



Cliëntenraad

Riwis Zorg & Welzijn

De cliëntenraad in 2025

Het jaarverslag

Inleiding

Een nieuw begin, met een nieuwe ondersteuner, een nieuwe bestuurder en straks een nieuwe organisatie van Riwis. Maar helaas werden we met een schok stilgezet bij een einde. Het overlijden van raadslid Gijs van der Wielen op 15 januari 2026. Al vóór het nieuwe begin van de cliëntenraad in 2014 was hij er bij. Trouw zat hij alle vergaderingen in Twello-Voorst voor, en liet zich volop horen voor onderwerpen die hij belangrijk vond. Met Gijs moeten we een geweldig raadslid, een goede vriend en een mooi, bijzonder mens missen. Deze terugblik op het afgelopen jaar is daarom ook deels een dankbare terugblik op zijn leven. Want waar de raad was, daar was Gijs.

Het laat ons beseffen hoe mooi, maar ook hoe kwetsbaar het leven eigenlijk is. Sommige mensen zien kwetsbaarheid als een zwakte, als een beperking. Kwaadwillende mensen zien het vooral als iets om flink uit te buiten. Terwijl het juist iets wat ons zo mooi en uniek maakt. En bij Riwis hebben we genoeg gelegenheden om te oefenen in het omgaan daarmee. Niet alleen met de kwetsbaarheid van cliënten, maar ook van medewerkers. Zij zijn ook maar gewoon mensen.

De cliëntenraad zal daarom altijd kwetsbaar blijven. Maar daardoor ook krachtig en sterk in haar talenten en haar constructieve opstelling. Omdat wij soms details opmerken die anderen over het hoofd zien of liever vergeten. Details die klein, maar soms o zo belangrijk zijn. Een bepaalde manier van spreken. Een iets te beperkende maatregel. Een onverzorgde tuin. We zijn er dan niet om te oordelen, om de hakken in het zand te zetten, of om te polariseren. Maar we zijn er wel. En in dit verslag kun je lezen hoe we het afgelopen jaar er namens en met de cliënt zijn geweest.

Heb je vragen over dit jaarverslag, of wil je zelf een bijdrage leveren aan ons werk? Mail dan naar **cliëntenraad@riwis.nl**, of spreek een raadslid aan.

Centrale Cliëntenraad
Cliëntenraad GGZ Achterhoek
Cliëntenraad GGZ Apeldoorn
Cliëntenraad GGZ Brummen-Eerbeek
Cliëntenraad GGZ Epe-Vaassen
Cliëntenraad GGZ Twello-Voorst
Cliëntenraad VVT Brummen
Cliëntenraad VVT Eerbeek

Inhoudsopgave

1. Het afgelopen jaar met de CCr	4
1.1. Januari.....	4
1.2. Februari	4
1.3. Maart	4
1.4. April	5
1.5. Mei	5
1.6. Juni.....	5
1.7. Juli.....	6
1.8. Augustus.....	6
1.9. September	6
1.10. Oktober.....	7
1.11. November	7
1.12. December	7
2. Het afgelopen jaar met de regionale cliëntenraden	8
2.1. Achterhoek	8
2.2. Apeldoorn	8
2.3. Brummen-Eerbeek	8
2.4. Epe-Vaassen	8
2.5. Twello-Voorst	9
2.6. VVT Brummen en Eerbeek (ouderenzorg).....	9
2.7. Regiobreed.....	9
3. 2026 en verder.....	11

1. Het afgelopen jaar met de CCr

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de centrale cliëntenraad (CCr) zijn besproken.

1.1. Januari

We hebben gesproken over:

- de stand van zaken klachtenreglement met medewerker;
- het voedingsgeld, naar aanleiding van nieuwe cijfers van het NIBUD;
- ontwikkelingen bij Omnizorg, waarvoor we ook bij een overleg aanwezig waren.

1.2. Februari

We hebben een overlegvergadering met het bestuur gehad, over:

- het vertrek van bestuurder Joost Harkink;
- het voorzien in noodpakketten bij calamiteiten voor cliënten;
- ontwikkelingen aanbestedingsprocedure Achterhoek;
- duurzaamheid;
- het cliënttevredenheidsonderzoek;
- de stand van zaken bij Omnizorg.

We hebben verder gesproken over:

- het Integraal Zorgakkoord Apeldoorn-Zutphen, waar we ook een bijeenkomst over hebben bijgewoond;
- de werving van een nieuwe bestuurder;
- het landelijk kwaliteitskader GGZ;
- het rookbeleid;
- het Integraal Hersteltraject (IHT).

