

Estinea

Jouw leven, jouw kracht



Jaarverslag 2025

Centrale cliëntenraad

Inhoud

Bladzijde

1.	Voorwoord.....	3
2.	Algemene informatie.....	4
	2.1 Medezeggenschap	4
	2.2 Samenstelling centrale cliëntenraad	5
	2.3 Coach centrale cliëntenraad	6
	2.4 Secretariaat.....	6
3.	Vergaderingen	7
	3.1 Algemeen	7
	3.2 Vergaderingen centrale cliëntenraad	7
	3.3 Overlegvergaderingen met de bestuurder.....	7
	3.4 Onderwerpen (overleg)vergaderingen	7
	3.5 Contact met raad van toezicht (RvT).....	15
	3.6 Overige werkzaamheden van de centrale cliëntenraad.....	16
4.	Commissie Financiën	17
5.	Tot slot	18

1. Voorwoord

Dat was 2025.....en nu samen verder!

Beste lezer!

Dit is mijn laatste voorwoord bij het jaarverslag van de Centrale cliëntenraad. Ik heb 6 jaar met veel plezier gewerkt als voorzitter van deze prima groep betrokken mensen. Per 1 januari 2026 leg ik mijn functie neer. Ik heb het met heel veel plezier gedaan, ik heb veel geleerd en neem met een goed gevoel afscheid. Estinea heeft een warm plaatsje in mij hart veroverd.....

Richard Berenschot, hij is vanaf 1 januari mijn opvolger als voorzitter van de Centrale cliëntenraad, was aanwezig op onze laatste vergadering in december 2025. We hadden een prettig gesprek, vol vertrouwen geef ik het stokje aan hem door.

In het jaar 2025 keurden we weer heel wat plannen goed. We benoemden nieuwe leden voor onze eigen raad, een nieuwe directeur en keurden het jaarplan en de begroting goed. Wat betekent dat?

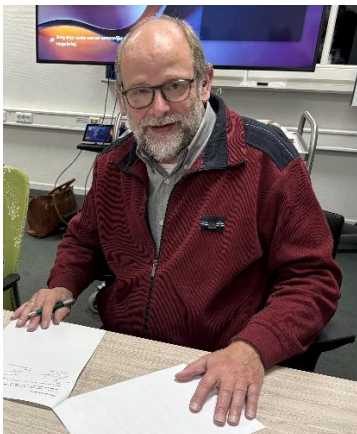
- De CCR is op sterkte en komt op voor jullie belangen
- De leiding van Estinea is in goede handen
- Er liggen goede plannen voor 2026
- Met de centen komen we uit!

Kort samengevat: Estinea verandert, maar staat er goed voor.

Dat inspraak van jullie belangrijk is weten we intussen. Wij gaan door met meepraten, meedenken en meebeslissen. We willen graag dat iedereen dat doet op de plek waar je woont, werkt of je dagbesteding doet. Je mag er zijn en je mag je laten horen!

Ook in het nieuwe jaar zullen er weer genoeg punten besproken gaan worden. Alles met het oog op wat belangrijk is voor jullie. De leden van de raad luisteren goed naar iedereen die ze hierover spreken. Als jullie vragen of tips hebben, zoek ze op en spreek ze aan.

Met hartelijke groet, namens de hele CCR, Henk Rijks.



2. Algemene informatie

Opmerking vooraf: Bij Estinea noemen we cliënten bij voorkeur bewoners/deelnemers. Maar omdat er formeel vaak sprake is van de term cliënten, heet de raad de Centrale cliëntenraad en de verwanten noemen we dan clientvertegenwoordigers.

2.1 Medezeggenschap

De Centrale cliëntenraad (CCR) komt op voor de belangen van alle bewoners/deelnemers van Estinea. Via de CCR kunnen bewoners/deelnemers en cliëntvertegenwoordigers hun stem laten horen.

De leden van de Centrale cliëntenraad worden rechtstreeks gekozen door bewoners/deelnemers of door hun vertegenwoordigers.

Mocht er zich geen kandidaat aanmelden, dan kan de raad zelf iemand als lid voordragen. De onafhankelijk voorzitter wordt voorgedragen door de CCR en benoemd door de bestuurder.

De CCR vergadert volgens een jaaragenda en brengt gevraagd en ongevraagd advies uit over diverse onderwerpen op het gebied van wonen, werken, voeding, veiligheid en de kwaliteit van zorg.

Daarnaast wordt er geadviseerd over de begroting, de jaarrekening, het jaarplan en (her)benoemingen van onder andere leden van de raad van toezicht en het management team.

2.2 Samenstelling centrale cliëntenraad

De Centrale cliëntenraad telt maximaal 13 leden (zeven cliënten en zes cliëntvertegenwoordigers) en een onafhankelijk voorzitter.

In het verslagjaar zijn er 2 nieuwe bewoners/deelnemers in de plaats van afgetreden leden gekomen: Jan van der Velden en Henk Mulder.

Ook is er een wisseling geweest bij de clientvertegenwoordigers van de CCR: Tjeerd Visser is het verslagjaar gekozen en toegetreden.

Op 31 december 2025 had de Centrale cliëntenraad van Estinea de volgende samenstelling:

Bewoners/deelnemers



- Kevin Mol:
- Martijn Stronks (geen foto)
- Dienie Doornink (geen foto)
- Wouter de Rooter (geen foto)
- Kim Croes (geen foto)
- Jan van der Velden (geen foto)
- Henk Mulder (geen foto)

Cliëntvertegenwoordigers

- Ab Kreunen (geen foto)



- Wim Mijnen:
- Evert Hiddink (geen foto)
- Ger Janssen (geen foto)



- Winny van Keeken:



- Tjeerd Visser:

Onafhankelijk voorzitter

- Henk Rijks

Vicevoorzitter

In 2025 was Ab Kreunen de vicevoorzitter.

