de missie en visie van Anna Ouderenzorg. In samenspraak met de Anna Zorggroep zijn hiervoor een medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement vastgesteld. Conform de Wmcz 2018 wordt zowel ongevraagd als gevraagd advies uitgebracht dan wel instemming verleend ten aanzien van voorgenomen besluiten.

Er vindt regelmatig afstemming plaats met bestuurders, management en medewerkers. Daarnaast komen de cliëntenraden tweemaal per jaar bijeen om actuele thema's te bespreken. Ook is er jaarlijks overleg met de cliëntenraad van het ziekenhuis en wordt gezamenlijk een themamiddag georganiseerd. Met de Raad van Toezicht vindt tweemaal per jaar informeel overleg plaats.



## Thema's 2025

De volgende thema's kwamen in 2025 regelmatig terug:

1. Kwaliteit basiszorg
2. Leefsferen
3. Opendeurenbeleid
4. Mantelzorgparticipatie
5. Toekomst Anna Ouderenzorg in brede zin

## Advies- en instemmingsverzoeken

In 2025 werd formeel een positief advies uitgebracht betreffende:

- De vaststelling van het leegstandtarief (instemming).
- Een verhoging van de prijslijst (instemming).
- De herbenoeming van vier leden van de Raad van Toezicht (advies).
- De benoeming van een Wzd-functionaris (advies).
- De jaarrekening en het bestuursverslag 2024 (advies).
- De beëindiging van het contract met betrekking tot de HKZ audit (advies).
- De samenwerking met Novicare (advies).
- Het privacybeleid (instemming) en het meerjarenplan privacy (advies).
- De begroting 2026 (advies).
- De verkoop van de locatie 'Akert' (advies).

## Cliëntenraadsprijs

In 2025 werd de cliëntenraadsprijs namens de Cliëntenraad van het ziekenhuis en Anna Ouderenzorg uitgereikt aan de teammanagers van Anna Ouderenzorg. Zij leverden het afgelopen jaar een belangrijke bijdrage aan de Anna Beweging: een beweging waarin er anders wordt gedacht en gedaan voor een betere en toekomstbestendige ouderenzorg.

## Themamiddag

Het thema van deze jaarlijkse bijeenkomst was "De toekomst van zorg is samen: mantelzorg als partner". Tijdens de middag werden de deelnemers meegenomen in de opties en dilemma's van mantelzorg en werd een succesvolle aanpak van naastenparticipatie gepresenteerd. Er kwamen veel vragen, ideeën en ook antwoorden uit de zaal, wat zorgde voor een goede interactieve afsluiting van deze middag.

## Externe contacten

De voorzitter van de CCR neemt deel aan het bestuurlijk overleg met het zorgkantoor en aan het overleg tussen de cliëntenraden van het VVT-platvorm Zuidoost-Brabant.

## De lokale cliëntenraden

De lokale cliëntenraden voeren gemiddeld zes keer per jaar formeel overleg, waarbij ook de teammanagers van Anna Ouderenzorg aansluiten. Daarnaast hebben de cliëntenraden verschillende manieren om met bewoners en mantelzorgers in contact te blijven en zo signalen op te vangen.

## Lokale cliëntenraad Heide

In 2025 zijn twee nieuwe leden toegetreden en hebben twee leden afscheid genomen na afloop van hun zittingstermijn. Het aantal leden bleef daarmee vijf.

Tijdens de formele overleggen met de teammanagers van Anna Ouderenzorg is gekeken naar en gesproken over de voortgang van organisatieplannen en de speerpunten van de cliëntenraad. Daarbij zijn onder andere de volgende onderwerpen aan bod gekomen: de evaluatie van leefsfieren, kant-en-klare maaltijden als noodmaatregel, het jaarplan van Heide en signalen uit informeel overleg.

De cliëntenraad heeft intern het gesprek gevoerd over het verbeteren van het contact met de achterban. Het informele overleg werd steeds minder bezocht en de raad heeft geconstateerd dat 'nieuwkomers' (bewoners en verwanten) in de eerste maanden na opname met behoorlijk wat vragen zaten. Het contact met de achterban kent sinds het laatste kwartaal de volgende elementen, waarmee de cliëntenraad het contact hoopt te verbeteren:

- Informeel overleg 'oude stijl' (2x per jaar)
- Themabijeenkomsten, gezamenlijk met de organisatie (2x per jaar)
- Nieuwkomersbijeenkomsten (5x per jaar)
- Algemene informatie over Heide in de vorm van een ABC
- Nieuwsbrief 'Wist u dat' (6x per jaar)

Er is één formeel adviestraject geweest, namelijk rond de benoeming van een nieuwe teammanager. De cliëntenraad heeft hierover een positief advies uitgebracht.

