



CENTRALE CLIËNTENRAAD CAREYN

JAARVERSLAG 2024

Algemeen

De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Stichting Careyn (Careyn) is ingesteld op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz). De positie van de CCR ten opzichte van de cliëntenraden van de diverse locaties is vastgelegd in de Medezeggenschapsregeling Careyn 2022. De bestuurder van Careyn heeft deze regeling vastgesteld, nadat alle cliëntenraden en de CCR daarmee hadden ingestemd. De CCR neemt bij zijn werkzaamheden de collectieve belangen van de cliënten van Careyn tot uitgangspunt, in het besef dat voor ‘een goed leven’ van deze cliënten – veelal ouderen met een intensieve zorgbehoefte – samenwerking tussen medewerkers, leidinggevenden, bestuurders, vrijwilligers, verwanten en vertegenwoordigers en – naar vermogen – cliënten zelf essentieel is.

Tot het domein van de CCR behoren in het bijzonder vraagstukken die Careyn-breed spelen en die de afzonderlijke locaties overstijgen. De CCR onderkent de belangrijke rol die de cliëntenraden (CR-en) van de afzonderlijke locaties vervullen. Waar mogelijk stimuleert de CCR dat thema’s die naar hun aard beter op het niveau van deze CR-en en hun gesprekspartners vanuit het management kunnen worden besproken daar ook aan de orde komen. Daarom bestaat de CCR uit leden die merendeels ook actief zijn in een lokale CR. Zij brengen het perspectief in van de medezeggenschap van cliënten in de locaties en de vraagstukken die aldaar spelen. Ook dit jaarverslag vervult een rol in de informatie-uitwisseling tussen de decentrale en de centrale medezeggenschap. Dat neemt niet weg dat deze tekst ook bedoeld is om andere belanghouders te informeren over het functioneren van de CCR en het overleg dat de CCR met de bestuurder van Careyn heeft gevoerd in het verslagjaar 2024.

Samenstelling van de CCR

Op 31 december 2024 bestond de CCR uit de volgende leden:

Naam	Afgevaardigde van CR/rol in CCR	Commissie/werkgroep/ aandachtsgebied
<i>Stefan Daniëls</i>	<i>CR DWO/NWN extramuraal (DWO-NWN)</i>	<i>Kwaliteit</i>
<i>Spier ten Doesschate</i>	<i>Kwaliteitszetel kwaliteit van zorg</i>	<i>Bezoek CR-en</i> <i>Leven in vrijheid</i>
<i>Gerard Gerding</i>	<i>Onafhankelijk voorzitter</i>	<i>Agendacommissie</i> <i>Bezoek CR-en</i>
<i>Peter van Ingen</i>	<i>CR De Plantage/Brielle (ZHE)</i>	<i>Financiële commissie</i> <i>Schoonmaak/facilitair</i>
<i>Franca de Jong</i>	<i>CR Utrecht Stad Rosendaal/extramuraal</i>	<i>Leven in vrijheid</i> <i>Schoonmaak/facilitair</i>
<i>Nico Koot</i>	<i>CR Snavelenburg/Maarssen (UW)</i>	
<i>Yvonne Lust</i>	<i>CR Mariaoord/Vinkenoord/De Ronde Venen (UW)</i>	<i>Servicekosten</i> <i>Leven in vrijheid</i>
<i>Marius Mol</i>	<i>CR Hoeksche Waard/Goeree Overflakkee/Voorne Putten</i>	

extramuraal (ZHE)

