Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Jaarverslag 2025

Zó zorgen we voor elkaar in de Achterhoek.

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Inhoudsopgave

Inleiding: het ABC van de cliëntenraden van Azora 3
De centrale cliëntenraad van Azora in beeld 4
Positie, taken en verantwoordelijkheden 4
Samenstelling 4
Gesprekspartners 5
Binnen Azora 5
De cliënten 5
Bijeenkomsten, activiteiten 5
Vergaderingen 5
Onderwerpen 6
Vertegenwoordiging in interne overleggen, commissies, projecten 6
Bijeenkomsten met externe partijen 6
Speerpunten 7
Medezeggenschap Zorg Thuis 7
Advies- en instemmingstrajecten 8

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Inleiding: het ABC van de cliëntenraden van Azora

Dit is het jaarverslag 2025 van de centrale cliëntenraad (CCR) van Azora. Op het voorblad staat een foto van het nieuwe Azora woonzorgcentrum “De Bettekamp” in Varsseveld, dat in 2025 is gereedgekomen en in gebruik genomen. Deze nieuwbouw is een voorbeeld van een bouwproject dat tijdig, binnen de financiële kaders en door een goede samenwerking van alle betrokkenen is gerealiseerd. Ook de lokale cliëntenraad heeft in de diverse fasen van het bouwproject en de verhuizing van de bewoners naar een tijdelijke locatie v.v. een belangrijke rol rol gespeeld.

Deze betrokkenheid van de medezeggenschap bij Azora staat niet op zichzelf. In dit verband spreekt de volgende tekst over cliënten medezeggenschap, die in het Kwaliteitsbeeld 2025 van Azora is opgenomen, boekdelen.

Het ABC van de cliëntenraden

Als bewoner, cliënt of naaste wil je dat jouw stem meetelt. Binnen Azora spelen de cliëntenraden daarbij een belangrijke rol. We zijn trots op hoe goed onze cliëntenraden zijn gevuld en hoe actief de leden meedoen.

Wanneer er een nieuwe vorm van medezeggenschap wordt ingevoerd, zoals vorig jaar bij Zorg Thuis, staan er in korte tijd genoeg nieuwe deelnemers klaar. Dat komt door de inzet van de cliëntenraden zelf én door de goede samenwerking met management en zorgprofessionals

Onlangs organiseerde de centrale cliëntenraad een bijeenkomst over het Generiek Kompas, een leidraad om samen te kijken naar de kwaliteit van bestaan van de cliënten. De opkomst was groot en de deelnemers gingen enthousiast aan de slag met vragen over hun rol en bijdrage. Deze ontwikkeling geeft energie. Ze laat zien hoe cliëntenraden vooruitkijken, meedenken en meebouwen aan het welzijn van bewoners en cliënten. Kortom: Actief, Betrokken en Constructief. Dat is het ABC van cliënten medezeggenschap bij Azora.

Terborg, 9 februari 2026

Marco Sichtars,
ambtelijk secretaris centrale cliëntenraad

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

De centrale cliëntenraad van Azora in beeld

Positie, taken en verantwoordelijkheden

De centrale cliëntenraad van Azora is de overkoepelende raad van de 10 lokale cliëntenraden bij Azora. Waar de lokale cliëntenraden de gemeenschappelijke belangen van de cliënten op die locatie van Azora behartigen, doet de centrale cliëntenraad dit overstijgend, op organisatieniveau, of voor een meerderheid van de Azora-locaties. De groep cliënten is breed: mensen die verpleeghuiszorg, woonzorg, thuiszorg, huishoudelijke hulp of revalidatie ontvangen.
De raad denkt mee als vertegenwoordiger van de cliënten over de algemene gang van zaken in Azora. Ook praat hij mee over bepaalde (beleids-)zaken en geeft op verzoek van de bestuurder of ongevraagd – op eigen initiatief - advies (instemming) over organisatie brede onderwerpen die de zorgverlening en het welzijn van de cliënten betreffen of verband houden met organisatorische veranderingen.
De centrale cliëntenraad bestaat uit een voorzitter en een vertegenwoordiging vanuit de verschillende lokale cliëntenraden.

Samenstelling

Alle leden van de centrale cliëntenraad zijn tevens voorzitter van de lokale cliëntenraad die hen heeft afgevaardigd. In 2025 is mevrouw Van Eldik-Neleman (Den Es, Varsseveld) teruggetreden en opgevolgd door mevrouw Weening. Verder hebben de cliëntenraden Gertrudis en Hof van Varwijk besloten gezamenlijk door te gaan. Dit leidt tot de volgende samenstelling ultimo 2025:

Centrale cliëntenraad – leden	**Namens de lokale cliëntenraad:**
de heer E. (Eric) Vermaas, voorzitter CCR	Gertrudis/Hof van Varwijk, ’s-Heerenberg & Zeddam
de heer A. (Alwi) Siebers, vicevoorzitter CCR	De Bettekamp, Varsseveld
mevrouw M. (Mariëtte) J. Weening	Den Es, Varsseveld
mevrouw M.J. (Marie-José) de Dreu-Westerveld	Antonia, Terborg
mevrouw I. (Isabel) Schweig-Kuster	De Schuylenburgh, Silvolde
de heer H. (Henk) Hengeveld	Debbeshoek, Ulft
de heer G. Gerritsen	De Meulenbeek, Ulft
de heer T. (Theo) Bergevoet	De Oevelgunne, Gendringen

Sinds januari 2021 wordt de centrale cliëntenraad op secretarieel, organisatorisch en beleidsmatig gebied ondersteund vanuit Azora door de heer M. (Marco) Sichtars.