## Lokale cliëntenraad Berkenheuvel

De raad bestond eind 2025 uit vijf leden. Het blijft een punt van zorg om nieuwe leden te vinden, zodat de bezetting op peil kan worden gehouden.

Tijdens de formele overleggen met de teammanagers van Anna Ouderenzorg zijn de volgende aandachtspunten besproken:

- Voedingsbeleid, onder andere het koken op de afdeling.
- Zorg voor vrijheid, onder andere de toegang tot de buitenruimte bij locatie Berk.

- Aanpassingen aan de hal en ruimte 'De Zon' van locatie Berk.
- Zorgen over het niveau van de zorg.
- Personeelstekort en het daarmee samenhangende ziekteverzuim en de inzet van zzp'ers.
- Innovaties in de zorg en de opening van de innovatiehub.
- Ontwikkelingen rond de stichting 'Vrienden van Berkenheuvel'.
- Ontwikkelingen in het activiteiten aanbod.
- De pilot MomoBedSense.
- De implementatie van 'de Schijf van Vijf'.
- Beleid rond het gebruik van incontinentiemateriaal.
- De inzet van Novicare voor de medische zorg.

Ten aanzien van de onderwerpen voedingsbeleid en zorg voor vrijheid waren organisatiebrede werkgroepen ingesteld, waarin een van de leden van deze raad participeerde. Deze werkgroepen bleken door hun omvang niet goed werkbaar. Voor het thema voeding is iemand aangenomen om onderzoek te doen en advies uit te brengen.

Tijdens de informele bijeenkomsten, die plaatsvinden in de Gasterij in gebouw Heuvel, zijn de leden van de raad direct aanspreekbaar voor bewoners en mantelzorgers. Ondanks aankondigingen hiervan wordt hiervan slechts sporadisch gebruikgemaakt. Er zal worden gezien of de ervaringen die op locatie Heide worden opgedaan, bijdragen aan een verbetering van het contact met de achterban en kunnen worden overgenomen.

De cliëntenraad heeft twee formele adviesverzoeken ontvangen, namelijk rond de benoeming van een teammanager op Berk en een teammanager op Heuvel. De raad heeft hierover een positief advies uitgebracht.

## Lokale cliëntenraad Nicasius

Begin 2025 heeft de cliëntenraad een nieuw lid mogen verwelkomen, waarmee de raad uit vijf leden bestaat. Voor de functie van voorzitter is eind 2025 een vacature uitgezet.

In 2025 is er aandacht geweest voor de samenwerking tussen de cliëntenraad en de teammanagers van Anna Ouderenzorg, wat geleid heeft tot een meer constructieve werkwijze en een positievere sfeer. Tijdens de formele overleggen met het management zijn onder andere de volgende onderwerpen aan bod gekomen, met bijbehorende resultaten:

- Fietsenstalling: er is een nieuwe en beter beveiligde stalling opgeleverd.
- Terras: er is een start gemaakt met de inrichting van het terras naast de hoofdingang.
- Maaltijden: een klein deel van de bewoners van de afdeling Somatiek kan nu ook gebruik maken van de maaltijden in Vincents huiskamer.
- Bel: bel bij de voordeur is nu beter zichtbaar.
- Bereikbaarheid: de telefonische bereikbaarheid is verbeterd.
- Volière: er zijn nieuwe vogels in de volière geplaatst.

Door deelname aan onder andere mantelzorgavonden en het organiseren van maandelijkse inloopspreekuren voor bewoners en mantelzorgers, probeert de cliëntenraad het contact met de achterban te versterken en input en voeling te krijgen met wat er onder bewoners en mantelzorgers leeft. Hoewel hier actief op wordt ingezet, blijft het versterken van het contact met de achterban een aandachtspunt.

De cliëntenraad heeft in 2025 een ongevraagd advies uitgebracht met betrekking tot de kwaliteit van de maaltijden. De raad heeft van de organisatie geen formele advies- of instemmingsverzoeken ontvangen.

## Contact met de cliëntenraden

De CCR is te bereiken via:  
[ccr.ouderenzorg@st-anna.nl](mailto:ccr.ouderenzorg@st-anna.nl)

De LCR Heide is te bereiken via:  
[clienraad-heide@st-anna.nl](mailto:clienraad-heide@st-anna.nl)

De LCR Berkenheuvel is te bereiken via:  
[clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl](mailto:clienraad-berkenheuvel@st-anna.nl)

De LCR Nicasius is te bereiken via:  
[clienraad-nicasius@st-anna.nl](mailto:clienraad-nicasius@st-anna.nl)



*Teammanagers Anna Ouderenzorg ontvangen Cliëntenraadprijs*