

# Jaarverslag 2025

## CCR

---

### Inleiding

De Centrale Cliëntenraad (CCR) van Charim bestaat uit vertegenwoordigers van de lokale cliëntenraden. Meestal zijn dit de voorzitters van die raden. De CCR behartigt de gezamenlijke belangen van alle cliënten van Charim. Zij is gesprekspartner van de Raad van Bestuur (RvB) en bespreekt onderwerpen die belangrijk zijn voor meerdere locaties van Charim. Ook heeft de CCR regelmatig contact met de Raad van Toezicht (RvT).

In 2025 heeft de CCR nauw samengewerkt met de RvB en de lokale cliëntenraden om de medezeggenschap van cliënten verder te versterken. Belangrijke onderwerpen waren onder andere:

- De nieuwe visie op informele ondersteuning en zorg.
- Het verbeteren van leiderschap en de manier van besturen.
- Het bewaken van kwaliteit en veiligheid.
- Daarnaast was er veel aandacht voor eten en drinken, meedenken via cliëntarena's en betere communicatie en informatie.

Charim verwacht dat de vraag naar ouderenzorg de komende jaren sterk zal groeien. We weten niet precies hoe de toekomst eruitziet, maar we bereiden ons voor op veranderingen, kansen en uitdagingen. De komende jaren staan in het teken van kwaliteit en veiligheid, een duidelijke visie, alertheid, vernieuwing en ondernemerschap.

### Vergaderingen en overleg

In 2025 werkte de CCR nauw samen met de RvB en de lokale cliëntenraden. De CCR kwam acht keer bijeen voor een gewone vergadering en had zeven keer overleg met de RvB. In oktober was ook een delegatie van de RvT aanwezig. Dit laat zien hoe belangrijk iedereen een sterke medezeggenschap van cliënten vindt.

Daarnaast organiseerde de CCR twee afstemmingsoverleggen met alle lokale cliëntenraden: op 2 april en 19 november. Deze momenten zijn waardevol om kennis te delen, ervaringen uit te wisselen en samen richting te geven aan de medezeggenschap.

#### **Afstemmingsoverleg cliëntenraden – 2 april: focus op cliënten en zeggenschap**

Het eerste afstemmingsoverleg ging over hoe we beter in contact komen met cliënten. De RvB gaf een interactieve uitleg over het Jaarplan 2025. Daarna volgde een levendige discussie over vragen zoals:

- Hoe geven we cliënten écht zeggenschap?
- Weten we genoeg over hun wensen en behoeften?
- Hoe zorgen we voor vaste gesprekken met cliënten, familie en mantelzorgers?

De conclusie: medezeggenschap gaat niet alleen over regels en vergaderingen, maar vooral over luisteren naar en betrekken van mensen die zorg ontvangen.

#### **Afstemmingsoverleg cliëntenraden – 19 november: samenwerking en toekomst**

Het tweede afstemmingsoverleg ging over samenwerking en de toekomst van medezeggenschap. Belangrijke onderwerpen waren:

- Hoe werken we goed samen met locatiemanagers en zorgen we dat adviesaanvragen op tijd en duidelijk zijn?
- Hoe vergroten we de invloed van cliënten op beleid en uitvoering?

- Toekomstige uitdagingen, zoals:
  - Nieuwe leden werven en behouden.
  - Voorstel om de zittingstermijn te verlengen van 2×3 jaar naar 2×4 jaar.
  - Duidelijke rolverdeling tussen CCR en lokale cliëntenraden.
  - Betere communicatie over centrale besluiten en wat die betekenen voor de locaties.
- Scholing en ondersteuning: naast één afstemmingsoverleg ook een jaarlijkse scholingsmiddag, en goede ondersteuning door ambtelijk secretarissen en de eventuele inzet van externe experts.

### **Extra overleggen: verdieping en verbinding**

Naast de gewone vergaderingen waren er in 2025 ook enkele extra bijeenkomsten van de CCR:

- 14 mei: informeel gesprek tussen de voorzitters van de RvB en CCR over hoe we advies- en instemmingsaanvragen beter kunnen aanpakken.
- 18 juni: extra overleg over de toekomst van medezeggenschap.
- 12 november: bijeenkomst om samen te praten over sfeer, samenwerking en knelpunten.
- 27 november: overleg met een delegatie van de CCR, RvB, directeur en secretaris van de RvB om de uitkomsten van 12 november verder te bespreken.

Deze extra momenten helpen om open en goed samen te werken, met ruimte voor reflectie en het versterken van de onderlinge relaties.

