



CENTRALE CLIËNTENRAAD CAREYN

JAARVERSLAG 2025

WOORD VOORAF

Medezeggenschap is leerzaam, leuk en lastig. Leerzaam omdat je niet alleen meer inzicht krijgt in de organisatie waarin je als ‘medezeggenschapper’ actief bent, maar ook omdat je zo je talenten kunt inzetten en ontwikkelen. Actief zijn in een cliëntenraad is ook leuk vanwege de mensen die je ontmoet (dat zou het wat mij betreft in elk geval wel moeten zijn!). En het uitoefenen van medezeggenschap kan ook lastig zijn, want je moet je met beperkte informatie en vaak namens mensen die je niet of nauwelijks kent opvattingen vormen over hun collectieve belangen om te proberen die zo goed mogelijk te behartigen. En dat dan met begrip voor de vraagstukken en beperkingen waarmee je gesprekspartners in bestuur en management, maar ook de ‘werkvloer’ mee worstelen.

Zo proberen we als Centrale Cliëntenraad van Careyn invulling te geven aan de opgaven waarvoor we ons gesteld zien. Al werkende weg is het ons streven om daarbij steeds beter in contact te zijn met de lokale cliëntenraden en onze invalshoeken eerder in de beleidsprocessen binnen Careyn in te brengen. Dat gaat zeker niet vanzelf, maar we boeken dankzij de inzet van velen toch vooruitgang. Dit jaarverslag geeft aan op welke terreinen de CCR in 2025 actief is geweest. We hopen dat de lezer daaraan een goed en genuanceerd beeld van onze werkzaamheden ontleent. Roept dat beeld vragen op, laat het ons gerust weten (ccr@careyn.nl)!

Graag dank ik namens de CCR iedereen die binnen of buiten Careyn ons in 2025 heeft geholpen om aan onze opdracht te werken. In het bijzonder noem ik de leden van de lokale cliëntenraden, beleidsmedewerkers, management en bestuur van Careyn, de adviseurs van LOC Waardevolle zorg en zeker niet in de laatste plaats onze ambtelijke ondersteuning. Laten we samen ook van 2026 een vruchtbaar medezeggenschapsjaar maken!

Gerard Gerding

Voorzitter Centrale Cliëntenraad Careyn

1. 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, leidinggevendenden, 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 2025.

2. Samenstelling van de CCR

Op 31 december 2025 bestond de CCR uit de volgende leden:

Naam	Afgevaardigde van CR/rol in CCR	Commissie/werkgroep/ aandachtsgebied
<i>Gerda Briedé</i>	<i>CR Nieuw Tamarinde/Warande</i>	
<i>Stefan Daniëls</i> <i>Spier ten Doesschate</i>	<i>CR DWO/NWN extramuraal (DWO-NWN)</i> <i>Kwaliteitszetel kwaliteit van zorg</i>	<i>Kwaliteit, PR,</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 Rosendael</i>	<i>Leven in vrijheid</i> <i>Schoonmaak/facilitair</i>
<i>Nico Koot</i> <i>Yvonne Lust</i>	<i>CR Snavenburg/Maarssen (UW)</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> <i>extramuraal (ZHE)</i>	
<i>Peter van de Velde</i> <i>Geert de Vries</i> <i>Ed van de Wijngaart</i> <i>Jan Zwaneveld</i>	<i>CR Rozenhof/Woerdblok/Naaldwijk (DWO-NWN)</i> <i>CR Hart van Zuidland/ Bernisesteyn (ZHE)</i> <i>Kwaliteitszetel financiën</i> <i>CR Weddesteyn/Het Waterschapshuis (UW)/</i> <i>Vicevoorzitter</i>	<i>Servicekosten</i> <i>Vastgoed,</i> <i>Financiële commissie,</i> <i>Vastgoed</i> <i>Schoonmaak/facilitair</i> <i>Bezoek CR-en</i> <i>Agendacommissie</i>

De cliëntenraden van de locaties De Vloot/Maassluis, De Ark/Wateringen, Grootenhoek/Rozenhoek/Dierenriem/Torenhoeve/Hellevoetsluis, Hart van Groenenwoud, De Vier Ambachten/Nissewaard, Hart van Rozenburg/Blankenburg/Rozenburg, Utrecht Stad Extramuraal en Utrecht Stad Midden waren per ultimo 2025 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 de eerste maand van het verslagjaar 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. De CR van de locaties Nieuw Tamarinde/Warande droeg Gerda Briedé voor als zijn opvolger. Mevrouw Briedé is vervolgens door de Raad van Bestuur tot lid van de CCR benoemd. CCR-lid Peter van Rijn (CR De Ark) legde om persoonlijke redenen zijn lidmaatschap van de CCR neer. Omdat CCR-lid Franca de Jong afscheid nam van de extramurale CR Utrecht Stad is ook deze CR niet meer in de CCR vertegenwoordigd.

De CCR ontving in 2025 ambtelijke ondersteuning van Iris Bowles.