<i>Peter van Rijn</i>	<i>CR De Ark/Wateringen (DWO-NWN)</i>	<i>Kwaliteit</i> <i>Servicekosten</i>
<i>Ton Stringa</i>	<i>CR Utrecht Stad Buitenhof; CR Nieuw Tamarinde</i> <i>/Warande (US)</i>	<i>Vastgoed</i> <i>Kwaliteit</i> <i>Bezoek CR-en</i>
<i>Peter van de Velde</i>	<i>CR Rozenhof/Woerdblok/Naaldwijk (DWO-NWN)</i>	<i>Servicekosten</i>
<i>Geert de Vries</i>	<i>CR Hart van Zuidland/ Bernisesteyn (ZHE)</i>	<i>Vastgoed</i>
<i>Ed van de Wijngaart</i>	<i>Kwaliteitszetel financiën</i>	<i>Financiële commissie</i>
<i>Jan Zwaneveld</i>	<i>CR Weddesteyn/Het Waterschapshuis (UW)/</i> <i>Vicevoorzitter</i>	<i>Vastgoed</i> <i>Schoonmaak/facilitair</i> <i>Agendacommissie</i>

De cliëntenraden van de locaties De Vloot/Maassluis, Grootenhoek/Rozenhoek/Dierenriem/Torenhoeve/Hellevoetsluis, Hart van 't Groenwoud, De Vier Ambachten/Nissewaard, Hart van Rozenburg/Blankenburg/Rozenburg en Utrecht Stad Midden waren per ultimo 2024 niet in de CCR vertegenwoordigd. Dat kan een bewuste keuze zijn maar ook berusten op de praktische onmogelijkheid om een vertegenwoordiger af te vaardigen. Bekend is dat een aantal CR-en minimaal bemenst is.

In het verslagjaar wijzigde de CCR nauwelijks van samenstelling. Spier ten Doesschate, die in 2023 afscheid van de CCR had genomen als vertegenwoordigers van de CR van Utrecht Stad Midden, werd op voordracht van de CCR door de Raad van Bestuur benoemd op de door in het leven geroepen kwaliteitszetel kwaliteit van zorg. De CCR benoemde Jan Zwaneveld tot vicevoorzitter.

Kort na de jaarwisseling 2024-2025 overleed Ton Stringa, lid van de CCR en voorzitter van twee cliëntenraden in het District Utrecht Stad. We herinneren ons Ton als een bevlogen voorvechter van 'echte' medezeggenschap, die altijd bereid was om een klus op zich te nemen en zijn vergaderingen steeds terdege voorbereide. We zullen ons 'wandeland reglement' enorm missen!

De CCR kent een vaste financiële commissie, die zich op de hoogte houdt van ontwikkelingen in de financiële huishouding van Careyn en de CCR daarover adviseert. Deze commissie bestaat uit de leden Ed van de Wijngaart (kwaliteitszetel) en Peter van Ingen. Daarnaast stelt de CCR voor specifieke thema's commissies in. In het verslagjaar betrof het de werving van een tweede bestuurder, de oriëntatie op (de bijstelling van) het vastgoedbeleid van Careyn, een commissie die zich verdiept in het kwaliteitsbeleid van de organisatie en een werkgroep die met de CR-en in contact trad over hun ervaringen met de medezeggenschap binnen het concern.

De CCR ontving in 2024 ambtelijke ondersteuning van Iris Bowles.

Overleg

In het verslagjaar kwam de CCR 6 maal in een zogenaamde Eigen Vergadering (EV) bijeen en 6 maal in een Overlegvergadering (OV) met de Raad van Bestuur. Tot het aantreden van Chantal Beks als

tweede bestuurder in mei 2024 was Mark van Houdenhoven de gesprekspartner van de CCR, daarna nam mevrouw Beks deze rol over. De Raad van Bestuur laat zich in het overleg bijstaan door bestuurssecretaris Annette van Stigt. Bij één van deze OV-en was het op voordracht van de CCR benoemde lid van de Raad van Toezicht Rob van Marum aanwezig. Een delegatie van de Raad van Toezicht, bestaande uit voorzitter Herman Bolhaar en de eerdergenoemde Rob van Marum, woonde de laatste OV van 2024 bij.

