

Terugblik op 2025 / jaarverslag cliëntenraad ZGAO

Met plezier nemen wij u mee in wat de cliëntenraad (CR) heeft kunnen doen voor cliënten van ZGAO. Ons doel is dat de eigenheid en zelfstandigheid van elke cliënt wordt gerespecteerd en dat de ondersteuning en zorg wordt afgestemd op ieders persoonlijke wensen en behoeftes. Daarbij maakt het niet uit of iemand tijdelijk verblijft, revalideert, thuis ondersteuning krijgt of woont in een van de verpleeghuizen.

Om iedereen goed te kunnen bereiken heeft elk CR-lid een eigen achterban: bewoners van het Flevohuis, De Open Hof, revalidanten van het Centrum voor Revalidatie & Herstel, cliënten van zorg thuis, bezoekers van de dagcentra, en vanaf februari 2026 ook bewoners van het nieuwe Liesbeth List Huis.

Wij bezoeken 'onze achterban' en praten met hen over het wel en wee van alledag en over wat het betekent om cliënt te zijn; we proberen de sfeer, vragen wat beter kan of moet en wat fijn is. In de CR-vergaderingen halen we daar de gemeenschappelijke punten uit die we met de leidinggevenden bespreken. Eens per maand is er overleg met de bestuurder over de grote lijnen, ontwikkelingen, besluiten van de organisatie en over adviezen die wij geven.

Overzicht diensten van ZGAO

Zorg en ondersteuning Thuis

- Verpleegzorg Thuis
(Watergraafsmeer en Zeeburg)
- Thuiszorg
(Watergraafsmeer en Zeeburg)
- Dagbesteding op 5 locaties
(Oost)
- Casemanagement dementie
(Ambulant in Oost)



Wonen, revalideren en verblijven

- Flevohuis (Oost)
- De Open Hof (Nieuw-West)
- In aanbouw: De Open Hof (Oost)
- Liesbeth List Huis (Centrum)
- Centrum voor Revalidatie & Herstel + kliniek C8 OLVG
(Oost)



Onderwerpen die aandacht kregen

Verpleeghuizen en Centrum voor Revalidatie & Herstel

- De CR is positief over het uitgebreid scala aan activiteiten waaraan verpleeghuisbewoners mee kunnen doen: vieringen, bingo, wandelen, muziek luisteren en maken, bewegen, gesprekken etc.
- Het is ontzettend waardevol dat er voldoende gastvrouwen en -heren aanwezig zijn. Zij kennen de cliënten met hun gewoontes en wensen vaak goed, wat bijdraagt aan een warme en huiselijke sfeer. Bovendien zorgen ze regelmatig voor smakelijke extra's zoals een salade, een soepje of een lekkere snack. In elke huiskamer is een gastvrouw aanwezig en tijdens de gezamenlijke maaltijden zelfs twee. De betrokkenheid van de medewerkers en hun inzet om het gezellig te maken, bepalen in grote mate hoe prettig de sfeer is in de huiskamer.
- In De Open Hof is een klankbordgroep gevormd waar een aantal bewoners en familie van bewoners regelmatig praten over de beslommingen van alledag. Vaak schoof een leidinggevende aan om antwoord te geven of problemen aan te horen.
- Als CR leggen we veel nadruk op voldoende duidelijke informatie voor de bewoners en revalidanten zodat de verwachtingen over en weer helder zijn. De individuele afspraken over verzorging, behandeling en deelname aan activiteiten staan in hun dossier en zijn voor iedereen te lezen.

Zorg thuis

- Een CR-lid legde zo'n 20 huisbezoeken af en cliënten spraken vol lof over de medewerkers. Wat een aantal wel vervelend vindt is dat zorgmedewerkers niet altijd op de afgesproken tijd komen en dat er veel verschillende gezichten over de vloer komen.
- De CR constateert dat het afgelopen jaar meer cliënten en medewerkers enthousiast zijn over het gebruik van hulpmiddelen. Zo biedt de Medido (een medicijndispenser met klok) op het juiste moment de juiste medicijnen. Het mechanische hulpmiddel bij het aan- en uittrekken van steunkousen biedt cliënten meer comfort en medewerkers een betere bescherming van hun rug.

De organisatie

- Wij hebben in de loop van het jaar verschillende ZGAO-medewerkers te gast genodigd om hun werk en plannen te bespreken. Zo vertelde de mantelzorgcoach over haar taak om toekomstige bewoners alvast thuis te bezoeken, de klachtenfunctionaris over haar manier om met schijnbaar onoplosbare klachten samen met de cliënt vrijwel altijd een oplossing te vinden. Ook het hoofd van de behandeldienst sprak uitgebreid met ons.