3. Commissies van de CCR

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 leden van de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur, 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 en een visiedag over medezeggenschap organiseerde. De commissie die zich ad hoc over het huisvestingsbeleid van Careyn boog is in het verslagjaar omgevormd tot een vaste commissie vastgoed en faciliteiten. Deze commissie voert ook het (voorbereidend) overleg over bijvoorbeeld schoonmaak. De tabel biedt een compleet overzicht:

CCR overzicht commissies 2025	Gerard	Ed	Peter (van Ingen)	Geert	Gerda	Peter (v.d. Velde)	Stef D	Spier	Franca	Yvonne	Jan	Nico	leden uit lokale raden
financiële commissie		x	x										
Commissie Vastgoed				x							x		J.Honkoop CUW
Klankbordgroep Facilitair			x			x			x		x		
klankbordgroep kwaliteit							x	x					
Vorbereidingsgroep visie op MR	x		x					x					
Groep doorberekening servicekosten					x	x				x			
Commissie Communicatie											x		
Commissie Kassasystemen		x	x								x		
Commissie Visie op Voeding							x			x			
klankbordgroep Strategie	x						x	x					
Project Rookvrij Careyn				x									

4. Overleg

In het verslagjaar kwam de CCR 6 maal in een zogenaamde Eigen Vergadering (EV) bijeen. In deze vergaderingen bereidt de CCR de dialoog met de Raad van Bestuur over adviesaanvragen en

instemmingsverzoeken voor. Ook bespreekt de CCR – al dan niet op signaal van ‘de achterban’ - thema’s die hij uit eigen beweging bij de Raad van Bestuur wil aankaarten. Die komen dan aan de orde in de Overlegvergaderingen (OV) met Careyn-bestuurder Chantal Beks. Dat waren er in het verslagjaar vijf. De bestuurder laat zich in het overleg bijstaan door bestuurssecretaris Annette van Stigt. Een delegatie van de Raad van Toezicht, bestaande uit voorzitter Herman Bolhaar en lid Rob van Marum, woonde de OV van 8 mei 2025 bij. Specifiek is met deze toezichthouders van gedachten gewisseld over de toekomst van de ouderenzorg in ons land en de steeds voelbaarder wordende krapte op de arbeidsmarkt. De CCR ervaart het als uitermate plezierig dat de zorgen die over en weer op dit gebied leven in een open sfeer gedeeld kunnen worden.

Ruim twintig onderwerpen stonden in 2025 op de agenda van de CCR. In deze paragraaf stippen we die in betrekkelijk willekeurige volgorde aan. Dat geeft ook een beeld van de variëteit in de vraagstukken waarover de CCR zich mag buigen. In het algemeen zijn deze thema’s ook behandeld in het Bulletin dat de CCR ten behoeve van de cliëntenraden binnen Careyn – de achterban van de CCR – opstelt en verspreidt.

4.1 Rookbeleid

Careyn wil een rookvrije organisatie zijn. Maatschappelijk gezien is dat een lofwaardig streven. Ook de CCR vindt dat bewoners, cliënten, medewerkers en bezoekers moeten worden beschermd tegen ‘onvrijwillig (mee)roken’. En er is begrip voor de omstandigheid dat Careyn handen en voeten moet geven aan wettelijke verplichtingen op dit punt. Het is volstrekt helder dat roken in de algemene ruimten van locaties en op de terreinen van Careyn geen pas geeft. Toch signaleerde de CCR dat er iets wringt: enerzijds propageert Careyn – terecht en ook op basis van wetgeving (de Wet zorg en dwang) – het principe van leven in vrijheid. Dat betekent ook dat iedereen in zijn of haar eigen kamer of appartement mag roken, tenzij er sprake is van gevaar of ernstig nadeel voor de betrokkene of anderen. Maar dan gelden voor beperkende maatregelen wel de spelregels van de Wzd. Bovendien: moet je als je respect hebt voor de wijze waarop iemand het eigen leven heeft ingericht hem of haar in die laatste levensfase het genoeg om te roken ontnemen? Anderzijds stelt Careyn verbodsbepalingen voor die het karakter hebben van huisregels. Dan is de lokale cliëntenraad aan zet, want die heeft instemmingsrecht op die huisregels. In zijn advies over dit onderwerp wees de CCR ook op praktische problemen, zoals het medicinaal roken van cannabis. De CCR heeft de RvB daarom geadviseerd om rekening houdende met deze ‘ongerijmdheden’ nog eens kritisch naar de inhoud van het beleid te kijken en het niet op de in de adviesaanvraag voorgestelde nogal bureaucratische wijze door te voeren.

4.2 Benoemingen topstructuur

De CCR adviseerde over profielschetsen voor vacatures in de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur en was betrokken bij de selectieprocessen voor een interim-lid van de Raad van Bestuur. Helaas bleek het niet mogelijk om de vacature in de Raad van Bestuur in het verslagjaar in te vullen. Op verzoek van de Raad van Toezicht beraadde de CCR zich op de optie om een zittend lid van deze raad te benoemen op de ‘kwaliteitszetel CCR’ – benoeming op bindende voordracht van de CCR - wanneer daarvoor door het aflopen van de maximale termijn van toezichthouder Rob van Marum een vacature ontstaat. De CCR stemde van harte in met de ‘switch’ van het zittende lid Gert van Enk naar deze zetel.

4.3 Careynbreed schoonmaakcontract

De ad hoc commissie schoonmaak van de CCR – inmiddels opgegaan in de commissie vastgoed en faciliteiten – was betrokken bij het op basis van een benchmark selecteren van een schoonmaakbedrijf dat Careynbreed deze belangrijke functie moet vervullen. In dat traject zijn de voor de schoonmaak gehanteerde schema’s en bestekken aangepast en geüniformeerd. Het besluitvormingsproces daarover is in de ogen van de CCR zorgvuldig verlopen, maar helaas traden in de uitvoering toch een aantal problemen aan het licht. Die hadden primair betrekking op het (niet)

schoonmaken tijdens weekenden en de gevolgen daarvan voor de algehele hygiëne en de inzet van zorgmedewerkers voor schoonmaaktaken. De zorgen van de CCR zijn besproken met de Raad van Bestuur, die indien nodig ter zake maatregelen neemt.