Secretaris

In 2025 was Winny van Keeken de secretaris

2.3 Coach Centrale cliëntenraad

De bewoners/deelnemers krijgen ondersteuning van een onafhankelijke coach van het LSR (landelijksteunpunt medezeggenschap): Susan Pinkster.

Susan bereidt de vergaderingen samen met deze leden voor.

Tijdens de vergaderingen wordt er gesproken in heldere, begrijpelijke taal.

De vergaderstukken zijn vaak voorzien van samenvattingen zodat de onderwerpen voor alle leden te begrijpen zijn.

2.4. Secretariaat

De Centrale cliëntenraad wordt beleidsmatig, secretarieel en organisatorisch ondersteund door een ambtelijk secretaris: Kristel Bloembergen.

3. Vergaderingen



3.1 Algemeen

De vaste vergaderdag van de Centrale cliëntenraad is de maandagavond.

De vergaderingen vinden volgens een jaarplanning plaats.

Om en om is er een vergadering van de CCR zelf en een overlegvergadering met de bestuurder.

Tijdens die vergaderingen passeren allerlei onderwerpen de revue.

Over sommige onderwerpen mag de CCR een advies geven, andere staan ter instemming of ter informatie op de agenda.

3.2 Vergaderingen Centrale cliëntenraad

De CCR zelf vergaderde in 2025 zeven keer.

Tweemaal is een zogenaamd BOT-overleg geweest. Een benen-op-tafel-gesprek waarbij er wat vrijer over zaken gesproken is.

3.3 Overlegvergaderingen met de bestuurder

De centrale cliëntenraad, de bestuurder en de beleidsadviseur Zorg bespreken met elkaar organisatie-brede onderwerpen die cliënten aangaan in de overlegvergadering (OV).

Het gaat dan om onderwerpen op het gebied van wonen, werken, voeding, veiligheid en de kwaliteit van zorg.

De CCR komt daarbij op voor de belangen van alle bewoners/deelnemers van Estinea. In 2025 heeft de CCR zeven keer vergaderd met de bestuurder en de beleidsadviseur Zorg.

3.4 Onderwerpen (overleg) vergaderingen

Tijdens de (overleg)vergaderingen werd inhoudelijk gesproken over de advies- en instemmingsaanvragen en overige onderwerpen:

Begroting en Jaarplan 2026

De commissie Financiën heeft het begrotingsgedeelte met de manager Bedrijfsvoering & Financiën besproken.

Vervolgens is de begroting en het jaarplan 2026 samen met de bevindingen van de

commissie Financiën tijdens de overlegvergadering van 8 december 2025 besproken. Op basis hiervan heeft de CCR positief over de begroting geadviseerd.

Bestuurswissel

Eind maart werd de Centrale cliëntenraad door de bestuurder en leden van de Raad van Toezicht geïnformeerd over het vertrek van de bestuurder.

Vervolgens heeft de Centrale cliëntenraad een rol gekregen in de zoektocht naar een nieuwe bestuurder. Dit proces (voor zowel de interim-bestuurder als de nieuwe bestuurder) is samen met de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en het management team doorlopen.

We mochten aangeven wat er nodig was in het wervingsprofiel, namen met een afvaardiging deel aan selectiegesprekken en hebben met de hele Centrale cliëntenraad een voordrachtgesprek gevoerd.

We zijn blij dat we gezamenlijk een goede nieuwe bestuurder hebben kunnen vinden.

Calamiteit en incident

Estinea heeft het volgende ter informatie met de CCR gedeeld:

Waar gewerkt wordt, worden soms fouten gemaakt. Wanneer een bewoner/deelnemer ernstige schade heeft, door iets wat in de zorg niet goed is gegaan dan noemen we dat een calamiteit. Stel: een bewoner valt uit bed en breekt een heup. Als het bed niet op de laagste stand stond zoals was afgesproken, dan is dat een fout in de zorgverlening. En het heeft ernstige gevolgen voor de bewoner. Dan is dat een calamiteit.

Vanuit de wet moeten zorgaanbieders dit melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en moeten ze een onderzoek doen.

Soms gaat er iets mis in de zorg maar heeft dit geen ernstige gevolgen voor een bewoner/deelnemer. Dat heet een incident.

Binnen Estinea hebben we in het afgelopen jaar een calamiteit en een incident gehad.

Bij de calamiteit is een bewoner overleden. We vinden dit heel erg naar voor de nabestaanden en voor het team dat dit is overkomen. We zijn direct een onderzoek gestart. We doen dit onderzoek om te leren van wat er is gebeurd. Niet om iemand de schuld te geven. Zo'n onderzoek gaat met behulp van een onafhankelijke voorzitter. We leerden dat er heel veel oorzaken bij elkaar kwamen die uiteindelijk geleid hebben tot de calamiteit. Eerst was niet gelijk duidelijk wat er nu precies mis was gegaan in de zorg. Toen dat tijdens het

onderzoek duidelijk werd, hebben we dit direct gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Daarna hebben we een verbeterplan gemaakt. Daarin staan acties beschreven die we oppakken om te voorkomen dat dit opnieuw gebeurt. Dit verbeterplan is ook naar de IGJ gestuurd.

Daarnaast is er nog een incident gebeurd binnen Estinea. Er was iets niet goed gegaan in de zorg, maar dit heeft niet geleid tot schade bij een bewoner. We hoeven dit dan niet te melden bij de IGJ, maar we vinden het wel belangrijk om te leren van het incident. Daarom is er ook weer een onderzoek geweest naar dit incident. Ook daar wordt een verbeterplan op gemaakt.

Als het gaat om de calamiteit was de IGJ tevreden over het verbeterplan. Ze vinden dat we goede acties uitgezet hebben.

Calamiteitenplan

Estinea heeft dit ter informatie met de CCR gedeeld:

Estinea heeft een plan gemaakt voor calamiteiten. Dat plan is gemaakt zodat de juiste mensen op het juiste moment actie kunnen nemen als er een ramp, crisis of grootschalig incident is. Het calamiteitenplan richt zich dan vooral op hoe een crisisteam dan werkt. In het plan staat wanneer er een crisisteam moet komen, wie de beslissingen neemt en wie er op welk moment in het crisisteam zitten.