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Gesprekspartners

Binnen Azora

Met de bestuurder, mevrouw Mieke Zemmelink, werkt de CCR op een constructieve en positieve manier samen. De contacten zijn open, laagdrempelig en met respect voor elkaars positie. De CCR wordt door de bestuurder goed en tijdig geïnformeerd.

Al naar gelang aard en inhoud van de betreffende onderwerpen, schakelt de CCR ook rechtstreeks met de regiomanagers. Dit contact bestaat naast het reguliere overleg en de afstemming die de CCR leden als voorzitter van hun lokale cliëntenraad met de regiomanagers hebben.

De banden met de andere raden (Raad van Toezicht en Ondernemingsraad) zijn goed. Met de Verpleegkundigen- en Verzorgenden Adviesraad (VVAR) heeft de CCR wat minder raakvlakken.

De cliënten

De directe contacten met cliënten en hun familie/mantelzorgers worden primair onderhouden door de lokale cliëntenraden. Zij hebben regelmatig overleg met bewoners en familie al dan niet in speciaal voor hen georganiseerde bijeenkomsten.
Daarnaast wordt centraal en lokaal gebruik gemaakt van de volgende communicatiekanalen.

- De Azora-website, waar de centrale cliëntenraad goed vindbaar en herkenbaar is vermeld, met een eigen mailbox: ccr@azora.nl . De lokale cliëntenraden hebben een eigen plaats op de Azora-website en een eigen mailbox.
- De algemene informatiebrochure voor de cliëntenraden is up-to-date en heeft een plaats in o.a. de welkomstmap, de intakeprocedure en de folderrekken in de organisatie. Deze brochure kan per locatie worden aangevuld met specifieke informatie over de lokale cliëntenraad, via een inlegvel.

Bijeenkomsten, activiteiten

Vergaderingen

In 2025 heeft de centrale cliëntenraad 7 keer vergaderd met de bestuurder. Deze overleggen worden steeds voorafgegaan door een intern CCR-overleg.
Met enige regelmaat worden er gasten in het overleg van de centrale cliëntenraad uitgenodigd om nader kennis te maken of toelichting te geven op bepaalde thema's. In 2025 waren dat:

- de heren D. (Dick) ten Brinke, A. (Andrė) Elands, mevrouw C. (Chantal) Van Hal, voorzitter resp. leden van de Raad van Toezicht
- de heer J. (Jelle Hoogeveen) over duurzaamheid en duurzame voeding
- mevrouw R. (Rachel) van Kemenade, cliënten vertrouwenspersoon Wet Zorg en Dwang van Zorgbelang Inclusief
- mevrouw L. (Lianne) Spaan, regiomanager Zorg Thuis, over ontwikkelingen bij Zorg Thuis
- mevrouw M. (Marlou) Klein Gunnewiek, projectmanager "Vernieuwend werken"
- de heer M. Nordbeck, regiomanager, over "vernieuwend werken en maaltijden kleinschalig wonen" en over "passende vrijheid volgens de Wet Zorg en Dwang"
- mevrouw Sandra Hermsen, manager Finance & Control, over de begroting 2026 en de tarieven 2026

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Onderwerpen

In 2025 is in de vergaderingen van de centrale cliëntenraad wederom een veelheid van onderwerpen aan de orde geweest. De belangrijkste thema´s, in willekeurige volgorde:

- Kwaliteitsbeeld (jaarverslag) 2024
- Financieel jaarverslag 2024
- Begroting 2026
- Prijzen en tarieven 2026
- Kwaliteitsjaarplan 2025
- Duurzaamheid en de Milieuthermometer Zorg
- Visie op voeding (duurzame voeding)
- de Wet Zorg en Dwang (Open deuren-beleid)
- Vernieuwend werken
- Inzet van informele zorg (mantelzorgers en vrijwilligers)
- Managementinformatie (trimesterrapportages uit de planning en control cyclus)
- Organisatorische wijzigingen en ontwikkelingen, o.a. bij Zorg Thuis
- Personele bezetting (instroom, doorstroom, uitstroom, knelpunten)
- Samenwerking met andere zorgaanbieders in de Achterhoek
- Communicatie met de achterban, informatieverschaffing aan bewoners/cliënten

Vertegenwoordiging in interne overleggen, commissies, projecten

De CCR is vertegenwoordigd geweest in de volgende interne overleggen/projecten:

- Radendag op 20 maart 2025: een tweejaarlijks evenement, waarin de Raad van Toezicht, de bestuurder, het Managementteam, de CCR, de Ondernemingsraad en de VVAR (Verpleegkundigen en Verzorgenden Adviesraad) met elkaar overleg plegen over organisatiebrede strategische thema's, dit keer over "vernieuwend werken".
- Dekra-audit (kwaliteitsmanagement)
- Cliënten tevredenheidsonderzoek 2025
- Leefplezier, zowel centraal als lokaal
- Obeya, de virtuele omgeving waar status en voortgang van strategische Azoraprojecten worden besproken.