4.4 Op weg naar één cliëntendossier

Careyn hanteerde tot in 2025 twee digitale dossiersystemen: één voor de behandelaren (Ysis) en één voor de directe zorgverlening (ONS). Dat levert afstemmingsproblemen op, maar aan de overstap op één systeem kleven ook nadelen voor specifieke groepen medewerkers en hun taken. Vanuit de invalshoek van bewoners en hun verwanten is het echter een voordeel als informatie via één applicatie (Caren zorgt) voor hen toegankelijk is. De CCR adviseerde daarom positief over het voornemen om Ysis uit te faseren en voor alle dossieropbouw voortaan uit te gaan van ONS.

4.5 Visie op wonen en zorg

In 2024 sprak de CCR uitvoerig met de Raad van Bestuur over de door Careyn herziene visie op wonen en zorg. Dat leidde in 2025 tot een document waarover de CCR positief kon adviseren. Belangrijk aandachtspunt is dat het te realiseren vastgoed, wanneer daarin geen zorgcliënten meer wonen, ook geschikt dient te zijn voor reguliere verhuur.

4.6 Afschalen inzet zelfstandigen zonder personeel

Zoals vrijwel alle zorgorganisaties maakt Careyn voor diverse werkzaamheden gebruik van zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers). Die zijn niet in loondienst, maar doen vaak wel werk dat vergelijkbaar is met dat van medewerkers die op arbeidsovereenkomst werkzaam zijn. Dan is er nogal eens sprake van zogenaamde schijnzelfstandigheid. De Belastingdienst kijkt daar zeer kritisch naar en dat kan leiden tot forse naheffingen en zelfs boetes. Daarom besloot Careyn om per 1 april 2025 te stoppen met de inhuur van ZZP'ers. Het beleid is om ZZP'ers te bewegen in dienst te komen of zich via een uitzendbureau in te laten huren. Aan deze operatie kleeft het risico dat er gaten in het rooster vallen en dat bewoners en cliënten dat gaan merken. De CCR heeft daar open met de Raad van Bestuur over kunnen spreken en ziet dat Careyn er alles aan doet om problemen in de directe zorgverlening te voorkomen. Dat neemt niet weg dat er ook bij de CCR-zorgen blijven over de gevolgen van dit beleid voor een gezonde en toereikende personele bezetting – en daarmee voor de kwaliteit van de zorg. In dat kader pleitte de CCR voor ruimhartige en eerlijke communicatie met cliënten en hun verwanten.

4.7 Strategie 2026-2030

Careyn stelde in het verslagjaar een nieuw strategisch plan voor de periode 2026-2030 vast. Dat moet ook de verbinding leggen tussen alle ontwikkelingen die binnen de langdurige zorg en Careyn zelf nu gaande zijn en het perspectief voor de komende jaren. De CCR nam deel aan een klankbordgroep die meedenkt over dit vraagstuk. De CCR heeft deze mogelijkheid om vanaf het begin van het proces bijdragen te kunnen leveren zeer op prijs gesteld. Over het uiteindelijke product, *Samen naar de toekomst met hart en lef*, heeft de CCR dan ook een positief advies uitgebracht.

4.8 Beleid servicekosten

Nadat in 2024 tussen Raad van Bestuur en CCR reeds intensief was gesproken over de servicekosten, ontving de CCR in het verslagjaar het verzoek in te stemmen met een regeling voor de indexering van de voor deze services gerekende tarieven. Het gaat dan om een kostendekkende vergoeding die bewoners betalen voor het gebruik van diensten die niet tot het verzekerde pakket van de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet behoren. De bewoner – of diens familie – bepaalt zelf of die worden afgenomen. Een voorbeeld is de verzorging van de persoonlijke was. Die kun je zelf (laten) doen of uitbesteden aan een door Careyn gecontracteerde wasserij. In het laatste geval betaal je een vergoeding. De CCR deelt nog steeds het uitgangspunt dat voor diensten met hetzelfde kwaliteitsniveau binnen Careyn één tarief moet gelden. Maar de CCR had nog te weinig inzicht in de mogelijke verschillen in kwaliteit die er kunnen zijn, bijvoorbeeld als het gaat om de tarifiering voor

een TV-aansluiting. Daarom heeft de CCR gevraagd om een ‘technisch overleg’ met de medewerkers van Careyn die aan deze tarieven hebben gerekend. Vervolgens vroeg de CCR aan de cliëntenraden van de locaties om hun opvattingen over dit thema kenbaar te maken. Deze raadpleging leidde niet tot overwegende bezwaren, zij het dat voor twee locaties kleinschalig wonen in Hellevoetsluis – die in 2024 hadden aangegeven zich over dit thema onvoldoende gehoord te voelen – een beperkte overgangsregeling is overeengekomen. De CCR kon dan ook met het voorstel van de Raad van Bestuur instemmen.