De klankbordgroep van de CCR die over inspraak en medezeggenschap gaat heeft ook meegekeken bij het opstellen van het plan. Zij waren over het algemeen tevreden over het plan maar hadden nog enkele verbeterpunten. Zoals: hoe wordt er tijdens een ramp of crisis met bewoners/deelnemers gecommuniceerd? Zorg voor een noodpakket op alle locaties waar mensen even mee vooruit kunnen en zorg ervoor dat aggregaten ook getest worden. Ook waren er nog vragen zoals: hoe vaak oefenen locaties op dit moment bijvoorbeeld voor een ontruiming?

Er ligt nu een calamiteitenplan. Zo zijn we beter voorbereid op een ramp of crisis. Er is geluisterd naar de opmerkingen van de CCR. Het plan is er op aangepast. Zo is er bijvoorbeeld nu ook een ICT calamiteitenplan aan toegevoegd. Daarin is aandacht voor wat als we te maken krijgen met hackers, of als de stroom heel lang uitvalt.

Estinea:

We bereiden ons dan ook voor door op sommige plaatsen noodstroom te hebben en wat dat betekent voor bijvoorbeeld accu's rondom de technologie voor zorgalarmering. Voorbeeld van een andere voorbereiding die we nu treffen is dat we ervoor zorgen dat alle locaties snel aan persoonlijke beschermingsmaatregelen komen als dat nodig is.

Het allerbelangrijkste is nu om goed te oefenen en het plan dan bij te stellen op basis van wat we geleerd hebben tijdens het oefenen. Het plan wordt daarmee steeds aangepast.

De Centrale cliëntenraad zal dit blijven volgen.

Centraal Bureau

Tijdens de laatste overlegvergadering met Beatrijs van Riessen als bestuurder is aan bod gekomen dat er mogelijk een formele adviesaanvraag over de voorgenomen investering en verbouwing van het Centraal Bureau zou volgen. Dit was afhankelijk van de bespreking door de Raad van Toezicht op 16 juni. Omdat er in de tussentijd een bestuurswissel zou plaatsvinden en er in de zomer niet wordt vergaderd door de Centrale cliëntenraad, is afgesproken dat de financiële commissie van de Centrale cliëntenraad dit zelf zou bespreken. De financiële commissie heeft mandaat gekregen van de CCR. Per e-mail is er informatie uitgewisseld met de manager bedrijfsvoering en financiën. De financiële commissie heeft een en ander besproken en aangegeven dat hij zich kan vinden in de voorgenomen investering en verbouwing van het CB.

ECD (elektronisch cliënten dossier)

De bouwer (leverancier) van PUUR stopt voor de gehandicaptenzorg en dus ook voor Estinea. Dat betekent dat Estinea op zoek was naar een nieuw Electronisch Clienten Dossier (ECD). In december 2025 is gekozen om ONS van Nedap bij Estinea te gaan gebruiken.

Bij het kiezen van een nieuw ECD is gekeken naar:

- *Makkelijk te gebruiken: Het nieuwe ECD moet eenvoudig zijn voor alle medewerkers: op woonlocaties, W&A-locaties en voor ambulante begeleiders.*
- *Inzicht voor bewoners, deelnemers en vertegenwoordigers: Bewoners, deelnemers en hun (wettelijke) vertegenwoordigers moeten makkelijk kunnen zien wat er in het dossier staat, als zij daar recht op hebben.*

- *Ervaren leverancier: De leverancier moet veel ervaring en een goed ECD hebben voor de gehandicaptenzorg.*
- *Techniek en veiligheid: Het ECD moet kunnen samenwerken met andere systemen, zoals het medisch dossier van de huisarts. En het moet voldoen aan alle regels voor informatiebeveiliging.*
- *Kosten: We vergelijken de prijzen van de verschillende leveranciers. De kosten om te gaan werken met een nieuw ECD zijn opgenomen in de begroting voor 2026.*
- *Overstap van PUUR: Het is belangrijk dat alle gegevens uit PUUR goed worden overgezet naar het nieuwe ECD. We kijken welke leverancier dat het beste kan regelen.*
- *Ervaringen van anderen: We vragen andere zorgorganisaties hoe zij het ECD vinden werken.*

Eind december heeft Estinea gekozen voor het systeem ONS van leverancier Nedap, dit was vooraf voorgelegd aan de CCR. Estinea wil zo snel mogelijk beginnen met het nieuwe systeem. Dat doen ze tussen januari en juni 2026. Estinea heeft nog een contract met PUUR, maar omdat die leverancier gaat stoppen, is niet duidelijk hoe goed ze het systeem blijven onderhouden. Daarom willen we op tijd overstappen.

Floortje app

Estinea heeft het volgende ter informatie met de CCR gedeeld:

In de zorg wordt de inzet van technologie steeds belangrijker. Door het inzetten van technologie kunnen we medewerkers ondersteunen hun werk makkelijker en leuker te maken. Ook kunnen technologieën helpen bij het vergroten van zelfstandigheid van bewoners en deelnemers. Dit heet zorgtechnologie.

Om die redenen is zorgtechnologie ook een van de drie speerpunten dit jaar binnen Estinea. We willen dus dat de teams meer gebruik maken van (zorg)technologieën. Maar het kan voor begeleiders best moeilijk zijn om te weten welke (zorg)technologieën er allemaal bestaan, welke het beste past bij een bewoner/deelnemer en wanneer je deze dan inzet.

Daarom gebruiken we de Floortje app binnen Estinea. Floortje is een digitale collega die alles weet van zorgtechnologieën. Op een website vult de begeleider, evt samen met de bewoner/deelnemer, verschillende vragen in. De website (Floortje) geeft dan advies over welke (zorg)technologie het beste past bij de bewoner/deelnemer. Ook geeft Floortje informatie over waar je de technologie kan lenen of kopen.

