



Jaarverslag CCR 2025

Centrale
Cliëntenraad
Stichting
Zorgbalans



Zorgbalans Omdat goede zorg heel persoonlijk is

VOORWOORD

Met trots presenteren wij ons jaarverslag.

De CCR heeft in 2025 intensief gewerkt om de collectieve belangen van cliënten van Stichting Zorgbalans ("Zorgbalans") te monitoren en te behartigen. Zo heeft de CCR een groot aantal adviezen over uiteenlopende onderwerpen uitgebracht. Daarbij hebben wij zo nodig onze mening getoetst bij de OR, VVAR en vakgroep ouderengeneeskunde.

De CCR neemt bij zijn werkzaamheden de collectieve belangen van alle cliënten van Zorgbalans tot uitgangspunt en daarbij in het bijzonder de vraagstukken die Zorgbalans breed spelen en die de afzonderlijke organisatieonderdelen c.q. locaties overstijgen. In het heden en in de toekomst.

**"POSITIEF-KRITISCH,
REALISTISCH EN
DOELGERICHT"**

De CCR onderkent de belangrijke rol van medezeggenschap bij afzonderlijke organisatieonderdelen en op locaties. Op lokaal niveau is de CCR betrokken bij de verschillende medezeggenschapsvormen (couleur locale) en toetst in hoeverre deze daadwerkelijk actief zijn. Daar waar mogelijk initieert en stimuleert de CCR dat thema's die naar hun aard beter met het verantwoordelijke management kunnen worden besproken ook aan de orde komen.

"Afstand nemen van afstandelijkheid"

Met dit motto hecht de CCR veel waarde aan een goede verstandhouding en samenwerking met de grote VVT organisaties in de regio Kennemerland en Haarlemmermeer. De voorzitters van de CCR van Zorgbalans, Sint Jacob en Kennemerhart hebben 3x jaarlijks overleg en verder komen in de ronde tafel bijeenkomsten 2x per jaar afvaardigingen van de CCR-en van Zorgbalans, Sint Jacob, Kennemerhart, Amstelring en het Spaarne Gasthuis bij elkaar.

Haarlem, 31 maart 2026

Arnoud Bernelot Moens
Voorzitter



**Noot: In dit jaarverslag wordt met "cliënten" bedoeld alle cliënten en/of hun vertegenwoordigers*

ONZE WERKWIJZE

De Centrale Cliëntenraad ('CCR') van Stichting Zorgbalans ('ZB') is ingesteld op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 ('Wmcz2018').

De CCR heeft eind 2024 de in 2019 gesloten Medezeggenschapsregeling cliënten uitgebreid geëvalueerd en aangepast aan de actuele situatie. Hierbij is de positie van de CCR ten opzichte van de medezeggenschapsvormen op de diverse organisatieonderdelen en locaties opnieuw vastgelegd in de Medezeggenschapsregeling ('MZR') Zorgbalans 2024.

ONZE VISIE:
ELKE STEM VERDIENT HET GEHOORD EN
SERIEUS GENOMEN TE WORDEN.

Medezeggenschap van cliënten, al dan niet via hun vertegenwoordigers, draagt bij aan de bewaking en bevordering van de kwaliteit van goede zorg en welzijn (autonomie, rechtspositie, zorg- en dienstverlening), en indirect ook aan goed werk en een duurzaam economische organisatie.

ONZE MISSIE:
"UW LEVEN, UW WENSEN, SAMEN ONZE ZORG."
OMDAT GOEDE ZORG HEEL PERSOONLIJK IS.

De CCR behartigt de collectieve belangen van alle cliënten van Zorgbalans (Wijkzorg, woonzorglocaties, ontmoetingscentra en Prettig Thuis) en spant zich maximaal in om direct of indirect via de daarvoor bestaande medezeggenschapsorganen kennis te nemen van de wensen en behoeften van alle cliënten.

De CCR heeft een eigen Huishoudelijk Reglement en kan dit zelf en indien nodig aanpassen. De leden van de CCR hebben elk hun specifieke aandachtsgebieden.