4.9 Welzijnsactiviteiten

Onderdeel van het ‘verzekerd pakket’ is dat bewoners kunnen deelnemen aan zogenaamde welzijnsactiviteiten. Die mogelijkheid is echter begrensd door de personele en financiële middelen. Het is daarom gebruikelijk dat bewoners ook een bijdrage betalen voor het deelnemen aan ‘extra’ activiteiten. Waar de grens ligt tussen ‘inbegrepen in het pakket’ en ‘extra’ hangt af van allerlei factoren die je lastig centraal kunt beïnvloeden. De CCR zag daarom weinig heil in het centraal vastleggen wat er wel en niet tot het al dan niet betaalde pakket hoort. Maar het is wel belangrijk dat de lokale cliëntenraden, als zij dat willen, het gesprek met het verantwoordelijke management kunnen voeren over de praktijk in de locaties en de onderliggende keuzes. De Raad van Bestuur en de CCR spraken af dat zij hun ‘achterbannen’ zullen wijzen op de mogelijkheid tot dat gesprek.

4.10 Meting cliënttevredenheid

Tussen landelijke partijen in de ouderenzorg is het zogenaamde Generiek Kompas afgesproken. Dat gaat over de vele manieren waarop instellingen als Careyn aan kwaliteit van zorg en kwaliteit van leven van cliënten moeten werken. Careyn is verplicht daaraan mee te werken en probeert dat ook via bijvoorbeeld jaarplannen over kwaliteit en veiligheid goed te doen. Een van die verplichtingen is het meten van cliënttevredenheid. Op zich is daar niks mis mee, maar omdat landelijke partijen vergelijkbaarheid tussen instellingen heel belangrijk vinden, leidt dat vaak tot metingen waar je voor het ontwikkelen van kwaliteit en het voeren van het gesprek daarover binnen de eigen organisatie dan wel locatie weinig hebt. Met andere woorden: veel gedoe en bureaucratie, weinig opbrengst. Careyn moet echter meedoen en vroeg aan de CCR in te stemmen met een digitale methodiek die de medewerkers van Careyn zo min mogelijk belast. De CCR uitte twijfels bij de verhouding tussen inspanning en opbrengst, maar begrijpt ook dat Careyn zich niet aan dit ‘circus’ kan onttrekken. In het overleg met de Raad van Bestuur kwam nadrukkelijk naar voren dat de CCR primair het goede gesprek over kwaliteit van leven tussen bewoner, verwanten en medewerkers van belang vindt. Dat (regelmatige) gesprek moet een plek hebben in de zorgleefplancyclus. CCR en Raad van Bestuur delen de opvatting dat het bij werken aan kwaliteit daarom moet gaan en niet om het invullen van scorelijsten.

4.11 Leven in vrijheid

Met de Raad van Bestuur is ook verdiepend van gedachten gewisseld over het traject ‘Leven in vrijheid’. Dat is te zien als een uitwerking van de Wet zorg en dwang voor de dagelijkse praktijk binnen Careyn. Hoe kun je als de levensomstandigheden en de gezondheidssituatie van de bewoner veranderen toch zoveel mogelijk blijven aansluiten op wat voor die bewoner belangrijk en van betekenis is? Wat betekent dat voor risico’s die de bewoner loopt, maar ook voor bijvoorbeeld eetgewoontes of roken? Het is een gevoelig onderwerp dat raakt aan de normen en waarden van medewerkers in de directe zorg, van management en van verwanten. Daardoor kan gemakkelijk spanning ontstaan, die een goed gesprek belemmert over wat kwaliteit van leven voor een individuele bewoner betekent. De CCR ontving signalen dat een dergelijke spanning in enkele locaties ook aan de dag trad. De oorzaak was dat verwanten te laat of te weinig waren ‘meegenomen’ in het denkproces dat bij deze ontwikkeling hoort en dat overigens door Careyn met enkele handige stroomschema’s wordt gefaciliteerd. Deze signalen zijn besproken met de Raad van Bestuur, die de CCR goed informeert over de wijze waarop Careyn met dit vraagstuk bezig is. De CCR heeft in een brief aan de RvB geadviseerd om per locatie te bezien of deze al klaar is om de deuren te openen. Is

voor iedere cliënt bekeken of deze veilig naar buiten kan? Is de familie goed geïnformeerd? Is er goed naar hun zorgen geluisterd? De Raad van Bestuur heeft dit advies constructief opgepakt. Duidelijk is dat het hier om een langdurig proces gaat, dat nooit 'af' zal zijn.

4.12 Visie op eten en drinken

Careyn heeft een uitgebreide en prettig leesbare visie op de betekenis van eten en drinken voor de kwaliteit van leven van de bewoners van de locaties geschreven. Daarin klinkt ook het gedachtengoed van 'Leven in vrijheid' door: zelf keuzes maken die passen bij wie je bent en hoe je je leven wilt leiden. Maar de visie gaat ook uitvoerig in op de praktische kanten van dat keuzeproces en de relatie met verantwoorde en betaalbare voeding. De CCR meent dat er op de visie niets valt af te dingen, maar dat de vraag naar de uitvoerbaarheid – denk ook aan de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en de noodzaak om anders te gaan aankijken tegen wat in de zorg prioriteit moet hebben – zich wel opdringt. Een andere vraag die bij de CCR opkwam is of het haalbaar is om bewoners die nog zelf willen en kunnen koken daarvoor een vergoeding te bieden. Dat zou ook passen bij de gedachte om het 'normale leven' zoveel mogelijk in stand te houden en 'eten en drinken' in verpleeghuizen of binnen het Volledig Pakket Thuis niet als een vanzelfsprekende verantwoordelijkheid van 'de zorg' te zien. Bij de visie horen implementatieplannen per locatie. Die worden in de komende periode gemaakt. De CCR benadrukte in zijn positieve reactie op de instemmingsaanvraag hoe belangrijk het is dat de cliëntenraden van de locaties van meet af aan bij die plannen worden betrokken.