We zijn in juni gestart met de Floortje app in 8 teams verdeeld over alle regio's. Dit zijn woon, werk/activiteiten en ambulante teams.

Deze teams hebben eerst een bijeenkomst gevolgd waarin ze meer leerden over zorgtechnologie en hoe ze Floortje moeten gebruiken.

Estinea heeft aan de CCR laten zien hoe de app eruit ziet en werkt. In december heeft Estinea gekeken wat het werken met Floortje heeft opgeleverd. Er volgt nog een advies over of en hoe Estinea de Floortje app binnen de hele organisatie in kan gaan zetten.

Huisvestingsplannen

De Centrale cliëntenraad heeft officieel adviesrecht over huisvestingsplannen.

In het verleden is met de bestuurder afgesproken dat hiervoor geen aparte adviesaanvragen gemaakt worden.

De afspraak is dat de gesprekken met de betrokkenen goed doorlopen worden en dat de CCR wel geïnformeerd wordt over waar Estinea mee bezig is.

De CCR ontvangt de huisvestingsplannen dus ter informatie, zo ook in het verslagjaar. Er is echter een uitzondering: als het gaat om belangrijke investeringen, dan wordt het wel officieel voorgelegd aan de CCR.

Informatiebeveiliging

Estinea heeft het volgende ter informatie met de CCR gedeeld:

Medewerkers van Estinea hebben dagelijks te maken met gevoelige informatie over bewoners/deelnemers. Denk aan medische of financiële gegevens. Estinea wil al deze informatie goed beschermen. Veilig omgaan met informatie is onderdeel van het leveren van goede zorg en ondersteuning.

In 2025 hebben we op veel manieren aandacht voor informatiebeveiliging. In maart 2025 kijkt de Inspectie met ons mee of wij hier op de goede manier aandacht voor hebben. Estinea vindt het belangrijk dat de cliëntenraad goed op de hoogte is van de ontwikkelingen rondom informatiebeveiliging.

Er zijn wettelijke regels voor wat Estinea moet doen aan informatiebeveiliging. Eén daarvan is dat je als zorgaanbieder moet werken aan bepaalde normen rondom informatiebeveiliging (bijvoorbeeld de NEN-norm 7510). Estinea wil graag aan deze norm voldoen. Dat betekent het volgende:

- We gebruiken de techniek om onze data zoveel mogelijk te beschermen: we zorgen bijvoorbeeld voor goede technische maatregelen zodat hackers geen toegang krijgen tot onze systemen.*
- We ontwikkelen een informatiemanagementsysteem. Dat houdt in dat we een systeem hebben waarin altijd goed gekeken wordt naar alle risico's die we lopen en dat we die zo laag mogelijk houden. We hebben voor dit informatiemanagementsysteem veel procedures en notities moeten (her)schrijven. Denk aan notities waarin we alle kansen en risico's rondom informatiebeveiliging hebben moeten omschrijven, maar ook wat we moeten doen met overeenkomsten met andere zorgaanbieders en leveranciers. Daarnaast is het belangrijk dat we bij Estinea leren van fouten en zorgen dat we daar in verbeteren. Daarom*

hebben we een meldpunt gemaakt waar medewerkers incidenten kunnen melden. Een speciale commissie volgt alle meldingen en kijkt hoe deze op te lossen.

- *We werken continu aan bewustwording van medewerkers als het gaat om informatiebeveiliging. Ook al hebben we de techniek nog zo goed geregeld, dan nog kan het gebeuren dat er dingen niet goed gaan. Waar mensen werken worden ook fouten gemaakt. In het bewustwordingsprogramma proberen we medewerkers handvatten mee te geven, wat zij zelf kunnen doen om data zo goed mogelijk te beschermen.*

Het plan van aanpak voor bewustwording is ook met de Centrale cliëntenraad gedeeld.

Estinea hoopte in maart 2025 te voldoen aan de norm NEN 7510. Door middel van een audit werd beoordeeld of Estinea er op een goede manier aandacht aan heeft gegeven. (Bij de audit kwam er iemand langs die niet bij Estinea werkt en veel verstand heeft van informatiebeveiliging en die heeft gekeken hoe wij als Estinea werken aan de punten die hierboven staan).

Hoewel er nog wat verbeterpunten waren, heeft Estinea voldoende aandacht gehad voor informatiebeveiliging.

Het blijft echter een belangrijk onderwerp en heeft voortdurend aandacht nodig.

Daarom zal de CCR dit ook blijven volgen.

Inspraak op locaties

In de wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (Wmcz) is geregeld dat Estinea zeggenschap, inspraak en medezeggenschap moet organiseren.

In de beleidsnotitie is uitgelegd wat deze woorden betekenen. En hoe we dit organiseren binnen Estinea. Daarbij vindt Estinea het belangrijk dat er bij zeggenschap en inspraak wordt samengewerkt met het netwerk om de bewoner/deelnemer heen.

Hoe we dat doen is ook uitgewerkt in de beleidsnotitie.

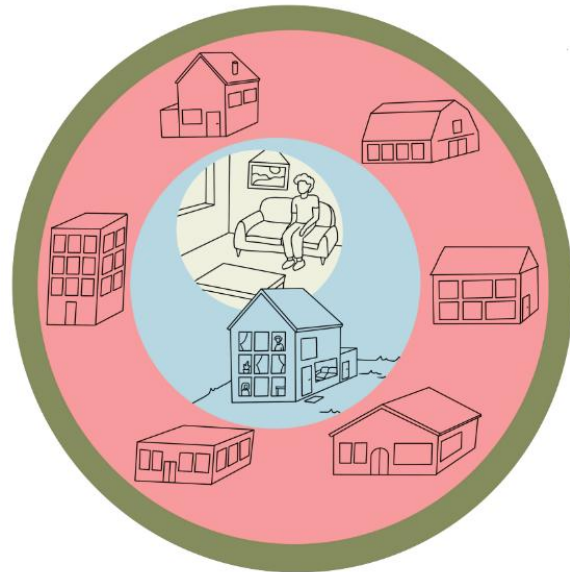
Zeggenschap, inspraak en medezeggenschap