Rechten, plichten en adviezen

De Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen geeft ons het recht om de organisatie over bepaalde zaken te adviseren. In sommige gevallen is instemming vereist voordat de organisatie het plan uitvoert. In 2025 heeft de CR o.a. de volgende gevraagde adviezen uitgebracht:

- Een positief advies over de nieuwe visie van ZGAO. Wij staan achter de uitgangspunten en dringen erop aan om deze in concrete plannen uit te werken.
- Een positief advies om een evaluatieonderzoek te laten uitvoeren naar het 'Stem & Luister project' in de huiskamers van het Flevohuis. Er is onderzocht of muziek in combinatie met liefdevolle aandacht een groter effect heeft op mensen met dementie dan liefdevolle aandacht zonder muziek. Hoewel er geen aantoonbaar verschil is, vinden wij dit toch een waardevolle en hartverwarmende activiteit.
- Een negatief advies over het uitvoeren van het – door de overheid verplichte – ervaringsonderzoek onder bewoners, hun naasten en thuiszorgcliënten. De CR vindt een digitaal onderzoek dat resulteert in een cijfer, verspilling van geld en menskracht. Wij twijfelen aan de vergelijkbaarheid van de cijfermatige uitkomsten; betekent een 7,4 in A'dam hetzelfde als een 7,4 in de Achterhoek? Ook betwijfelen wij of toekomstige cliënten naar de cijfers kijken om hun keus voor een verpleeghuis of thuiszorgaanbieder te bepalen. Bovenal is de CR van mening dat een digitale vragenlijst voor onze cliënten, gezien hun mogelijkheden, niet geschikt is.

Twee ongevraagde adviezen:

- Veranker de taak van mantelzorgcoaches steviger in de organisatie. Het gaat om het begeleiden en informeren van mantelzorger(s) wanneer hun dierbare verhuist naar een verpleeghuis. Wat kan de mantelzorger verwachten van het wonen in een verpleeghuis en van ZGAO? Wat verwacht de organisatie van de mantelzorger? NB de functie van mantelzorgcoach is begin 2026 opgegaan in de bredere functie van coördinator informele zorg.
- Zorg dat het zorgoproepsysteem in De Open Hof beter functioneert. Wanneer een bewoner belt om hulp, moet deze erop kunnen vertrouwen dat een medewerker snel komt of belt met de vraag: u heeft gebeld, wat kan ik voor u doen?



Vooruitblik 2026 CR, hier gaan we in ieder geval mee aan de slag

- Het eerste hoofdstuk van het 'Generiek Kompas'. Dat is een landelijk kwaliteitskader waaraan zorgorganisaties moeten voldoen. Dit hoofdstuk gaat over: ken en respecteer uw cliënten, hun wensen, hun afkeren, hun behoeften en hun naasten.
- De voorbereiding van de (terug) verhuizing van bewoners en medewerkers van De Open Hof naar het nieuwe gebouw op de oude vertrouwde plek aan de Fizeastraat begin 2027. Een lid van de klankbordgroep zit in de verhuiscommissie.
- Het realiseren van de mogelijkheid dat dierbaren van de verpleeghuisbewoners mee kunnen eten met de maaltijden.

Deze ontwikkelingen zullen we kritisch volgen

- Het open deurenbeleid, waarbij bewoners maximale vrijheid hebben om te gaan en staan waar zij willen binnen het kader van veiligheid en passend bij hun mogelijkheden.
- Het project Informele Zorg waarbij - in het belang van de cliënt - de samenwerking van professionals, vrijwilligers en naasten/ familieleden op een respectvolle, gelijkwaardige manier wordt uitgebreid.
- De ambitie van ZGAO is om het Liesbeth List Huis te maken tot een professioneel verpleeghuis voor kunstenaars en anderen met een ruim hart voor cultuur en kunst, waar evenveel aandacht is voor hun lichamelijke en geestelijke gezondheid als voor hun welzijn. Een huis waar vrijwilligers, familieleden, bekenden en buurtgenoten welkom zijn.
- Het Digitale Dossier; hoe kunnen (thuiszorg)cliënten die dikwijls moeite hebben met digitale zaken, toegang krijgen tot hun digitale zorgdossier met gemaakte afspraken. NB De Inspectie Gezondheidszorg stelt een digitaal zorgdossier verplicht.

De CR-leden en hun achterbannen

Anna van den Berg	→	Thuiszorgcliënten/VPT en bezoekers dagcentra Kramat, de Eester, Ramses Shaffy Huis
Miep Cornelisse	→	Bezoekers dagcentra Hoekhuis en Kraaipan
Annita Pengel	→	Bewoners Flevohuis
Elsan Dijkgraaf	→	Bewoners Liesbeth List Huis
Vacature	→	Bewoners De Open Hof
Vacature	→	Revalidanten Centrum voor Revalidatie & Herstel, afdeling OLVG/C8 en tijdelijk verblijf
Secretaris	→	(Plaatsvervangend) Lianne Dijkman en Ali Blokzijl
Martien Briët	→	Voorzitter en (tijdelijk) bewoners De Open Hof

In 2025 heeft Jelle van Riezen de CR verlaten.

Er is dus voor minstens drie mensen nog leuk en zinvol vrijwilligerswerk in deze CR! Als u wilt reageren op deze terugblik (vragen of toelichting) of als u de CR wilt komen versterken, neemt u dan vooral contact met ons op.

E-mailadres: clientenraad@zgao.nl

Secretariaat: 020 462 33 73

Voorzitter: 06 26 52 60 16