4.13 Invoering nieuw kassasysteem locaties

Contante betalingen in bijvoorbeeld de restaurants van Careyn brengen veel administratieve rompslomp met zich mee en zijn fraudegevoelig. Daarnaast wil Careyn voor de consumpties die je in de restaurants kunt kopen uniforme tarieven gaan hanteren. Een digitaal kassasysteem helpt daarbij. De CCR is geïnformeerd over het proces dat Careyn op dit gebied doorloopt. Dat een kopje koffie in een locatie in Utrecht hetzelfde zou moeten kosten als in een locatie in Naaldwijk vindt de CCR logisch. Betalen met een bankpas of specifieke daarvoor geschikte Careynpas kan echter ook complicaties oproepen. Niet iedere bewoner kan pinnen en hoe zit het ook bij deze vorm met de fraudegevoeligheid? De CCR heeft bij de Raad van Bestuur om aandacht voor deze complicaties gevraagd.

4.14 Herkenbaarheid medewerkers Careyn

De CCR schreef een memo over de herkenbaarheid van medewerkers die direct in contact staan met cliënten. Dat is een gevoelig onderwerp. Je kunt denken aan het dragen van naambordjes en aan 'bedrijfskleding'. In de extramurale zorg zit daar een dubbel veiligheidsaspect aan: voor cliënten kan het belangrijk zijn dat degenen die hen zorg verlenen – en dat zijn regelmatig voor hen onbekende mensen – als medewerker van Careyn identificeerbaar zijn. Daar staat dan tegenover dat medewerkers uit bijvoorbeeld angst voor agressie tegenover hulpverleners niet als zodanig 'over straat' willen gaan. De CCR heeft dit onderwerp in een open sfeer met de Raad van Bestuur kunnen bespreken. Die is nu aan zet om op basis van een heldere afweging met een concreet standpunt te komen.

4.15 Krapte op de arbeidsmarkt en de toekomst van de ouderenzorg

Nagenoeg elke zorgorganisatie in Nederland kampt ermee: het tekort aan medewerkers. En als dat vandaag nog geen prangend probleem is, dan is het verontrustende vooruitzicht dat het dat in de toekomst wel zal zijn. Ook voor Careyn is de harde werkelijkheid dat er geen gemakkelijke oplossingen voor dit vraagstuk zijn. De CCR ziet hier en daar ook dat die krapte aan personeel invloed heeft op de wijze waarop de zorg wordt verleend. Dat wordt extra zichtbaar door het eerder aangestipte beleid om geen 'zelfstandigen zonder personeel' meer in te huren om de roosters rond te krijgen. In de discussie tussen CCR, bestuur en de twee leden van de Raad van Toezicht stonden de thema's 'verwachtingen' en 'waarden' dan ook centraal. 'Verwachtingen' omdat we allemaal –

medewerkers, cliënten en verwanten – anders moeten (leren) omgaan met de gegroeide denkbeelden over ‘hoe het hoort’. De vraag ‘wat kunt u of uw netwerk nog zelf doen’ zal veel indringender gesteld worden. Maar het gaat ook over ‘waarden’: wat willen we samen – alweer: medewerkers, cliënten en verwanten – in stand houden als er echt gekozen moet worden en dat wat nu nog vanzelfsprekend lijkt niet meer kan. In de discussie bleek ook dat we snel voor de verleiding vallen om oplossingen elders te zoeken en de verantwoordelijkheid daarvoor bij anderen te leggen. Dat is heel begrijpelijk, maar zal ons niet verder brengen. Geen gemakkelijk gesprek dus, maar wel een gesprek dat binnen Careyn – en in de samenleving als geheel – in de breedte moet worden voortgezet.

4.16 Standaard Programma van Eisen

De Raad van Bestuur heeft advies gevraagd over een standaard programma van eisen voor de nieuwe gebouwen die Careyn in de komende 10 jaar wil realiseren. Die standaard is dan het uitgangspunt voor de nadere invulling van het bouwplan voor de specifieke locatie. Voor die invulling is dan weer een rol voor de lokale cliëntenraad weggelegd. De commissie vastgoed van de CCR heeft dit programma bestudeerd en een aantal suggesties voor aanscherping of concretisering gedaan. De algemene indruk is dat het een degelijk programma is, dat een helder kader vormt voor de ontwikkeling van het nieuwe vastgoed dat Careyn wil bouwen. De CCR heeft dan ook positief over dit Programma van Eisen geadviseerd.