- Zeggenschap betekent dat je als bewoner/deelnemer zegt wat voor jou belangrijk is. En wat jij nodig hebt in het dagelijks leven. Daar kun je zelf over beslissen, bijvoorbeeld in het ondersteuningsplan. Hier is binnen Estinea altijd veel aandacht voor en is de basis voor de zorg en ondersteuning aan iedere bewoner/deelnemer van Estinea. Als zeggenschap over je eigen leven moeilijk is kan je daar hulp bij krijgen van bijvoorbeeld familie.
- Bij inspraak vertellen bewoners/deelnemers en verwanten over wat hun wensen en meningen zijn. Over onderwerpen die belangrijk zijn in het dagelijks leven van bewoners/deelnemers. Ook cliënten en verwanten die niet in de cliëntenraad zitten. Dit gaat vaak over onderwerpen ten aanzien van de woon en werk- en activiteiten omgeving.

Zij delen hun wensen en meningen met de zorgorganisatie en de cliëntenraad. Op deze manier hebben zij de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de dagelijkse omgeving.

- Bij medezeggenschap kom je op voor de gezamenlijke wensen en belangen van bewoners en deelnemers van Estinea. Dit gebeurt in de Centrale cliëntenraad van Estinea.

De witte cirkel is zeggenschap.
De blauwe cirkel is inspraak.
De roze cirkel is medezeggenschap.



Hieronder staat wat Estinea in 2025 wilde organiseren rondom deze thema's:

- We geven een goede uitleg aan bewoners/deelnemers en medewerkers hoe wij zeggenschap, inspraak en medezeggenschap organiseren. We onderzoeken ook in hoeverre vertegenwoordigers, bewoners/deelnemers behoefte hebben aan medezeggenschap op een locatie.
- We onderzoeken wat er nu allemaal al gebeurt op het gebied van inspraak en welke thema's er besproken worden op W&A- en woonlocaties. We koppelen de resultaten terug aan de Centrale cliëntenraad.
- We gaan bij 14 locaties extra ondersteunen in hoe we zeggenschap, inspraak en medezeggenschap zo goed mogelijk organiseren. Daarbij betrekken we het netwerk nog beter. We hebben daarvoor verschillende methodes die we gebruiken om dit te doen. Zoals het huis van inspraak.

Met de klankbordgroep vergadering hebben we gekeken naar hoe we goede uitleg kunnen geven aan bewoners/vertegenwoordigers. Met de klankbordgroep en tijdens de overlegvergadering is besproken wat goede manieren zouden kunnen zijn om uitleg te geven over hoe Estinea zeggenschap, inspraak en medezeggenschap organiseert. Er is -in nauwe samenwerking met de Centrale cliëntenraad- ook een interactieve film gemaakt over inspraak.

En er zijn taakcoördinatoren inspraak en medezeggenschap gekomen bij Estinea. Als taakcoördinator inspraak en medezeggenschap zorg je ervoor dat bewoners en deelnemers op een locatie op een passende en begrijpelijke manier kunnen meepraten over de gezamenlijke onderwerpen die spelen op de locatie. Dat noemen we inspraak. De Centrale cliëntenraad blijft dit proces ook in 2026 volgen.

Jaarrekening 2024

De commissie Financiën heeft een gesprek gehad met de manager Bedrijfsvoering & Financiën over de jaarrekening 2024.

Daarna heeft de Centrale cliëntenraad besloten een positief advies te geven.

Estinea is een stabiele en financieel gezonde organisatie.

Kwaliteitskompas

Estinea bekijkt kwaliteit vanuit twee invalshoeken:

- Zaken die we willen beheersen: de systemen en de risico's. Dit leggen we vast in processen, protocollen en procedures. Hier sturen we op.
- Zaken waar we uitgaan van vertrouwen: het dagelijkse werk van medewerkers voor de cliënt. Dit kun je niet vastleggen en beheersen. Wel kun je leren, verbeteren en met elkaar in gesprek gaan (en blijven).

Het kwaliteitskompas is opgebouwd vanuit 4 pijlers:

- Kwaliteit van zorg en ondersteuning.
- Kwaliteit van medewerkers.
- Kwaliteit van middelen (denk aan geld, ICT en huisvesting).
- Kwaliteit van toezicht en besturing.

Het afgelopen jaar is de Centrale cliëntenraad bijgepraat over de eerste stappen die gemaakt zijn in het nieuwe kwaliteitskompas, namelijk het deel veilig wonen en werken dat valt onder de pijler van Kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Het Kompas Veilig wonen en werken is onderverdeeld in 12 deelonderwerpen:

1. Melden en opvolgen van incidenten
2. Veilig douchen en baden
3. Fysieke belasting
4. Sociale veiligheid
5. Klachten
6. Bedrijfshulpverlening en ontruiming
7. Inventarisatie en evaluatie van risico's (RI&E) op locatie
8. Legionella
9. Voedselveiligheid, hygiëne en infectiepreventie
10. Informatieveiligheid
11. Brandveiligheid
12. Gebouwbeheer en apparatuur veiligheid

De Centrale cliëntenraad heeft hierover ook meegedacht en advies gegeven hoe dit nog beter zou kunnen.

Medisch generalistische zorg

Binnen Estinea proberen we de zorg voor bewoners/deelnemers zo goed mogelijk te regelen. Dat geldt niet alleen voor de zorg die Estinea zelf geeft, maar ook voor andere organisaties die zorg geven aan bewoners/deelnemers van Estinea.

Denk aan de zorg rondom gezondheid en ziekte. Het gaat dan om huisartsenzorg (ook in de avonden, weekenden en nachten), en de Arts Verstandelijk Gehandicapten (Arts VG). Dit wordt Medisch Generalistische Zorg (MGZ) genoemd.