Een afvaardiging van de CCR is door de Raad van Toezicht geraadpleegd over de wijze waarop de door het vertrek van Mark van Houdenhoven ontstane vacature in de Raad van Bestuur zou moeten worden ingevuld. Daarna namen enkele CCR-leden deel aan ‘breed overleg’ tussen de Raad van Bestuur, de Ondernemingsraad, de Professionele Adviesraad en de CCR over het gewenste profiel van diens opvolger.

Eigen vergaderingen

In de EV-en besprak de CCR de advies- en instemmingsverzoeken vanuit Careyn die ook in het overleg met de Raad van Bestuur aan de orde kwamen (zie hierna). De CCR ontving informatie van deskundigen uit de Careyn-organisatie over het (intramurale) digitale cliëntendossier ONS Nedap en de daaraan gekoppelde module Caren Zorgt, die cliënten en hun verwanten in staat stelt om in het dossier mee te kijken. Ook werd de CCR bijgepraat over Reinhelpt, een website waarop cliënten, vrijwilligers en mantelzorger voor hen relevante scholingen kunnen volgen. Bijzondere aandacht besteedde de CCR aan zijn werkagenda 2024. Er is een start gemaakt met het bezoeken van alle lokale cliëntenraden binnen Careyn (zie de afzonderlijke paragraaf hierover) en een eerste conceptvisie op medezeggenschap is uitvoerig besproken. Met de OR en de regie-PAR is afgesproken dat de CCR een volgende versie van dit document – nadat dit ook met de lokale CR-en is besproken – met hen zal delen. De achterliggende gedachte is dat medezeggenschap zich niet beperkt tot die van cliënten en verwanten, maar los van onderscheiden specifieke wettelijke kaders op het niveau van de doelstellingen en uitgangspunten van brede betekenis is voor de kwaliteit van de besluitvorming in een maatschappelijke organisatie zoals Careyn. Raad van Bestuur en CCR staan ook voor de taak om uitvoering te geven aan de afspraak om de in 2022 vastgestelde Medezeggenschapsregeling Careyn te evalueren. Afgesproken is om die evaluatie uit te stellen tot na de afronding van de eerdergenoemde bezoeken aan de lokale raden.

Een steeds terugkerend aandachtspunt was in het verslagjaar de wijze waarop lokale raden in contact kunnen komen en blijven met hun achterban. Dit is al ingewikkeld voor ‘intramurale’ raden, maar nog meer voor de ‘extramurale’ medezeggenschap. Voor de extramurale raden is in nauwe samenwerking met de afdeling communicatie van Careyn en onder de bezielende regie van één van de CCR-leden een informatiepakket ontwikkeld. In dat perspectief juicht de CCR ook toe dat de ambtelijk secretarissen van de lokale raden in de districten en die van de CCR inmiddels een afstemmingsoverleg zijn gestart. Dat bevordert de samenhang en het aan en van elkaar leren.

Tegen het einde van het verslagjaar – en ook als eerste leerpunt uit de ronde langs de lokale raden – besloot de CCR om voortaan na elke EV en OV een kort bulletin uit te geven om daarmee de achterban van lokale raden te informeren. Daarmee hoopt de CCR ook te stimuleren dat raden die niet in de CCR vertegenwoordigd kunnen of willen zijn (tijdig) hun stem laten horen over de thema’s die in de CCR aan de orde zijn. Op deze manier hoeven lokale raden niet te wachten op de verspreiding van formeel vastgestelde verslagen, die veelal als mosterd na de maaltijd worden ervaren.

