

Jaarverslag cliëntenraad Thuiszorg Pantein 2025

Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestond uit de volgende leden en werd ondersteund door een ambtelijk secretaris. Hieronder staan de namen van de leden, met de periode van benoeming of herbenoeming (indien van toepassing).

- Peter Raaijmakers *voorzitter*
- Hans van Wijchen *vicevoorzitter*
- Mieke Arts *lid, herbenoemd op 1 januari*
- Allies Ligtvoet *lid tot 16 april*
- Annemiek van Thiel *lid tot 1 september*
- Marianne Schellens *benoemd tot lid per 10 oktober*
- Marion Vink *benoemd tot lid per 14 november*
- Hanny Robben *benoemd tot lid per 10 oktober*
- Jeanette Langen *ambtelijk secretaris*



Telefoonnummer: 0485-845252
Mail: clienraad@pantein.nl

Inleiding

Beste lezer,

Voor u ligt het jaarverslag 2025 van de cliëntenraad Thuiszorg Pantein.

In dit verslag leest u wat wij het afgelopen jaar hebben gedaan voor cliënten die thuiszorg ontvangen. Ook vindt u informatie over onze samenstelling, werkwijze en de adviezen en instemmingen die wij hebben gegeven. Hiermee zetten wij ons in voor de belangen van cliënten.

De cliëntenraad is een onafhankelijk adviesorgaan dat vanuit het cliëntperspectief meedenkt met en adviseert aan de organisatie van Pantein.

Daarnaast blijven wij werken aan het versterken van het contact met cliënten binnen de thuiszorg en aan het goed aansluiten bij wat er leeft in de praktijk.

We hebben dit verslag bewust kort en bondig gehouden om de leesbaarheid te bevorderen. Toch hopen wij dat het u een goed beeld geeft van onze werkzaamheden.

Heeft u vragen, suggesties of interesse om mee te doen met de cliëntenraad, neem dan gerust contact met ons op.

Peter Raaijmakers
Voorzitter cliëntenraad Thuiszorg Pantein

Doelstelling

De cliëntenraad Thuiszorg behartigt de collectieve belangen van cliënten die thuiszorg van Pantein ontvangen.

Vanuit het cliëntperspectief kijken wij naar de ervaren kwaliteit van zorg en hoe deze wordt beleefd in de dagelijkse praktijk van cliënten in de thuissituatie.

De cliënt wordt daarbij benaderd als mens met eigen wensen, behoeften en mogelijkheden. Het behoud van zelfstandigheid en eigen regie staat hierbij centraal.

Daarnaast worden basisrechten zoals goede en begrijpelijke informatie, medezeggenschap, keuzevrijheid, veiligheid en gezondheid als vanzelfsprekend beschouwd.

In het werk van de cliëntenraad staan daarbij steeds de volgende vragen centraal:

- Wat betekent de geboden zorg voor de cliënt in de thuissituatie?
- Welke toegevoegde waarde heeft de zorg voor de kwaliteit van leven en wonen?
- Is de zorg een waardevolle en zinvolle aanvulling op de benodigde zorg en ondersteuning?

Contacten cliënten

Voor de cliëntenraad is het belangrijk dat cliënten kunnen meepraten over de geleverde zorg. Dit gebeurt door middel van belrondes, waarbij telefonisch contact wordt opgenomen met cliënten die hiervoor toestemming hebben gegeven.

Onderwerpen die aan bod zijn gekomen zijn de ontvangen zorg, de bejegening, de planning en de bereikbaarheid. Daarnaast is de aanvraagprocedure voor zorg onder de aandacht gebracht. Deze zogenaamde 'brievenbusfunctie' wordt door cliënten als positief ervaren en verloopt naar tevredenheid.

Ook is het cliënttevredenheidsonderzoek van de organisatie besproken. Geen van de gesproken cliënten had dit ingevuld. Genoemde redenen hiervoor zijn onder andere dat men de mantelzorger niet wil belasten, de vragenlijst te lang vindt, het onderzoek niet relevant vindt of geen interesse heeft. Ook geven cliënten aan dat zij zich melden als er iets speelt. Daarnaast speelt bij een deel van de cliënten mee dat zij niet digitaal vaardig zijn.

Uit de gesprekken blijkt dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de zorg en de bejegening. Aandachtspunten hebben met name betrekking op de planning van de zorg en het niet altijd kunnen voldoen aan de gewenste zorg.

De uitkomsten zijn binnen de cliëntenraad en de organisatie besproken.

Werkwijze

Vergaderingen

De cliëntenraad komt tien keer per jaar bijeen, waarvan twee vergaderingen informeel van aard zijn. In deze vergaderingen worden actuele onderwerpen, signalen uit de praktijk en ontwikkelingen in de thuiszorg besproken.

Overige activiteiten

- De voorzitter en vicevoorzitter zijn lid van de gemeenschappelijke cliëntenraad van Pantein (GCR).
- De voorzitter en vicevoorzitter namen vier keer per jaar deel aan de Panteinbrede werkgroep Bedrijfsontwikkelingen, waarin ook de ondernemingsraad en de Raad van Bestuur zijn vertegenwoordigd.
- Twee leden namen vier keer deel aan de Panteinbrede werkgroep Merkbare Kwaliteit, waarin een afvaardiging van alle cliëntenraden participeert. Hierin zijn de volgende onderwerpen besproken: werkwijze en doelstelling van de werkgroep, cliënttevredenheid, merkbare kwaliteit, transfers in de regio en palliatieve zorg.
- De gehele cliëntenraad heeft deelgenomen aan twee themabijeenkomsten voor alle cliëntenraadsleden waarin de volgende onderwerpen zijn besproken: hoe betrek je kwetsbare doelgroepen zoals mensen met een visuele beperking, dementie en laaggeletterdheid in en bij de cliëntenraad. In de tweede bijeenkomst stond een terugblik op 2025 centraal en daaraan gekoppeld een vooruitblik op 2026.
- Twee leden hebben deelgenomen aan bijeenkomsten van Iedereen Zorgt.
- Twee leden hebben deelgenomen aan bijeenkomsten van MooiMaasvallei.
- In alle regio's zijn leden van de cliëntenraad aangesloten bij de kwaliteitsoverleggen van de zorgteams. Hierin worden de uitkomsten van de belrondes meegenomen en worden verbeterplannen besproken.
- Leden hebben deelgenomen aan het VVAR-symposium

Advies en instemming

De cliëntenraad heeft in 2025 zowel gevraagd als ongevraagd advies gegeven op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ).

Er is ongevraagd advies gegeven over de deelname van de cliëntenraad aan teamoverleggen binnen de thuiszorgteams. Hierbij is het belang benadrukt van structurele betrokkenheid bij onderwerpen die spelen binnen de zorgteams.

Daarnaast heeft de cliëntenraad een positief advies uitgebracht over de voorgenomen samenwerking met ZZG Zorggroep. Deze samenwerking heeft betrekking op het gezamenlijk organiseren van de toegang tot wijkverpleging via een digitaal platform voor zorgaanvragen. Vanuit cliëntperspectief is hierbij gekeken naar de toegankelijkheid van zorg en het behoud van goede beschikbaarheid van wijkzorg in de regio.

Wanneer onderwerpen niet alleen de thuiszorg betreffen maar Pantein-breed spelen, zijn deze voorgelegd aan de gemeenschappelijke cliëntenraad (GCR), waarvan de cliëntenraad Thuiszorg onderdeel uitmaakt.