Estinea, en andere zorgaanbieders in de gehandicaptenzorg, merken dat de druk op de zorg groot wordt. Huisartsen en Artsen VG geven aan dat ze teveel zorgvragen krijgen en te weinig personeel hebben om goede zorg te geven. Het kan zijn dat je zelf bijvoorbeeld merkt dat het lastig is om een huisarts te krijgen.

Estinea vindt het belangrijk dat bewoners/deelnemers toegang hebben tot MGZ.

Door verschillende projecten wil Estinea de MGZ graag ondersteunen, zodat bewoners/deelnemers toegang houden tot de MGZ.

Tijdens elke vergadering kwam de voortgang in het anders organiseren van de MGZ als vast agendapunt aan de orde.

Meerzorg

Estinea heeft het volgende ter informatie met de CCR gedeeld:

Estinea zorgt voor bewoners die soms wat extra zorg nodig hebben. Deze extra zorg is altijd tijdelijk. Dat heet Meerzorg. Menzis Zorgkantoor betaalt de kosten voor Meerzorg aan Estinea. Estinea vroeg altijd per bewoner die Meerzorg nodig had, geld aan bij Menzis Zorgkantoor. Eind november 2024 gaf Menzis Zorgkantoor aan dat ze hierover per 1 januari 2025 andere afspraken over wilden maken. Het aanvragen van Meerzorg per bewoner kost namelijk veel tijd van medewerkers van Estinea en van het Zorgkantoor.

Menzis Zorgkantoor wilde Estinea graag een totaalbedrag geven voor Meerzorg. Dat wil zeggen dat Estinea een vastgesteld bedrag krijgt voor een heel jaar. We hoeven dan niet meer per bewoner Meerzorg aan te vragen. Voordeel hiervan is dat we veel minder tijd kwijt zijn aan het aanvragen en verantwoorden van Meerzorg. Nadeel is dat je aan het begin van het jaar al moet inschatten hoeveel geld we ongeveer kwijt zijn aan Meerzorg. Wanneer aan het einde van het jaar toch meer is, dan krijgen we dat niet meer betaald (tenzij het echt veel meer is dan is afgesproken).

Om het vastgestelde bedrag voor 2025 te krijgen moest Estinea een plan (een businesscase) maken waarin het volgende stond:

- *Hoe Estinea Meerzorg organiseert. In de businesscase staat bijvoorbeeld beschreven dat we Meerzorg organiseren binnen verschillende woonlocaties,*

welke verschillende soorten Meezorg we zien en hoe we dat zo goed mogelijk kunnen organiseren. Daarbij staat voorop dat we altijd per persoon kijken wat iemand nodig heeft. Ook staat er in beschreven dat we Meezorg echt alleen maar inzetten als het echt niet anders kan. En hoe we stappen zetten om Meezorg af te bouwen.

- *Welke afspraken we met Menzis Zorgkantoor maken over hoe we kunnen volgen dat wij het geld voor Meezorg op de juiste manier inzetten.*

Op basis van vorige jaren moesten we een inschatting maken hoeveel bewoners Meezorg nodig hebben en wat de Meezorg gaat kosten.

Menzis Zorgkantoor heeft onze businesscase goedgekeurd. Dat betekent dat we voor 2025 een totaalbedrag krijgen voor ongeveer 38 bewoners die Meezorg nodig hebben. We hebben nu wat meer vrijheid in hoe en aan wie we dit geld goed besteden. Menzis Zorgkantoor kijkt hier wel het komend jaar goed met ons mee. Zo komen zij ieder kwartaal op bezoek en kijken zij of wij het beschikbare geld goed inzetten.

Meezorg is bij verschillende overlegvergaderingen een punt van bespreking geweest. De laatste overlegvergadering van 2025 sloot ook iemand van het Zorgkantoor aan en is dit aan bod geweest. Daarbij kwam ter sprake dat het afbouwen van Meezorg in de praktijk vaak lastig blijkt, maar dat het altijd een tijdelijk karakter heeft. Ook in 2026 blijft de Centrale cliëntenraad de Meezorg goed volgen.

Vacature Onafhankelijk voorzitter Centrale cliëntenraad

De voorzitter van de Centrale cliëntenraad heeft in het verslagjaar aangegeven per 1 januari 2026 zijn functie te willen neerleggen.

De Centrale cliëntenraad heeft een selectiecommissie ingesteld en nadat er met 3 kandidaten selectiegesprekken zijn geweest, is er een voordracht-kandidaat gekozen. Deze kandidaat heeft vervolgens eerst met de bestuurder en daarna met de Centrale cliëntenraad een voordracht-gesprek gevoerd.

De Centrale cliëntenraad is blij te kunnen melden dat Richard Berenschot per 1 januari 2026 de opvolger is geworden van Henk Rijks.

Vacatures Regiomanager en Raad van Toezicht

Er waren in het verslagjaar 3 vacatures waarbij er ook een rol voor de Centrale cliëntenraad was weggelegd, namelijk voor regiomanager Oude IJsselstreek en voor de 2 leden van de RvT.

De cliëntenraad hecht eraan om goed invulling te geven aan het adviesrecht uit de WMCZ 2018: de selectie en benoeming van personen die leiding geven aan degenen die

zorg verlenen aan cliënten, indien het een instelling betreft die erop is ingericht cliënten langdurig te laten verblijven. De selectie en benoeming van de regiomanagers dus.

Voor de vacature van de regiomanager hebben 2 leden van de Centrale cliëntenraad deelgenomen aan de selectiegesprekken en vervolgens vond er met de kandidaat die werd voorgedragen een voordrachtgesprek met de hele Centrale cliëntenraad plaats.

Bij de 2 vacatures voor de Raad van Toezicht heeft de CCR mee mogen denken over de wervingsprofielen.

Begin 2026 zijn er selectiegesprekken, waarbij weer 2 leden van de Centrale cliëntenraad zullen deelnemen.

Vervolgens zal er in de hele Centrale cliëntenraad ook weer een voordracht zijn van beide beoogde kandidaten.