1.3. Maart

Tijdens een bijeenkomst met alle raden en het bestuur is het nieuwe reglement voor de cliëntenraad ondertekend. Deze is nu onderverdeeld in een medezeggenschapsregeling en een huishoudelijk reglement. Ook keken we voor ons jaarverslag per raad terug op het afgelopen jaar.

We hebben verder gesproken over:

- de nulmeting van Riwis voor het landelijk kwaliteitskader GGZ;
- de adviesaanvraag voor de interim-bestuurder;
- de strategische dagen van Riwis, waar we tevens een afvaardiging hadden;
- de instemmingsaanvraag voor het implementatieplan Rookvrij Riwis;
- een nieuwe opzet voor het cliënttevredenheidsonderzoek.

1.4. April

Tijdens het laatste informele overleg met Joost Harkink hebben we gesproken over:

- de ontwikkelingen bij Omnizorg;
- de aanbestedingsprocedure van Doetinchem;
- de time-outplek in Iriszorg Beekbergen en terugvalplek Omnizorg;
- de B&B-dienst (bereikbaarheid en beschikbaarheid) voor IHT-cliënten Apeldoorn;
- de afbouw van zzp'ers;
- het belang van noodpakketten voor cliënten.

Joost Harkink heeft op donderdag 17 april afscheid genomen van Riwis als bestuurder, tijdens een voor hem georganiseerd feest. Onze secretaris heeft een toespraak voor hem gehouden, waarin hij onder meer werd bedankt voor zijn openheid, betrokkenheid en zijn hart voor de cliënt. Als presentje gaven we hem een fles rode en een fles witte wijn mee.

We hebben verder gesproken over:

- het cliënttevredenheidsonderzoek;
- de nulmeting voor het landelijk kwaliteitskader GGZ;
- de samenstelling van de CCR.

1.5. Mei

We hebben de eerste overlegvergadering met interim-bestuurder Erik van Gosliga gehad, over:

- Riwis' handelen in noodsituaties;
- de jaarrekening 2025;
- de kaderbrief 2026 en onze betrokkenheid;
- de uitvoering van al goedgekeurde werkzaamheden;
- financiële claims tegen Riwis, naar aanleiding van het klachtenreglement;
- het toekomstbeeld van Riwis zelf;
- ontwikkelingen in de IHT.

Het consultbureau Rijnconsult heeft ook met ons tijdens een vergadering de eerste dialoogsessie gehouden over de nieuwe organisatiestructuur van Riwis.

We hebben verder gesproken over:

- de verduurzaming van Riwis;
- het herziene klachtenreglement, met instemmingsbesluit.

1.6. Juni

We hebben gesproken over:

- de kaderbrief 2026;
- het implementatieplan Riwis Rookvrij, met instemmingsbesluit;
- het kwaliteitskader GGZ;
- het time-outbeleid;

1.7. Juli

We hebben een nieuw logo en nieuwe huisstijl laten ontwerpen door Communicatie. Beiden zijn nu meer in lijn met de nieuwe huisstijl van Riwis, maar blijven toch onderscheidend genoeg.



Tijdens een bijeenkomst met alle raden kozen we deze uit vier geleverde ontwerpen, gemaakt door een cliënt, waarna we met een gezellige lunch het raadsseizoen afsloten.

We hebben verder gesproken over:

- het aangepaste reglement, met instemmingsbesluit;
- de verduurzaming van het vastgoed;
- noodpakketten voor cliënten vanuit Riwis;
- de organisatiestructuur van Riwis.

Een afvaardiging was in Eerbeek aanwezig bij de opening van de woonzorglocatie Beekwal.

1.8. Augustus

Na het zomerreces hebben we wervingsflyers rondgedeeld in verschillende regio's.

We hebben verder met de zorgmanagers gesproken over het implementatieplan Riwis Rookvrij, waarmee we nog niet hadden ingestemd.

1.9. September

We hebben de laatste overlegvergadering met interim-bestuurder Erik van Gosliga gehad, over:

- de businesscase over het kopen van de locatie Zonnehoeve;
- Riwis' visie op het wonen in Twello en Eerbeek;
- het vervolg van de dialoogsessies over de organisatiestructuur van Riwis;
- Eriks tijd als interim-bestuurder en zijn reflectie daarop.

Tijdens een gezellige lunch hebben we kennisgemaakt met de nieuwe bestuurder Anne-Marie Journee en zij met ons. Ze maakte een positieve eerste indruk op ons.

Het consultbureau Rijnconsult heeft met ons tijdens een vergadering de tweede dialoogsessie gehouden over de nieuwe organisatiestructuur van Riwis.

We hebben verder gesproken over:

- ontwikkelingen bij Omnizorg en haar precieze juridische status;
- de businesscase voor de locatie Zonnehoeve, met uitgebracht advies.