Overlegvergaderingen

Tijdens de eerste twee overlegvergaderingen in 2024 was er uitgebreide gelegenheid om met bestuursvoorzitter Mark van Houdenhoven van gedachten te wisselen over zijn analyse van de situatie waarin Careyn zich bevindt. De CCR stelde zijn openheid zeer op prijs en kon zich in hoge mate herkennen in het door hem geschetste beeld dat in grote trekken geduid kan worden als ‘er is geen sprake van één Careyn’. Forse verbeterlagen in de relatie tussen de ondersteunende afdelingen en de locaties waarin de zorg wordt verleend zijn nodig en mogelijk. Dat daaraan een proces van cultuurverandering verbonden is, dat om sturing vraagt, onderkent ook de CCR. Daarom verraste het de CCR ook in hoge mate dat Mark om persoonlijke redenen besloot zijn functie na 11 maanden neer te leggen. Niettemin is er vanuit de CCR alle lof voor de rol die hij heeft gespeeld op het pad naar meer samenhang binnen de Careyn-organisatie. De CCR heeft er alle vertrouwen in dat dit proces bij de per 1 mei 2024 aangetreden bestuurder Chantal Beks in goede handen is. Vanzelfsprekend zal de CCR het verandertraject binnen Careyn met aandacht volgen en is hij van harte bereid daarin een stimulerende rol te vervullen.

Openheid kenmerkte ook de dialoog over de toekomstige positie van de Geriatrische Revalidatie Zorg binnen Careyn en die over woningtoegang in de extramurale zorg. De dilemma’s die bij deze onderwerpen aan de dag treden, zijn op constructieve wijze gedeeld. Op zijn beurt praatte de CCR de RvB steeds bij over de stand van zaken in de gespreksronde met de lokale raden. Ook werd regelmatig stilgestaan bij het vastgoeddossier. De Raad van Bestuur informeerde niet alleen de commissie vastgoed maar ook de plenaire CCR over de uitkomsten van onderzoek naar de staat van onderhoud en de functionaliteit van de vastgoedportefeuille, maar ook over de financiële en maatschappelijke randvoorwaarden en beperkingen. Daardoor kon de CCR het besluitvormingsproces goed volgen en ook vaststellen dat in het voorgenomen investeringsbesluit – dat een periode van tien jaar betreft – alle relevante aspecten op een zorgvuldige manier zijn afgewogen, ook als dat voor diverse locaties teleurstellingen oplevert.

De CCR riep – in navolging van een bredere landelijke actie van cliëntenorganisaties – de Raad van Bestuur op om te overwegen af te zien van de aanlevering van de door het Zorginstituut Nederland verlangde kwaliteitsgegevens over 2023. Helder is dat die aanlevering geen enkel redelijk doel dient maar wel veel extra bureaucratische last veroorzaakt. En dit terwijl vanaf 2024 wordt overgestapt op het landelijk overeengekomen zogenaamde Generiek Kompas voor het bevorderen van (het goede gesprek over) kwaliteit van zorg. De RvB heeft besloten niet burgerlijk ongehoorzaam te willen zijn, hetgeen de CCR uiteraard respecteert.

Drie medewerkers van Careyn informeerden de CCR tijdens overlegvergaderingen over projecten waarvoor zij verantwoordelijk zijn: kwaliteitsbeleid en het Generiek Kompas, fysieke en sociale veiligheid en optimalisatie van het facilitaire gebeuren.

Op basis van enkele publicaties op sociale media of Careynplein over zorginhoudelijke ontwikkelingen in buurt, wijk of regio, waaraan Careyn dan als een der spelers deelneemt, ontspan zich een discussie met de Raad van Bestuur over de wijze waarop medezeggenschap in dergelijke situaties vorm en inhoud kan krijgen. De afspraak is gemaakt dat we daarover in 2025 een verkennende sessie gaan organiseren, waarvoor we dan ook een afvaardiging van de Raad van Toezicht uitnodigen.

De Raad van Bestuur betrok de CCR ook bij een lastig besluit als het afzien van het werken met zelfstandigen zonder personeel. Dit vanwege de grote financiële risico’s die ontstaan nu de Belastingdienst vanaf 2025 gaat handhaven op zogenaamde ‘schijnzelfstandigheid’. De CCR snapt dat de Raad van Bestuur weinig keus heeft, maar maakt zich wel zorgen over de mogelijke consequenties voor cliënten in termen van beschikbare ‘handen aan het bed’.