4.17 Zorg thuis

De aanspraken van burgers op zorg in een verpleeghuis zijn geregeld in de Wet langdurige zorg (Wlz). Naast de ‘klassieke’ zorg met verblijf kent de Wlz ook andere ‘leveringsvormen’. Careyn ondersteunt al een aantal jaren cliënten via het zogenaamde Volledig Pakket Thuis (VPT). Dan woont de cliënt in een eigen woning en levert Careyn op die plek wat er aan zorg nodig is. Naast dat VPT is er het MPT. Die afkorting staat voor Modulair Pakket Thuis. De term module suggereert het al: de aanspraak op zorg is dan opgeknipt in verschillende onderdelen (zoals persoonlijke verzorging, ondersteunende begeleiding of verpleegkundige handelingen). Careyn levert dan aan de cliënt wat daarvan nodig. De filosofie is ook hier: langer thuis wonen en zoveel mogelijk zelf meewerken aan goede zorg en een goed leven. In de vergadering van 10 juli legde coördinator Nicole Vooijs aan de CCR-leden uit hoe Careyn hieraan werkt. Er zijn al 1400 cliënten die nu via het MPT zorg ontvangen. Dat is echter een verlieslatende activiteit, terwijl de verwachting is dat onder meer door druk vanuit de zorgverzekeraars het gebruik van MPT toeneemt. Daarom draait Careyn proef met drie zogenaamde LZO-teams (Langdurige Zorg en Ondersteuning thuis), waarin het accent niet ligt op verpleging en persoonlijke verzorging, maar op het samen met cliënt en netwerk inzetten van ondersteuning en begeleiding. Waar nodig wordt nauw samengewerkt met het wijkteam (wijkverpleegkundigen) en de casemanager dementie. Tijdens en na de proef worden de ervaringen geëvalueerd. Op den duur moet zo een aanbod ontstaan waarin ‘lichtere’ vormen van zorg thuis, het VPT – al dan niet in de vorm van ‘geclusterd wonen’ - en de verblijfszorg in het verpleeghuis naadloos op elkaar aansluiten.

4.18 Managementlagen

De districten binnen Careyn kennen allemaal een verschillend ‘aansturingsmodel’. Functies zijn niet eenduidig gedefinieerd en waar in het ene district sprake is van drie leidinggevende lagen, kent het andere er vier. En soms komen beide naast elkaar voor. Dat is historisch wel verklaarbaar, maar doet afbreuk aan een heldere en voorspelbare aansturing. Bestuurder Chantal Beks verhelderde dat elke manager binnen Careyn drie taken heeft: het borgen van goede bedrijfsvoering (administratieve verantwoording, budgetbewaking etc.), het aansturen van projecten (doorvoeren van afgesproken veranderingen) en het ‘er zijn’ voor medewerkers. Dat laatste is heel belangrijk maar lukt niet als de kring waarvoor je als manager die aandacht moet kunnen opbrengen te groot wordt. Daarom is onderzocht wat een verantwoorde ‘span of attention’ voor het locatiemanagement zou zijn. Dat aantal is – met een beperkte bandbreedte - bepaald op 60. Daarnaast heeft de Raad van Bestuur het in een voorgenomen besluit aangegeven dat voor de gehele Careyn-organisatie het aantal

managementlagen tot drie moet worden beperkt en dat vanwege de omvang het district ZHE gesplitst gaat worden. De Raad van Bestuur verwacht dat de met deze ingrepen gemoeide meerkosten op termijn via een lager verzuim en een afnemend verloop zullen worden terugverdiend. Aan de CCR is gevraagd te adviseren over deze veranderingen in het besturingsmodel. De CCR begrijpt waarom de RvB deze aanpassingen wil doorvoeren, maar heeft wel zorgen over de onrust die vrijwel onvermijdelijk aan een ingreep in de organisatie is verbonden. Dit terwijl er al zoveel andere projecten lopen. De CCR acht het risico reëel dat goede medewerkers vertrekken en dat is een risico voor de kwaliteit en continuïteit van de zorg. Ook vraagt de CCR zich af of de kosten hier werkelijk voor de baten uitgaan. Daarom heeft de CCR aan zijn positieve advies over het voorgenomen besluit ook de voorwaarde van een gefaseerde invoering verbonden, waarbij aanpassingen in eerste instantie worden doorgevoerd in locaties alwaar die ook een direct aantoonbare meerwaarde hebben.

4.19 Overname Merenhoef Maarssen

De Raad van Bestuur vroeg de CCR-advies uit te brengen over de voorgenomen overname van het woonzorgcentrum Merenhoef in Maarssen, onderdeel van het Leger des Heils. Deze organisatie wil zich niet langer op de doelgroep van de Wet langdurige zorg richten. Careyn is in Maarssen actief met het woonzorgcentrum Snavelenburg en in de wijkverpleging. Uit de stukken die de CCR ontving en de toelichting die daarop vanuit Careyn is gegeven bleek volgens de CCR dat Careyn goed over de risico's van deze overname heeft nagedacht. De CCR vindt het ook positief dat Careyn zo invulling geeft aan de medeverantwoordelijkheid voor goede zorg en zorgcontinuïteit in de dorpsgemeenschap van Maarssen. Daarom heeft de CCR positief over de overname, die op 1 januari 2026 een feit moet zijn, geadviseerd. Daarbij merkte de CCR op dat hij van de Raad van Bestuur verwacht dat deze ervoor zorgt dat de cliëntenraad van Snavelenburg steeds goed op de hoogte wordt gehouden van de integratie van Merenhoef in de Careyn-organisatie.

4.20 PR en communicatie CCR via website

De CCR wil de mogelijkheden die de pagina van de CCR op de website van Careyn biedt graag beter benutten. Zo zou uit die pagina duidelijk moeten blijken dat er naast lokale raden ook een centrale raad is en hoe die is samengesteld. Die pagina moet dan ook een mogelijkheid bevatten om door te klikken naar de pagina's over medezeggenschap binnen de afzonderlijke locaties. We zochten met ons voorstel contact met de afdeling Communicatie van Careyn om te bekijken wat er technisch mogelijk is. Daarna gaan we werken aan het verbeteren van de inhoud en de vindbaarheid van informatie over de medezeggenschap en hoe die binnen Careyn is geregeld.