1.10. Oktober

Tijdens het eerste informele overleg met Anne-Marie Journee hebben we gesproken over:

- haar ervaringen tot nu toe als RvB;
- het vervolg van de dialoogsessies met Rijnconsult;
- haar kijk op Omnizorg tot dusver;
- de gehouden HKZ-audit;
- het PRISMA-onderzoek.

We hebben verder gesproken over:

- de milieuthermometer voor het gouden milieucertificaat dat Riwis wilde halen;
- het sociale plan voor de verhuizingen in Omnizorg, met uitgebracht advies.

1.11. November

Helaas moesten we afscheid nemen van onze ondersteuner Willem Richter, omdat hij met pensioen is gegaan. Dit deden we tijdens een lunch met alle cliëntenraden en enkele medewerkers die veel met hem samenwerkten.

Gelukkig konden we na een sollicitatieprocedure al snel een nieuwe aannemen, eveneens vanuit de LSR. Begin januari 2026 is Suzan Pinkster voor ons aan de slag gegaan.

We hebben verder gesproken over:

- de pilot duurzaamheid op twee locaties;
- hoe bewoners Omnizorg bij de cliëntenraad daar te betrekken;
- de aangepaste vragenlijst van de begeleiding voor de cliëntbespreking, met een van Riwis' gedragswetenschappers.

1.12. December

We hebben een overlegvergadering met het bestuur gehad, over:

- de nieuwe organisatiestructuur van Riwis;
- medemenselijkheid ten opzichte van privacywetgeving;
- de stand van zaken omtrent noodpakketten voor cliënten;
- de stand van zaken omtrent het IHT.

2. Het afgelopen jaar met de regionale cliëntenraden

Hieronder volgen de agendapunten en ontwikkelingen die bij de regionale cliëntenraden zijn besproken.

2.1. Achterhoek

Momenteel heeft de Achterhoek geen raadsleden, omdat alle raadsleden het afgelopen jaar zijn uitgestroomd. Goed nieuws voor hen natuurlijk, maar het betekent wel dat we het komend jaar een nieuwe raad moeten zien op te bouwen. De raad is daardoor grotendeels inactief gebleven.

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- douchecabines en zonwering op de locatie;
- het personeelsverloop; de bezetting en de invallers;
- de bejegening van medewerkers als zij invallers zijn; hoe goed zij de bewoners kennen;
- de visie op uitstroom.

2.2. Apeldoorn

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- de scheiding wonen en zorg;
- de verandering van de Lavendelstraat in een IHT-locatie;
- medezeggenschap en cliëntparticipatie;
- ledenwerving, met name ambulante cliënten;
- de samenwerking en overleg met de begeleiding hierin.

We hebben een nieuw raadslid erbij gekregen en ook een raadslid die vanuit Epe-Vaassen naar Apeldoorn verhuisde. De voorzitter bedankte onverwacht voor het lidmaatschap van de raad, waarna we onder meer besloten (tijdelijk) het voorzitterschap te rouleren.

2.3. Brummen-Eerbeek

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- de versterking en verbetering van de raad;
- meer verbinding met de teamleider, voor betere uitwisseling;
- de verandering/verbouwing Doornbosch-Hofstede in een IHT-locatie, met adviesrecht;
- privacy en menselijkheid bij incidenten en naastbetrokkenen;
- de toegenomen dossierzwaarte van cliënten;
- een project in Brummen met betrekking tot noaberschap.

We hebben kennisgemaakt met de nieuwe teamleider. De samenwerking is positief begonnen, waardoor het door het verleden enigszins beschadigde vertrouwen en ook het zelfvertrouwen van de raad weer is toegenomen. Verder hebben we vooral over het grote geheel gesproken, aan de hand van de strategiekaart van Riwis.

We hebben twee nieuwe raadsleden erbij gekregen en een nieuwe voorzitter benoemd.

2.4. Epe-Vaassen

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- de langdurige uitval van medewerkers, de veelvuldige inzet van flexwerkers en invallers;
- de aanpassingen aan de tuin op De Kroon;
- de verbouwing van één woning tot appartement/studio, wat nog niet gebeurd is;
- de installatie van Salto-sloten en de daardoor ontstane onrust bij cliënten;
- de veelvuldige problemen qua verwarming en water op de Johannesweg;
- de verduurzaming van de locaties;
- de kennismaking met de nieuwe teamleider;
- verdere kleinere problemen op en rondom locaties.

Twee raadsleden verhuisden naar Apeldoorn, maar we kregen ook weer twee nieuwe leden erbij.