Veranderende ondersteuningsvraag

Estinea heeft het volgende ter informatie met de CCR gedeeld:

Estinea wil zorg leveren die klaar is voor de toekomst. Daarvoor pakken we de problemen aan die ontstaan door veranderingen in de ondersteuningsvraag. Die veranderingen gaan vooral over:

- *Oudere bewoners of deelnemers hebben andere en/of extra hulp nodig.*
- *Steeds meer bewoners of deelnemers met een verstandelijke beperking hebben ook psychische problemen (GGZ), en dat vraagt om extra aandacht en ondersteuning.*

Wat Estinea doet om zoveel mogelijk voorbereid te zijn op de veranderende vragen:

1. *Toegankelijkheid van de MGZ (Medisch Generalistische Zorg): Er is een apart projectplan gemaakt. In dat plan staat:*

- *Wat Estinea zelf moet regelen.*
- *Wat we samen met andere zorgorganisaties in de Achterhoek en Twente willen bereiken.*

We zorgen ervoor dat bewoners/deelnemers gebruik kunnen blijven maken van huisartsen en Artsen Verstandelijk Gehandicapten (AVG).

2. *Huisvesting: We kijken hoe we onze woonlocaties kunnen aanpassen, zodat ze blijven passen bij de zorg die oudere bewoners nodig hebben.*

3. *Vakmanschap: We zorgen dat teams en medewerkers goed zijn voorbereid. Ze moeten de juiste kennis, houding en vaardigheden hebben om om te gaan met de veranderende vraag.*

4. *Samenwerking met andere organisaties: We willen beter samenwerken met andere organisaties in de gehandicaptenzorg, ouderenzorg, huisartsen en GGZ. Daarbij*

maken we duidelijke afspraken over wat we samen willen bereiken.

Met de CCR is besproken dat dit onderwerp terug gaat komen in 2026. Zodat ook de visie en ideeën van de Centrale cliëntenraad opgehaald kunnen worden.

Vertrouwenspersoon en klachtenfunctionaris

Estinea heeft één klachtenfunctionaris voor zowel klachten van medewerkers als bewoners/deelnemers. Zij bemiddelt bij klachten om zo tot een goede oplossing te komen voor beide partijen.

Estinea heeft aparte vertrouwenspersonen voor bewoners/deelnemers en voor medewerkers. De vertrouwenspersoon helpt bewoners/deelnemers of medewerkers verder als ze er zelf niet uitkomen. Dit is altijd vertrouwelijk.

Voor bewoners/deelnemers die te maken hebben onvrijwillige zorg heeft Estinea aparte vertrouwenspersonen WZD (Wet zorg en dwang). Deze zijn niet in dienst van Estinea en werken ook niet in opdracht van Estinea.

De klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen maken elk jaar een verslag van hun werk. Dit doen zij algemeen en anoniem. Er is dus uit de verslagen niet te halen wie de betrokkenen waren.

Deze verslagen zijn besproken en de Centrale cliëntenraad heeft de vertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris gesproken tijdens een eigen vergadering.

Voeding

Estinea had een vastgesteld voedingsbeleid. Daarin stond vooral hoe we met geld en vergoedingen om moesten gaan als het gaat om voeding. We merkten dat begeleiders wat misten in dit voedingsbeleid: bijvoorbeeld wat Estinea belangrijk vindt als het gaat om voeding aan bewoners/deelnemers. Begeleiders wilden ook meer handvatten over hoe ze met voeding om moeten gaan voor bewoners/deelnemers.

Daarom is het voedingsbeleid herschreven naar een handreiking voeding. Deze handreiking ondersteunt (persoonlijk) begeleiders in hoe ze met voeding voor bewoners/deelnemers om moeten gaan.

Op basis van de handreiking heeft team Fit en Vitaal een plan gemaakt om op een leuke, positieve manier met teams in gesprek te gaan hoe medewerkers aandacht hebben voor voeding van bewoners/deelnemers.

In de handreiking staat dat Estinea het volgende belangrijk vindt rondom voeding aan

bewoners/deelnemers:

- We stimuleren dat bewoners/deelnemers een rol hebben in het kiezen van voeding en in het bereiden ervan. Dit wordt ook wel het stimuleren van autonomie en eigen regie genoemd.
- Eten en koken doen we veel samen en heet daarom een sociale bezigheid.
- Estinea stimuleert dat de voeding die bewoners/deelnemers krijgen gezond en duurzaam is.

Verder staat in de handreiking wat de rol van begeleiders is, als het gaat om voeding voor bewoners/deelnemers. Niet alleen gericht op een individuele bewoner/deelnemer, maar ook wat ze op een locatie kunnen doen. Bijvoorbeeld: een medewerker van Estinea bespreekt met een bewoner wat gezonde voeding is. Daarnaast zorgt de medewerker er ook voor dat er in de gemeenschappelijke ruimte gezond eten, zoals fruit aanwezig is en dat het ongezonde eten, zoals koekjes in de kast staat.

Tot slot staat in het document wie welke kosten voor voeding moet betalen.

De handreiking zorgt ervoor dat duidelijk is hoe Estinea tegen voeding aankijkt. Hierdoor geeft het richting aan hoe medewerkers van Estinea met voeding voor bewoners/deelnemers om moeten gaan. Door medewerkers op een positieve manier te ondersteunen zorgen we ervoor dat bewoners/deelnemers gestimuleerd worden om gezond en duurzaam te eten. Ook worden bewoners/deelnemers (nog) meer betrokken bij hoe en wat er gegeten wordt.

De Centrale cliëntenraad heeft ingestemd met de handreiking voeding.

Wel heeft de CCR aangegeven dat er wat hen betreft nog meer aandacht zou kunnen zijn voor inspraak van bewoners en dat er nadrukkelijk geregeld wordt dat dit per locatie op een passende wijze vormgegeven wordt.

Dit onderwerp is daarom een belangrijk onderdeel geworden van de inspraak op locatie.