4.21 Ervaringen met Caren Zorgt

Caren Zorgt is een applicatie die gegevens uit het Elektronisch Cliënten Dossier (bij Careyn is dat ONS van Nedap) toegankelijk maakt voor cliënten en hun (geautoriseerde) belangenbehartigers of verwanten. Die kunnen zo het zorgplan en de rapportages lezen. Caren Zorgt biedt ook mogelijkheden om met de verzorging te communiceren. De CCR heeft de indruk dat daar niet in alle locaties op dezelfde manier mee wordt omgegaan. Kortom: de CCR is benieuwd naar het feitelijk gebruik van en de ervaringen met Caren Zorgt. De Raad van Bestuur staat positief tegenover deze wens van de CCR. In 2026 bezien we hoe we daaraan samen uitvoering kunnen geven.

4.22 Zorgcentrale

Careyn maakt voor functies zoals alarmering in de extramurale zorgverlening gebruik van de diensten van de Zorgcentrale, een onderdeel van Facilicom. Blijkbaar is deze dienstverlening niet winstgevend genoeg, want de Zorgcentrale heeft het contract per 1 april 2026 opgezegd. Careyn moest dus in allerijl opzoek naar een nieuwe 'leverancier' van alarmeringsdiensten. De keuze is gevallen op Zinnovators-Eurocross. De CCR vindt dat een alleszins redelijke uitkomst van het selectieproces. Careyn grijpt deze operatie ook aan om te voldoen aan wettelijke regels die per 1 januari 2027 van kracht worden. Die regels hebben betrekking op de digitalisering van het alarmeringsproces.

Daardoor neemt de betrouwbaarheid fors toe. Daarnaast wil Careyn een einde maken aan de ‘spaghetti’ aan tarieven voor deze dienst die nu aan cliënten worden doorberekend. Dat zijn er nu 15 met de meest uiteenlopende benamingen. Daarvoor komen er twee in de plaats: alarmering met opvolging door naasten en alarmering op basis van professionele opvolging, bijvoorbeeld door de thuiszorg. Het heikele punt voor de CCR is de forse verhoging – tot soms 50% - die dat voor enkele groepen cliënten betekent. Daarom heeft de CCR aan een positief advies over de overstap naar Zinnovators-Eurocross de voorwaarde verbonden dat een verhoging die hoger uitvalt dan de gebruikelijke indexatie in 2026 maar voor de helft aan de cliënt die van alarmering gebruik maakt wordt doorberekend. De Raad van Bestuur heeft dit advies overgenomen.

4.23 Financiële stukken

De CCR besprak de door de RvB opgestelde kaderbrief 2026, die de inhoudelijke en financiële kaders aangeeft waarbinnen Careyn zich in 2026 wil ontwikkelen. Wat in die brief staat, is voor de CCR (gelukkig) niet nieuw, maar getuigt wel van stevige ambities. Er wordt best veel van de organisatie en de medewerkers gevraagd. Daarom is het ook belangrijk dat de lokale raden en de CCR steeds in deze ontwikkelingen worden meegenomen en daar steun voor uitspreken. Deze kaderbrief is vertaald in de begroting Careyn 2026. De financiële commissie van de CCR is steeds goed op de hoogte gehouden van dit proces. De CCR heeft dan ook positief over het voorgenomen besluit tot vaststelling van de begroting 2026 geadviseerd. Ook de Jaarrekening van Careyn over 2024 is door de financiële commissie van de CCR beoordeeld. Op basis van het forse positieve resultaat – ook al heeft dat naar alle waarschijnlijkheid een incidenteel karakter – en de goede liquiditeitspositie gaf de CCR de Raad van Bestuur in overweging om te bezien of er mogelijkheden zijn om investeringen in vastgoed naar voren te halen, dit in het belang van de ‘woonkwaliteit’ voor bewoners en het werkplezier van medewerkers.

4.24 Beëindiging levering intensieve nachtzorg/24-uurszorg

Aan extramurale cliënten die in de stervensfase verkeren leverde Careyn tot voor kort behalve de noodzakelijke verzorgende en verpleegkundige handelingen ook een ‘waakfunctie’: er is een medewerker aanwezig die beschikbaar is om zo nodig die handelingen te verrichten. Careyn wordt door de verzekeraars echter niet betaald voor het leveren van die ‘waakfunctie’ en wil er daarom mee stoppen. Naar de CCR begrijpt zijn er meer aanbieders die deze keuze maken. Careyn vindt ook dat het maatschappelijk niet goed uit te leggen is dat een medewerker alleen maar aanwezig is ten behoeve van één cliënt, terwijl die (niet te declareren) schaarse uren veel doelmatiger kunnen worden ingezet voor meer cliënten tegelijkertijd. De CCR begrijpt wel dat Careyn deze argumenten hanteert, want het is natuurlijk zuur als je medewerkersuren levert die niet bekostigd worden. En de CCR is ook van mening dat als het even kan het waken bij een stervende cliënt de verantwoordelijkheid en taak van diens naasten is. Maar wat nu als die er niet zijn of die rol niet op zich kunnen of willen nemen? De CCR vindt het in dergelijke situaties niet uit te leggen dat het recht op waardig sterven in de eigen thuisomgeving dan moet wijken voor een financieel belang. Daarom adviseerde de CCR negatief over het voornemen om rigoureus met deze vorm van dienstverlening te stoppen. Careyn zou volgens de CCR uit een oogpunt van een ‘morele zorgplicht’ daar waar er praktisch gesproken geen alternatieven zijn zelf deze nabijheid in de laatste fase van het leven aan haar extramurale cliënten moeten (blijven) aanbieden. De CCR zet de dialoog met de Raad van Bestuur over dit thema in 2026 voort.