Advies en instemming

De CCR bracht in 2024 advies uit dan wel reageerde op instemmingsverzoeken over de volgende onderwerpen:

- 2024-05-23 Positief advies over het voorgenomen bestuursbesluit tot vaststelling van de Jaarrekening Careyn 2023
- 2024-06-11 Instemming met het voorgenomen bestuursbesluit inzake de harmonisatie wasverzorging bewoners

Careyn levert diensten die niet onder het bekostigde Wlz-pakket vallen en waarbij de bewoner in principe de keuze heeft om al dan niet van deze diensten gebruik te maken. De CCR acht het volstrekt redelijk dat Careyn daarvoor zoveel mogelijk uniforme tarieven hanteert, die gebaseerd zijn op de integrale kostprijs. Dat geldt niet alleen voor de kosten van bewassing, maar ook voor bijvoorbeeld toegang tot kabel-TV of digitale diensten. Leidt zo'n uniform beleid tot onredelijke kostenstijgingen voor de bewoner, dan is volgens de CCR een aanpassingsperiode redelijk. Een openstaand aandachtspunt in deze discussie is de doorberekening van waskosten in situaties waarin de was niet is uitbesteed aan een professionele wasserij, maar samen met bewoners in de locatie door eigen medewerkers wordt gedaan.

- 2024-06-11 Instemming met het voorgenomen bestuursbesluit tot verhoging van het aan nabestaanden van overleden bewoners door te berekenen tarief indien de kamer niet binnen 7 kalenderdagen wordt ontruimd

De CCR constateerde dat Careyn gerechtigd is de landelijke regelgeving op dit thema toe te passen. Omdat het doorberekende tarief gedurende een aantal jaren niet is geïndexeerd, betekent dit wel een forse verhoging. De CCR heeft er voor gepleit om de dag van overlijden niet mee te tellen in het aantal 'wachtdagen' indien de bewoner na 12.00 uur overlijdt. De Raad van Bestuur heeft dit voorstel overgenomen.

- 2024-10-18 Instemming met het voorgenomen bestuursbesluit om voortaan als standaard uit te gaan van een jaarlijkse (in plaats van een halfjaarlijkse) 'brede' zorgplanbespreking

Het landelijke besluit zorgplanbespreking, waaraan ook Careyn zich te houden heeft, vergt niet dat bij de halfjaarlijkse voorgeschreven bespreking ook behandelaren 'automatisch' aanwezig zijn. De CCR stemde ermee in dat deze niettemin binnen Careyn gehanteerde praktijk wordt aangepast. Tenzij de bewoner of diens vertegenwoordiger daarom vraagt of de behandelaar het nuttig acht, nemen behandelaren voortaan slechts éénmaal per jaar aan de zorgplanbespreking deel.

- 2024-10-18 Positief advies over het voorgenomen bestuursbesluit om Careyn uiterlijk op 31 mei 2025 tot een rookvrije werk- en woonplek te maken

De CCR deelt de ambitie om van Careyn een rookvrije organisatie te maken en heeft daarvoor dan ook steun uitgesproken. Dat neemt niet weg dat hier ook issues inzake de beperking van de vrijheden van bewoners spelen. Daarom heeft de CCR er de Raad van Bestuur op gewezen dat beperking van rechten van bewoners in hun eigen kamer of appartement ('vrijheidsbeperking') slechts mogelijk is indien zulks met instemming van de lokale CR in de huisregels van de locatie is vastgelegd. Zo wil de CCR bevorderen dat het gesprek over de dilemma's die hier aan de orde zijn – en mogelijke oplossingen – ook in de locaties wordt gevoerd.