Wzd

In 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingevoerd. Een wet die moet voorkomen dat er onvrijwillige zorg wordt gegeven aan bewoners en deelnemers. Het blijkt dat die wet in de praktijk niet goed werkt. Er zijn veel regels en daardoor is er veel administratie. Daarom wordt de wet aangepast. Dat duurt lang.

Er zijn 'bestuurlijke afspraken' gemaakt. Daarin staat hoe zorgaanbieders moeten werken totdat de wet veranderd is.

Estinea had een beleidsnotitie over hoe wij de Wzd uitvoeren. Die beleidsnotitie is aangepast naar de bestuurlijke afspraken:

- We geven in de aangepaste notitie aan dat de uitvoering van de Wzd onder ons

dagelijkse werk moet vallen.

- Per 1 januari 2025 gaan we aan de slag om persoonlijk begeleiders verantwoordelijk te maken voor het geven van (on)vrijwillige zorg. Tot nu toe waren dat de gedragsdeskundigen. We gaan de persoonlijk begeleiders hierbij helpen.
- Voor bewoners/deelnemers die wilsonbekwaam zijn, zien we sommige vormen van zorg altijd als onvrijwillige zorg, ook al verzetten mensen zich niet. Zo gaan we extra zorgvuldig om met bijvoorbeeld gedragsmedicatie. (Wilsonbekwaam betekent dat mensen zelf geen beslissing of keuze kunnen maken over iets wat ze zelf aangaat)
- Wanneer wij onvrijwillige zorg moeten geven, dan doen we dat volgens het stappenplan van de bestuurlijke afspraken. Dat stappenplan is namelijk wat praktischer dan het stappenplan dat in de wet staat. Ook is dit stappenplan meer gericht op het voorkomen van onvrijwillige zorg.

De Centrale cliëntenraad is blij met het feit dat de aangepaste beleidsnotitie Estinea wat meer de ruimte geeft om te werken aan het voorkomen van onvrijwillige zorg. En dat als er onvrijwillige zorg gegeven moet worden, er zorgvuldig mee omgegaan wordt. In het verslagjaar hebben we dit onderwerp gevolgd en komend jaar zullen we dat blijven doen.

3.5 Contact met raad van toezicht (RvT)

Tweemaal per jaar schuift er een delegatie van de Raad van Toezicht aan bij een vergadering van de Centrale cliëntenraad. De leden van de RvT zijn in wisselende samenstelling op informele wijze aanwezig. Dit wordt van beide kanten als zeer prettig ervaren.

3.6 Overige werkzaamheden van de Centrale cliëntenraad

BOT-overleggen

Tijdens Benen-op-tafel-overleggen wordt er gesproken over onderwerpen die speciaal hiervoor geagendeerd zijn. We gaan dan wat uitgebreider in op het werken binnen de Centrale cliëntenraad en wat de leden bezighoudt.

Klankbordgroep Versterken cliëntmedezeggenschap

In 2022 is de Centrale cliëntenraad betrokken in het maken van nieuwe afspraken rond het thema medezeggenschap. De reden daarvoor lag in een verandering in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen uit 2018.

Er is een beleidsstuk geschreven door Estinea, dat in een aantal stappen steeds voorgelegd werd aan een klankbordgroep uit de Centrale cliëntenraad. In die klankbordgroep zaten Kevin, Wim en Ab. De reacties zijn steeds teruggekoppeld van en naar de vergadering van de Centrale cliëntenraad.

In het jaar 2023 heeft de klankbordgroep concept reglementen ontvangen van Estinea. De klankbordgroep heeft deze in extra bijeenkomsten samen met de ambtelijk secretaris nauwgezet doorgenomen en is gekomen tot een concept Medezeggenschapsreglement Centrale cliëntenraad en een concept Huishoudelijk reglement Centrale cliëntenraad. In 2023 is de klankbordgroep begonnen met het voorleggen van deze concepten aan de gehele Centrale cliëntenraad.

In 2024 is het beleidsstuk Medezeggenschap uiteindelijk vastgesteld en zijn het Medezeggenschapsreglement Centrale cliëntenraad en het Huishoudelijk reglement Centrale cliëntenraad steeds aangepast en uiteindelijk ook vastgesteld.

In de vergadering van 9 december 2024 zijn de beide reglementen ondertekend. Vervolgens is de Centrale cliëntenraad in 2025 betrokken bij het verdere uitrollen van het beleid.

Dit resulteerde uiteindelijk in een interactieve video over Inspraak op locatie die in het verslagjaar gereed kwam.

4. Commissie Financiën

De financiële stukken of onderwerpen zijn zo uitgebreid, technisch en/of ingewikkeld dat de behandeling ervan tijdens de vergadering te veel tijd zou vragen. Daarom heeft de Centrale cliëntenraad de commissie Financiën die deze stukken of onderwerpen in opdracht van de CCR doorspitten.

In de commissie zitten bewoners/deelnemers en vertegenwoordiger(s) vanuit de Centrale cliëntenraad, aangevuld met een voormalig lid van de Centrale cliëntenraad.

De financiële commissie van de Centrale cliëntenraad overlegt ten minste twee, maar bij voorkeur drie keer per jaar met de manager Bedrijfsvoering en Financiën.

In deze overleggen wordt naast de gesprekken over Jaarplan & begroting en de Jaarverslaggeving inzicht gegeven in de exploitatie van teams en de bijstelling van de dynamische begroting.

Op 31 december 2025 had de commissie Financiën de volgende samenstelling:

- Martijn Stronks
- Els ten Have
- Wim Mijnen
- Ger Janssen
- (reserve Ab Kreunen)

5. Tot slot

Tenslotte: heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit verslag of anderszins, mail dan naar de ambtelijk secretaris: clienraad@estinea.nl

Met hartelijke groet, namens de Centrale cliëntenraad, Henk Rijks (scheidend voorzitter).

Aldus vastgesteld in de vergadering van de Centrale cliëntenraad d.d. 16 maart 2026 en ondertekend door:



Richard Berenschot
Voorzitter



Winny van Keeken
Secretaris