## **Commissies en werkgroepen**

In 2025 werkte de CCR mee in twee commissies: Financiën en Ethiek. Met deze commissies zetten we de kennis en ervaring van CCR-leden in voor specifieke onderwerpen. De commissies hebben vooral een signalerende en adviserende rol.

- **Commissie Financiën**

Deze commissie heeft contact met de Business Controller en directeur. Ze bespreken onder andere de rapportages, jaarrekening en begroting. Daarna adviseren ze de CCR over de besluiten die genomen moeten worden.

- **Commissie Ethiek**

Belangrijke onderwerpen waren onder andere scholing over het Moreel Beraad en het thema bewust stoppen met eten en drinken.

In het laatste deel van 2025 is ook de Commissie Kwaliteit & Veiligheid opgericht. Deze gaat in 2026 inhoudelijk aan de slag.

## **CCR-leden**

In januari 2025 bestond de CCR uit de volgende leden:

1. dhr. B. Berendsen (CR Elim, DB/secretaris)
2. mevr. A. Bol (CR De Meent)
3. dhr. A. Buizer (CR Amandelhof)
4. dhr. W. Combé (voorzitter CCR)
5. dhr. A. Septer (CR De Engelenburgh)
6. dhr. D. Boeve (CR De Tollekamp)
7. dhr. D. Velthuisen (CR Groenewoude)
8. dhr. T. Ferkranus (CR 't Boveneind)
9. mevr. M. Maters (CR De Looborch)

In de loop van 2025 namen dhr. Ferkranus, dhr. Septer en dhr. Boeve afscheid.

In 2025 werden de volgende personen lid van de CCR:

1. dhr. T. van Dinten, dhr. B. Zandvliet, mevr. K. Guldemon: zij zullen namens CR Spathodea beurtelings aan de CCR-vergaderingen deelnemen.
2. mevr. M. Boekhout (CR De Engelenburgh)

Eind 2025 waren er nog twee vacatures in de CCR: één namens CR De Tollekamp en één namens CR 't Boveneind. Het werven van nieuwe leden blijft een belangrijk aandachtspunt.

## Ondersteuning

De CCR werd in 2025 ondersteund door ambtelijk secretaris Manuele van Nieuwamerongen. In het eerste kwartaal nam een interim ambtelijk secretaris van LSR tijdelijk deze taak waar.

## Instemmingsaanvragen

| Nr. | Onderwerp                                                                                                                                              | Status                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | Jaarplan 2025                                                                                                                                          | Instemmingsaanvraag in april ingetrokken door RvB, omdat instemming op het plan ook instemming op alle onderliggende onderdelen zou impliceren. |
| 2   | Omgang cliëntgegevens en inzage zorgdossier (autorisatiebeleid, escalatieknop en inzage via CarenZorgt)                                                | Instemming (mei)                                                                                                                                |
| 3   | Herzien beleid visie op informele ondersteuning en zorg (implementatie via sprints; verdere uitwerking volgt in plan van aanpak richting lokale CR-en) | Instemming (mei)                                                                                                                                |
| 4   | Wonen nabij Charim (evaluatie pilot Groenewoude; uitvoering ligt bij locaties)                                                                         | Instemming (mei)                                                                                                                                |
| 5   | Generieke deel van de locatiewijzer (uniforme opzet voor alle locaties; lokale aanvullingen via instemming lokale CR-en)                               | Instemming (november)                                                                                                                           |
| 6   | Afspraken minimale ondersteuning en zorg bij personele krapte                                                                                          | Geen instemming, tenzij lokale CR-en betrokken worden en evaluatie plaatsvindt na één jaar (december)                                           |

## Adviesaanvragen

| Nr. | Onderwerp                                                                                                          | Status                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1   | Visie op leiderschap (richt zich op nieuwe besturingsfilosofie en leiderschapsontwikkeling)                        | Positief advies (februari)                |
| 2   | Eerste stap besturingsstructuur (herverdeling taken en verantwoordelijkheden binnen organisatie)                   | Positief advies (februari)                |
| 3   | Jaarrekening 2024 (financieel resultaat en risico's besproken)                                                     | Positief advies (mei)                     |
| 4   | Plan van aanpak cliëntarena's (starten en lerend evalueren; aandacht voor veilige setting en representativiteit)   | Positief advies (juli)                    |
| 5   | Profiel lid Raad van Toezicht (profiel voor nieuw RvT-lid afgestemd op auditcommissie K&V)                         | Na aanpassing positief advies (september) |
| 6   | Begroting 2026 (met aandacht voor personeelsinzet, vastgoedafhankelijkheid en verzoek om meerjarig onderhoudsplan) | Positief advies (november)                |
| 7   | Benoeming dhr. S. Groenewoud tot lid RvT                                                                           | Positief advies (december)                |

## Ongevraagd advies

In november heeft de CCR namens zichzelf en de lokale cliëntenraden een ongevraagd advies gegeven aan de RvB over het aanpassen van de zittingstermijn van leden. Het voorstel is:

- Zittingsduur: vier jaar per termijn (nu drie jaar).
- Herbenoeming: maximaal één keer, dus in totaal acht jaar.