- 2024-12-11 Positief advies over het voorgenomen bestuursbesluit inzake prioriteitstelling investeringen in vastgoed

Huisvesting is van grote betekenis voor bewoners en medewerkers. Die is medebepalend voor kwaliteit van leven en kwaliteit van arbeid. De vastgoedportefeuille van Careyn is vanuit deze oogpunten op diverse locaties niet optimaal. Daar over de hele linie en op kortere termijn verandering in brengen kost veel geld. Die investeringsruimte is er niet. De CCR is intensief meegenomen in het proces dat tot deze constatering heeft geleid. De Raad van Bestuur heeft op een transparante wijze criteria toegepast die tot een verantwoorde prioritering in de investeringsbeslissingen rond vastgoed moeten leiden. Ook al zullen diverse locaties de uitkomst als teleurstellend ervaren, toch meent de CCR dat de Raad van Bestuur met grote zorgvuldigheid heeft gehandeld. Daarom adviseerde hij positief over het onderliggende beleid, met de kanttekening dat over de praktische uitwerking op locatieniveau op onderdelen aan de lokale CR instemmingsrecht toekomt.

- 2024-12-11 Positief advies over het voorgenomen bestuursbesluit tot vaststelling van de begroting Careyn 2025
- 2024-12-11 Positief advies over het voorgenomen besluit van de Raad van Toezicht tot vaststelling van de profielschets voor een te werven tweede bestuurder

Bevraging lokale cliëntenraden

Zoals gemeld is de CCR in 2024 gestart met een ronde langs alle cliëntenraden binnen het concern. De aftrap is gegeven via een gezamenlijke brief van de Raad van Bestuur en de CCR aan alle managers en alle lokale raden. Essentieel is in de ogen van de CCR dat niet alleen de CR-en zich kunnen uiten over de 'stand van de medezeggenschap', maar dat ook hun gesprekspartners binnen het management dat kunnen doen, bij voorkeur in elkaars aanwezigheid. Aan het einde van het verslagjaar moesten nog enkele gesprekken plaatsvinden. De CCR verwacht een eerste rapportage over de 'overall' bevindingen in het eerste kwartaal van 2025 te kunnen bespreken en is van plan om daarna (vertegenwoordigers van) alle lokale raden uit te nodigen voor een studiedag om de conclusies te delen en samen na te gaan welke betekenis die voor het toekomstig handelen moeten hebben. Daarbij kunnen dan ook de onderliggende visie op medezeggenschap en de eerder aangekondigde evaluatie van de huidige medezeggenschapsregeling een plek krijgen.

Relatie met het LOC

De CCR en een aantal CR-en maken gebruik van de diensten van LOC Waardevolle Zorg te Utrecht. Daarvoor betaalt Careyn een tarief voor elk binnen Careyn actief medezeggenschapsorgaan van cliënten (dan wel hun verwanten en vertegenwoordigers). Het LOC levert expertise waar het om de toepassing en uitleg van de Wmcz gaat, verzorgt trainingen en cursussen voor leden van cliëntenraden, bevordert dat zij ervaringen met zorgaanbieders en branches uitwisselen en adviseert over concrete casuïstiek. Daarnaast brengt het LOC de belangen en perspectieven van cliënten en cliëntenraden in de landelijke beleidsarena (politiek, ministeries, brancheorganisaties) in.

De CCR van Careyn heeft een plek in een door het LOC gefaciliteerd landelijk overleg van voorzitters van centrale cliëntenraden van 'grote' VVT-instellingen. De voorzitter van de CCR heeft in 2024 tweemaal aan dit 'benen op tafel'-overleg deelgenomen.

Ten slotte

De CCR dankt iedereen – binnen en buiten de organisatie – die in 2024 een bijdrage heeft geleverd aan het uit de verf laten komen van de medezeggenschap van cliënten en hun vertegenwoordigers binnen Careyn.

Zevenhuizen, 17 februari 2025