SAMENSTELLING CCR IN 2025

Arnoud Bernelot Moens (ABM)	CCR-lid sinds 1-1-2021, voorzitter
Yvonne Selhorst (YS)	CCR-lid sinds 1-3-2022, vicevoorzitter
Elisabeth Rijpkema (ER)*	CCR-lid sinds 1-3-2022, penningmeester
Henny van der Veldt-Woning (HV)	CCR-lid sinds 1-1-2021
Jeroen Stroucken (JS)	CCR-lid sinds 1-1-2023
Wouter van Loenen (WL)	CCR-lid sinds 1-6-2024

* per 1 maart 2026 zal Elisabeth Rijpkema afscheid nemen als lid van de CCR.

Ondersteuning CCR
Anneke Piersma

ambtelijk secretaris sinds 01-01-1992

Portefeuilleverdeling in 2025

Aandachtsgebieden	ABM	ER	YS	HV	JS	WL
Organisatie en strategie Zorgbalans	■	■	■	■	■	■
Financiën en vastgoed	■		■			■
Zorgtechnologie en innovatie			■		■	
Diversiteit & inclusie		■				
Kwaliteit van zorg/Ketenzorg			■	■	■	
Veiligheid vanuit clientperspectief (fysiek, sociaal, digitaal)					■	
Toekomst van de Ouderenzorg		■	■		■	
Onderzoek/Samenwerking UNO		■			■	
Zorgzame buurten (De Buurt als Ecosysteem)	■	■				■
Naastenparticipatie in de regio (onderhoud contact PIT)		■	■			
Samenwerking (CCR-en) in regio	■	■	■			
Medezeggenschap organisatieonderdelen, ophalen & verwerken cliëntinformatie		■				■
Organisatie, beleid, functioneren en verantwoording CCR	■	■	■			
Kennisverdieping CCR			■			
Werk-/Jaarplan/Stakeholdermanagement	■	■				■
Jaarverslag/Communicatie en PR	■	■				

Medezeggenschap organisatie-onderdelen	ABM	ER	YS	HV	JS	WL
WZL Breezicht, IJmuiden		■				
WZL Molenweid, Velserbroek		■				
WZL WF Visserhuis, IJmuiden		■				
WZL De Moerberg, IJmuiden		■				
WZL Velserduin, IJmuiden			■			
WZL Huis ter Hagen, Driehuis		■				■
WZL De Houttuinen, Haarlem			■			
WZL Zuiderhout, Haarlem	■			■		
WZL De Heemhaven, Heemstede		■				
WZL Kennemerduin, Heemstede, WZL Slottuin, Heemstede	■	■				
WZL Den Weeligenberg, Hillegom					■	
WZL Horstendaal en Saanensduin, Bennebroek					■	
WZL Sonnevank, Hillegom					■	■
OC Bloemenstroom, Bloemendaal				■	■	
OC Bollenstroom, Hillegom					■	
OC Schulpstroom, Velsen-Noord, OC Polderstroom, Velserbroek			■			
OC Zeestroom, IJmuiden		■			■	
OC Heemstroom, Heemstede – OC Spaarnestroom, Haarlem				■		
OC Zandstroom, Zandvoort		■			■	
OC Schalkstroom, Haarlem – OC Hofstroom, Haarlem				■		
Wijkzorg, Buurts, Buurt als Ecosysteem	■		■			■
Prettig Thuis	■		■			■
Nobilis, Servicepaspoort, FlexiCura	■		■			
Stg. Vrienden Verpleeghuiszorg Zorgbalans & Stg. Kennemerpark	■					

WAT HEBBEN WE GEDAAN IN 2025

Op het vlak van medezeggenschap:

Op intramuraal 'locatie' niveau zijn vrijwel op alle locaties nieuwe MZ regelingen gesloten waarbij de uitvoering, in handen ligt van het locatie management.

De rol van de CCR daarbij is het toetsen van de inspraak mogelijkheid van cliënten tijdens bezoeken en bijeenkomsten en 2 à 3 x per jaar contact hebben met het locatie management.

Op extramuraal 'wijk' niveau zijn wij er nog niet in geslaagd een succesvolle wijze van medezeggenschap te introduceren. Daarmee een prioriteit voor 2026.

Op het vlak van samenwerking binnen de regio:

Omwille van verbetering/innovatie medezeggenschap cliënten in de regio, overeenkomstig de IZA (bijv. bij ziekenhuis-verplaatste zorg, van extra- naar intramuraal of vice versa), is hernieuwde samenwerking van groot belang.

- Samenwerking met regionale CCR-en.