Waarom deze wijziging?

- Continuïteit én vernieuwing: Er blijft ervaring behouden, maar er komen ook nieuwe leden en ideeën.
- Aansluiting bij landelijke richtlijnen: Dit sluit aan bij adviezen van LSR en LOC.

De RvB heeft in 2025 nog niet kunnen reageren op dit advies.

## Belangrijke thema's en aandachtspunten in 2025

- **Eten & drinken (incl. broodmaaltijd in natura)**  
Charim wil het beleid voor eten en drinken overal hetzelfde maken. De broodmaaltijd wordt standaard "in natura" geleverd, maar cliënten mogen blijven kiezen voor een budget. In 2025 ging de invoering per locatie verschillend. Er is gevraagd om duidelijke planningen, betrokkenheid van lokale cliëntenraden en meer aandacht voor de warme maaltijd in enquêtes.
- **Cliëntarena's & Generiek Kompas (kwaliteitsbeeld)**  
Charim vervangt oude kwaliteitskaders door het Generiek Kompas en organiseert cliëntarena's om ervaringen op te halen. De CCR vroeg aandacht voor een veilige setting, goede vertegenwoordiging en snelle terugkoppeling.
- **Leiderschapstraject & Team van de Toekomst**  
Startbijeenkomst voor leidinggevendenden in maart. Doel: van zorg geven naar kwaliteit van bestaan, samenwerking met familie en netwerk, en nieuwe rollen en functies.
- **Besturingsstructuur en pilot 1 locatiemanager op 2 locaties**  
De pilot 1 locatiemanager op 2 locaties op 't Boveneind/Engelenburgh is geëvalueerd. Voorwaarden zoals stabiele teams zijn belangrijk. CCR en CR-en benoemden zorgen over bereikbaarheid, overige pilots/waarnemingen op andere locaties en het risico op structurele invoering zónder formeel besluit.
- **Domotica & verpleegoproepsysteem (VOS)**  
Er waren storingen bij het huidige systeem. Charim werkt aan een meerjaren ICT-plan en bekijkt uniforme oplossingen, maar ook maatwerk per locatie.
- **Kwaliteit & Veiligheid: kwartaalrapportages**  
In 2025 is een nieuwe integrale kwartaalrapportage ingevoerd en gedeeld met de CCR.
- **Zorgkaart Nederland & cliëntervaringsmetingen**  
Charim stemt vragen af op het Generiek Kompas. Cliëntarena's vormen het kwalitatieve deel.
- **Informatievoorziening (locatiewijzer)**  
Ontwikkeling van een algemene locatiewijzer, aangevuld per locatie, zodat informatie duidelijk en herkenbaar is.
- **Scholing & ondersteuning cliëntenraden**  
Afspraak: jaarlijks één afstemmingsoverleg en één scholingsmiddag. CR-en kunnen ook zelf scholing volgen via NCZ/LSR en hebben een eigen budget.
- **Agressie (enquête & aanpak)**  
Charim neemt dit op in het Jaarplan 2026. Acties: melden, bespreken in teams, ondersteuning en scholing.
- **Zorgtechnologie (spraakgestuurd rapporteren, bedsensoren)**  
Uitrol gestart in tweede helft van 2025, o.a. in de wijkverpleging.
- **Communicatie & verslaglegging**  
Afspraken over notulen en onafhankelijkheid van CR-bulletins richting achterban.

## Vooruitblik 2026

In 2026 staan de volgende onderwerpen centraal:

- Implementatie van informele zorg met duidelijke SMART-doelen.
- Integrale kwartaalrapportages voor kwaliteit en veiligheid.
- Uniforme locatiewijzer voor herkenbare informatie voor cliënten en familie.
- Besluitvorming over de besturingsstructuur.
- Domotica en ICT-plan: verdere uitwerking van technologie en digitale oplossingen.
- Minisymposium informele zorg om kennis en ervaringen te delen.

Veenendaal, januari 2026

Dhr. W.J. Combé, voorzitter CCR

Dhr. B. Berendsen, secretaris CCR

Mevr. M.M. van Nieuwamerongen, ambtelijk secretaris CCR