5. Visiedag medezeggenschap

In 2024 startte de CCR met een ronde langs alle cliëntenraden binnen het concern. De aftrap daartoe is destijds gegeven via een gezamenlijke brief van de Raad van Bestuur en de CCR aan alle managers en alle lokale raden. Deze gesprekken zijn in 2025 afgerond en leverden veel waardevolle informatie op. Hoewel daar ook uitzonderingen op bestaan, geldt in het algemeen dat er binnen Careyn sprake is van een positieve overlegcultuur, met een grote bereidheid om naar elkaar te luisteren en serieus het

gesprek te voeren over vaak lastige onderwerpen. Tegelijkertijd blijkt het voor de leden van de lokale cliëntenraden niet eenvoudig om een goed contact met hun achterban te onderhouden. Hoewel ook hier de praktische ervaringen uiteenlopen is dat niet alleen voor de extramurale raden een zorg. Daarnaast is het voor het merendeel van de raden een behoorlijke uitdaging om voldoende leden te vinden. Dat betekent ook dat maximale benoemingstermijnen bij het ontbreken van adequate opvolging nogal eens worden overschreden. In de ronde bleek ook dat er geen raden zijn die steeds met de Medezeggenschapsregeling Careyn 2022 op tafel vergaderen. Je kunt dus de vraag stellen hoe belangrijk het evalueren en eventueel herijken van die regeling voor de dagelijkse overlegpraktijk is.

Op 26 november 2025 organiseerde de CCR voor de cliëntenraden van de locaties en hun gesprekspartners binnen het management in Nieuwerkerk aan den IJssel een 'Visiedag' over medezeggenschap. Daaraan nam ook het directieteam van Careyn deel en bestuurder Chantal Beks en LOC-medewerkster Tiske Boonstra verrijkten de dag met hun reflecties op de gevoerde discussies. Die draaiden om drie invalshoeken op medezeggenschap: het waarom ervan en wat het moet opleveren, de in de praktijk ervaren knelpunten en de te verkennen oplossingsrichtingen. Er bleek een grote bereidheid om samen – medezeggenschap, bestuur en management – wegen te onderzoeken om de medezeggenschap van (en namens) cliënten en hun verwanten beter uit de verf te laten komen. Daar gaan we in 2026 op voortborduren.

6. 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 2025 tweemaal aan dit 'benen op tafel'-overleg deelgenomen.

Het LOC heeft in 2025 samen met een groot aantal andere 'koepels' die actief zijn in de ouderenzorg – vlak voor de val ervan – overeenstemming bereikt met het kabinet-Schoof over een hoofdlijnenakkoord ouderenzorg. Dat gaat over zaken als het behoud van zorg voor degenen die dat het hardste nodig hebben, het met minder medewerkers goede zorg verlenen, langer thuis wonen en het stimuleren van zorgzame buurten. Ook wordt in het akkoord een aangekondigde bezuiniging afgezwakt. De aangesloten cliëntenraden is gevraagd of zij met het akkoord konden instemmen. De CCR heeft daar positief op gereageerd, maar wel met de kanttekening dat dit het zoveelste akkoord met een mooie naam en veel pretenties is. De ervaring leert helaas dat het meestal bij geduldig papier blijft.

Bijlage: overzicht van afgegeven adviezen en afwikkeling instemmingsverzoeken

2025 Advies-/instemmingsaanvragen CCR en speciale onderwerpen			
	Onderwerp	aard	Reactie CCR
1	Profielschets lid RvT	adviesaanvraag	In EV 28-1-25 positief advies.
2	Beleid servicekosten	Instemming	Instemming EV 17 juni
3	Metten cliëntervaringen	instemming	Instemming in EV 13-3-25
4	benoeming lid RvT	adviesaanvraag	30.04 positief advies.
5	Visie Eten en Drinken	instemming	Instemming 2 juni
6	Programma van Eisen Careyn vernieuwt 2030	adviesaanvraag	Instemming EV 17 juni
7	Jaarrekening 2024	adviesaanvraag	pos. advies 20 mei
8	AA Overname Merenhoef	adviesaanvraag	pos. advies 26 aug.
9	IA Contractverlenging Asito	Instemming	Instemming 12 sept.
10	Wijziging besturingsmodel	adviesaanvraag	28. 11 Pos. advies met voorwaarde
11	Benoeming interim bestuurder	adviesaanvraag	pos. advies 30 sept.
12	Strategie 2026-2030	adviesaanvraag	28. 11 Pos. advies met voorwaarden
13	Benoeming WZD functionaris	Instemming	Bericht geen gebruik te zullen maken van recht van instemming
14	Benoeming interim bestuurder	adviesaanvraag	Pos. advies 11 nov.
15	Beëindiging intensieve (nacht)zorg	adviesaanvraag	neg. advies 18 dec
16	Rookbeleid	adviesaanvraag	advies 17 dec om beleid nog eens kritisch door te nemen
17	Begroting 2026	adviesaanvraag	Pos. advies 16 dec.
18	Overgang van ZorgCentrale	adviesaanvraag	Pos. advies 18 dec. met voorwaarde
19	Advies lid RvT met speciale relatie cliëntenraden	adviesaanvraag	28. 11 Pos. advies