De ambitieuze wens om in 2025, samen met de CCR-en van St. Jacob, Kennemerhart, het Spaarne Gasthuis en Amstelring, vanuit het cliëntperspectief een gezamenlijke visie voor de toekomst van de regionale ouderenzorg te ontwikkelen, lijkt langzaam werkelijkheid te worden.

- Binnen een regionale projectgroep 'Naastenparticipatie' dachten we mee over de noodzaak van en mogelijkheden voor naastenparticipatie binnen de ouderenzorg in de regio (Zorgbalans, Kennemerhart, St. Jacob en Tandem). Uitkomst was een helder model om het gesprek te (kunnen) voeren met cliënten en naasten over samenspel, alsook om op terug te kunnen vallen voor inzicht en overzicht hoe om te gaan met naasten die niet betrokken zijn en/of de autonomie van een cliënt onvoldoende te zien/respecteren.

- Ook was de CCR actief betrokken bij de start van het project de Buurt als Eco systeem. In heel Nederland zijn 22 wijken geselecteerd (in Haarlem 'de Vijfhoek') met als opdracht de sociale zelfredzaamheid binnen deze wijken in kaart te brengen, kansen niet alleen te signaleren maar ook uit te voeren.

Op het vlak van organisatie en strategie:

De CCR toetst de strategie, processen en bedrijfsvoering van ZB, opdat te allen tijde het cliëntperspectief daarin wordt meegewogen. Kernthema's daarbij zijn kwaliteit en continuïteit van zorg en welzijn, bejegening, cliëntenparticipatie en het sneller dan verwacht veranderende zorglandschap.

- De CCR onderhoudt goed contact met de Raad van Bestuur, en heeft het afgelopen jaar 8x een overlegvergadering gehouden.

Op het vlak van financiën & vastgoed:

Het aansluiten op de toekomstige behoefte van ouderen op het gebied van wonen en zorg en welzijn en het gericht investeren in duurzaamheid is noodzaak om ook in de (nabije) toekomst te kunnen voorzien in oplossingen voor de groeiende zorgvraag. Deels in onze woonzorglocaties, maar vooral ook in de wijk. Dit vraagt veel aandacht en overleg, maar vooral ook gerichte actie (veelal in samenwerking met derden).

- Het afgelopen jaar hebben we een vinger a/d pols gehouden over vastgoed ontwikkelingen van de woonzorglocaties Zuiderhout, Kennemerduin, Huis ter Hagen. Lange trajecten waarbij de actualiteit de toekomst telkenmale tot nieuwe inzichten dwingt.
- En beoordeelden we de begroting en jaarrekening van ZB.

Op het vlak van kwaliteit van zorg/ketenzorg:

Kwaliteit van zorg betekent goede zorg op het juiste moment, op de juiste plek geleverd en voldoet aan de behoefte van de cliënt. Met de grote veranderingen en verschuivingen in de zorg houdt de CCR nauwlettend in de gaten of en hoe de kwaliteit gewaarborgd blijft en of deze past binnen onze opvattingen over ketenzorg.

- In 2025 beoordeelde de CCR het Zorgbalans Kwaliteitsbeeld 2024 vanuit het cliëntenperspectief, met inachtneming van wat vragen en opmerkingen, positief.

AANDACHTSPUNTEN VOOR 2026

- Werven leden CCR
Nieuwe wegen bedenken; 2e schil uitwerken.
- Deskundigheidsbevordering (permanente educatie)
'Meer de boer op' (webinars, symposia, LOC (ondersteuning/cursus/begeleiding), etc.).
- Advies-/instemmingsaanvragen (pro-actieve rol)
Geaccordeerde Checklist CCR-RvB tbv adviesvragen operationaliseren. Eerder participeren.
- Efficiënt werken
Vergaderstructuur /agendaopbouw (niet in beton gieten); locatiebezoeken inplannen
- Evaluatie vrijwilligersbijdrageregeling
Link met werving: 'voorwaarden' (moderne lpad/telefoon); declaratie gemaakte kosten.
- Achterban informeren / communicatiemiddelen
Grotere bekendheid CCR op/in locaties/wijkzorg, via nieuwsbrieven/wijkkrant.
- Medezeggenschap (lokaal/wijk/centraal) en borging
MZregelingen op locatie/wijkzorg en daar uitvoering aan geven; borging MZC in Q-gesprekken management