2.5. Twello-Voorst

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- de verandering van ZZP-ers naar medewerkers in loondienst;
- het middelengebruik en rookbeleid in eigen huis;
- de verduurzaming van enkele woningen;
- de toekomst van en indicaties voor De Barnte;
- de criteria voor het proefslapen.

Er vonden geen wijzigingen plaats binnen onze raad. Wel hebben we vooral ingezet op ledenwerving bij ambulante cliënten.

2.6. VVT Brummen en Eerbeek (ouderenzorg)

Voor ons waren de belangrijkste thema's:

- de betrokkenheid van ouderen in de thuiszorg bij de raad;
- de rol van vertegenwoordigende naastbetrokkenen in de raad;
- de wasverzorging;
- het Skillslab;
- Waardigheid en Trots;
- het generiek kompas en de cliëntervaringsmeting;
- de klachtenregeling;
- het rookbeleid, waar we aanvankelijk niet mee instemden.

De raad in Eerbeek had twee leden, maar één stopte ermee. Brummen heeft één lid. We hebben vier keer per jaar overlegd met de manager VVT.

2.7. Regiobreed

De representativiteit en kenbaarheid van het cliënttevredenheidsonderzoek blijft een aandachtspunt, zoals eigenlijk overal in den lande. We willen daarom nadenken over hoe we het onderzoek meer op de kaart kunnen zetten bij cliënten. Ook voor ons is het onderzoek namelijk belangrijk.

Veel raden kunnen wel een aantal nieuwe leden gebruiken en in de Achterhoek zelfs om überhaupt er weer een raad neer te zetten. Het werven van leden bleef en blijft daarom een belangrijk thema dat voortdurend op de agenda staat. Zeker als de zorgvragen van de cliënten zwaarder worden, in

combinatie met bezuinigingen en personeelstekorten, zal het moeilijker worden om nieuwe leden te krijgen. We zullen daarom ook onze eigen werkwijze voortdurend moeten evalueren.

Het voornemen is om Communicatie tijdens een bijeenkomst met alle raden over de ledenwerving uit te nodigen. De jaarlijkse ijsco-actie die we tijdens de zomervakantie hebben gehouden, waarbij we op verschillende zorglocaties gratis ijsjes uitdeelden, was ook dit jaar in elk geval weer een leuke manier om wederzijds kennis te maken en leverde zelfs enkele geïnteresseerden op.

We werden goed betrokken en geïnformeerd bij de wisseling van bestuurder en bestuurssecretaris. Met zowel Joost Harkink als Erik van Gostiga hebben we goed kunnen samenwerken en nu met Anne-Marie Journee vertrouwen we op een goede voortzetting daarvan. De eerste indrukken zijn in elk geval positief. Ook zijn er verschillende wisselingen van teamleiders geweest, die bij de ene raad echter beter verliepen dan de bij de andere.

Nadat eind van het jaar Willem Richter met pensioen ging, hebben we Susan Pinkster als nieuwe bestuurder aangenomen. Ze werkt net als Willem destijds vanuit de LSR en is dus onafhankelijk van Riwis. Begin 2026 is ze daadwerkelijk aan de slag gegaan.

3. 2026 en verder

Het komend jaar zijn voor ons de belangrijkste thema's:

- de renovatie van Omnizorg en de medezeggenschap van de cliëntenraden daar;
- de continuïteit van zorg, inclusief de voorziening in noodpakketten bij crises;
- de verduurzaming van Riwis-locaties en de benodigde verhuisbewegingen daartoe;
- de aansluiting van de cliëntenraad bij huisraden en bewonersoverleggen;
- de continuatie van de respectvolle samenwerking tussen cliëntenraden en teamleiders;
- de ontwikkelingen in de 'down-top'-werkwijze van Riwis, waarbij besluiten of veranderingen van onderaf worden gedragen;
- de nieuwe organisatiestructuur die Riwis gaat opbouwen en onze rol daarbinnen;
- de ontwikkelingen in de politiek met betrekking tot de zorg.

De werving van nieuwe leden zal een belangrijk aandachtspunt blijven, ook als het gaat om het vullen van de CCr. En met een gloednieuw kabinet en de geopolitieke ontwikkelingen zullen we alert moeten blijven op hoe cliënten en de zorg zich daartoe zullen verhouden.

Een nieuw begin, met een nieuwe ondersteuner, een nieuwe bestuurder en straks een nieuwe organisatie van Riwis. We gaan het komend jaar kritisch, maar met vertrouwen tegemoet. Namens de cliënt en samen met de cliënt. Hopelijk nog sterker en nog deskundiger, maar ook kwetsbaar en mooi. Want daarin ligt uiteindelijk onze kracht.