Bijeenkomsten met externe partijen

De CCR is in 2025 vertegenwoordigd geweest bij een of meer van de volgende bijeenkomsten:

- Regionaal Overleg Cliëntenraden Achterhoek (ROCA): samen met de centrale cliëntenraden van Sensire, Markenheem, Careaz en Marga Klompé organiseert de CCR in het voor- en najaar bijeenkomsten over gemeenschappelijke aandachtspunten. In het voorjaar van 2025 zijn de centrale cliëntenraden bij Azora te gast geweest, in een bijeenkomst die gewijd was aan het Generiek Kompas (zie ook de inleiding van dit jaarverslag, blz. 3)
- Slingebeek: deze gemeenschappelijke "short stay"-locatie van Azora, Sensire en Markenheem wordt sinds 2023 een keer per jaar bezocht door een of meer CCR-leden om ervaringen van cliënten m.b.t. de kwaliteit van de zorg op te halen.

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Speerpunten

Elk jaar bepaalt de CCR in een intern overleg een of meer speerpunten voor het volgend jaar. Dit zijn onderwerpen die ook in het overleg met de bestuurder bijzondere aandacht krijgen.

Voor 2025 waren de speerpunten:

-Scherpe focus op het behoud van de kwaliteit van de zorg

-Bevorderen van beleid m.b.t. informele zorg/dienstverlening

-Daadwerkelijke uitvoering van plannen en projecten binnen Azora nauwgezet volgen, vanuit cliëntenperspectief

-Combinatie speerpunt van CCR en alle lokale CR: Op alle locaties toetst de CR de daadwerkelijke uitvoering van het Leefplezierplan in de praktijk en koppelt terug in het CCR overleg.

Bij het volgen van de voortgang en realisatie van bovengenoemde speerpunten heeft de CCR zich mede gebaseerd op de binnen Azora bestaande kwalitatieve en kwantitieve managementrapportages (trimesterrapportages), die in het CCR-overleg met de bestuurder worden besproken.

Medezeggenschap Zorg Thuis

Azora Zorg Thuis groeit gestaag. Deze groei is een logisch gevolg van het overheidsbeleid om mensen die zorg nodig hebben, langer thuis te laten wonen. Omdat 1) Zorg Thuis in regio's is georganiseerd – die dus niet direct met een lokale cliëntenraad kunnen worden verbonden - en 2) slechts een beperkt aantal medezeggenschapsthema's uit de verpleeghuiszorg relevant is voor de thuiszorg, bleek het noodzakelijk om de medezeggenschap van de cliënten van Azora Zorg Thuis anders te organiseren en dit is in 2024 gebeurd. Na een gewenningsperiode functioneert de medezeggenschap Zorg Thuis inmiddels goed, door de gezamenlijke inzet van alle betrokkenen; zie ook de inleiding van dit jaarverslag (blz. 3)

Centrale cliëntenraad
Industrieweg 115
7061 AP Terborg

Advies- en instemmingstrajecten

In de WMCZ 2018 is precies vastgelegd over welke onderwerpen de bestuurder het voorafgaand advies of de instemming van de (centrale) cliëntenraad moet vragen. In de nieuwe medezeggenschapsregeling is de taakverdeling tussen de lokale cliëntenraden en de centrale cliëntenraad van Azora nader uitgewerkt. De centrale cliëntenraad heeft in 2025 de volgende schriftelijke adviezen c.q. instemmingen aan de bestuurder uitgebracht. Het is goed om te benadrukken, dat over veel aanvragen vooroverleg plaatsvindt, waarbij het commentaar van de centrale cliëntenraad al in een vroegtijdig stadium wordt verwerkt. Het uiteindelijke advies c.q. de instemming is dan geen verrassing meer.

CCR advies / instemming	**Vergadering/datum**
Instemming met de nota “duurzame voedingsstrategie Azora” en de organisatie brede invoering van 1 menu per 1 mei 2025, onder enkele voorwaarden	17 maart 2025
Instemming met het (concept) kwaliteitsbeeld 2024 en het cliënten tevredenheidsonderzoek 2024	17 maart 2025
Positief advies over de jaarrekening 2024	19 mei 2025
Positief advies over de begroting 2026 (met Kaderbrief)	15 december 2025
Instemming met de prijzen en tarieven 2026	15 december 2025
Instemming met het (kwaliteits)jaarplan 2026	15 december 2025