Behandelde Adviesvragen en Instemmingsverzoeken 2025

Adviesaanvragen (positief, waarbij CCR voorafgaand uitgebreide vragen heeft gesteld)

1. Kwaliteitsbeeld 2024
2. Jaarrekening Zorgbalans 2024
3. Topstructuur
4. Analyse Wzd Onvrijwillige zorg 2024
5. Herzien gewaagd doel
6. Huisvestings-vastgoed visie + voornemen koop Huis ter Hagen + voornemen koop Kennemerduin
7. Profiel directeur Vastgoed en Woonzorgconcepten en directeur Wonen & Revalidatie
8. Begroting 2026
9. Herbenoeming RvT Dhr. R. Alma
10. Organisatorische positionering Prettig Thuis -> advisering in 2026

Instemmingsverzoeken (ingestemd, waarbij CCR voorafgaand uitgebreide vragen heeft gesteld)

1. HACCP
2. Hernieuwd Reanimatiebeleid is ON HOLD gezet door RvB -> zie 2026 vervolg
3. CTO 2025
4. Herzien Vrijwilligersbeleid Ingestemd met een mits -> zie 2026 vervolg

Vergaderingen, overleg en anderszins

- 12 maal een CCR vergadering
- 8 maal een Overlegvergadering met de CCR en de voorzitter van de Raad van Bestuur ('RvB'). Vera Bergkamp die zich daarin o.a. liet bijstaan door afwisselend de directeur Wonen&Revalidatie WimJan Egberts en de directeur Wijkzorg Inge Veenstra. Bestuurssecretaris Cora Kunz was bij alle vergaderingen- en bij één van de vergaderingen was het op voordracht van de CCR benoemde lid van de Raad van Toezicht ('RvT') en tevens voorzitter RvT, Gita Gallé aanwezig.
- Een afvaardiging van de CCR nam deel aan het 'breed overleg' op 20 november tussen de RvT, de RvB, de Ondernemingsraad ('OR'), de VVAR en de vakgroep ouderengeneeskunde. Tijdens deze medezeggenschapsmiddag is gesproken over optimaliseren/efficiëntie van de medezeggenschap met behoud van kwaliteit.
- Sollicitaties
 - 17-04 Adviesgesprek kandidaat locatiemanager De Houttuinen
 - 18-09 Sollicitatie carrousel Directeur Vastgoed en Woonzorgconcepten
 - 17-12 Sollicitatie carrousel Directeur Wonen&Revalidatie
- Bijgewoonde bijeenkomsten/afspraken door CCR-leden en/of portefeuillehouders
 - 16-01 Klankbordgroep vrijwilligers
 - 13-02 Auditgesprek
 - 29-01 Première in Pathé documentaire "Ik zie alles, hoor alles, wil alles"
 - 30-01; 10-04; 30-06; 15-09; 30-10; 17-11 Ontwikkel-/strategiebijeenkomsten/i-overleg
 - 17-03 Zorginkoop Zilveren Kruis meeting voor CCR'n uit de regio
 - 16-04 Servicepaspoort "De zaken van morgen"
 - 22-04 Informeel overleg Strategie Vastgoed
 - 09-05 (Viva Zorggroep was host) en 21-11 (Amstelring was host) LOC Regionale bijeenkomsten cliëntenraden
 - 20-05 Jaarlijkse meeting met RvT-RvB (afvaardiging) en CCR
 - 11-06 Congres "Generatie ouderen langer thuis"
 - 24-06 Medezeggenschapsmiddag cliënten Den Weeligenberg (inzake verbouwing)
 - 09-07 Slottuin BBQ
 - 16-09 CCR-VVAR (afvaardiging)
 - 17-09 Teambuildingsuitje CCR
 - 19-09 1e RondeTafelBijeenkomst CCR'n Kennemerhart; Sint Jacob; Zorgbalans; Spaarne Gasthuis (Zorgbalans host de 2e RTB in 2026)
 - 13-10 Bijeenkomst Duurzame voeding
 - 20-11 Medezeggenschapsmiddag Zorgbalans
 - 06-11 UNO-wetenschapscommissie in VU Amsterdam
 - 13-11 Afscheidsreceptie directeur Wonen&Revalidatie WimJan Egtberts