

Jaarverslag cliëntenraad

2025



Inhoudsopgave

Voorwoord door de voorzitter.....	3
2. Samenstelling van de cliëntenraad.....	4
3. Rooster van optredens.....	4
4. Vergaderingen.....	4
5. Uitgebrachte adviezen.....	6
6. Contact met de achterban.....	6
7. Evaluatie Cliëntenraad.....	6
8. Commissie Financiën en kwaliteitsbewaking.....	6
9. Continuïteit van de cliëntenraad.....	6
10. Vooruitblik.....	7

Voorwoord door de voorzitter

De Cliëntenraad van Thuiszorg met Aandacht (TWB) stelt ieder jaar een schriftelijk verslag op van zijn werkzaamheden.

Het jaar begon voor ons met een belronde onder een aantal cliënten. Deze gesprekken waarin grote waardering blijkt voor de zorgmedewerkers, maar ook aangegeven wordt waar verbetering mogelijk is, zijn voor ons een inspiratie om ons werk te blijven doen.

Alle leden hebben deelgenomen aan een training werken in een Google-omgeving.

De Cliëntenraad hoopt dat u met belangstelling kennis neemt van ons jaarverslag over 2025. Heeft u na het lezen van het jaarverslag nog vragen of suggesties neem dan gerust contact met ons op. Goede ideeën zijn altijd bruikbaar.

Wilt u zitting nemen in de cliëntenraad dan bent u van harte welkom. Daarnaast is iedere aanvulling en eventueel contact met cliënten steeds zeer welkom.

Francien Hagenars
Voorzitter Cliëntenraad

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'F. Hagenars', with a horizontal line extending to the right.

2. Samenstelling van de cliëntenraad

De Cliëntenraad bestond in 2025 uit de volgende leden:

- Voorzitter: Francien Hagenars
- Vicevoorzitter: John Coppens
- Secretaris: Daniël Clarijs
- Lid: Frans van Schilt (tot 01-07-2025)
- Lid: Herman Huijbregts
- Lid: Elly Heimans
- Lid Weynand Wilschut
- Lid Abraham Thijsse (per 01-04-2025)
- Lid Mieke van Loon- Wijnen (per 01-10-2025)
- Lid Joke de Koeijer (per 01-12-2025)

Er zijn gedurende het jaar enkele wijzigingen in de samenstelling opgetreden.

3. Rooster van aftreden

Het rooster van aftreden is als volgt:

Naam	Aangetreden	Herkiesbaar per	Aftredend
Francien Hagenars	01-03-2016	01-03-2024	01-03-2028
John Coppens	01-12-2021	01-12-2025	01-12-2029
Daniël Clarijs	01-04-2022	01-04-2026	01-04-2030
Herman Huijbregts	01-02-2023	01-02-2027	01-02-2031
Elly Heimans	01-01-2024	01-01-2028	01-01-2032
Weynand Wilschut	01-01-2024	01-01-2028	01-01-2032
Abraham Thijsse	01-04-2025	01-04-2029	01-04-2033
Mieke van Loon - Wijnen	01-10-2025	01-10-2029	01-10-2033
Joke de Koeijer	01-12-2025	01-12-2029	01-12-2033

De Cliëntenraad zorgt voor een geleidelijke overdracht van verantwoordelijkheden en blijft openstaan voor nieuwe leden om de continuïteit te waarborgen.

4. Vergaderingen

In het afgelopen jaar vergaderde de cliëntenraad 11 maal. De cliëntenraad had 4 maal overleg met de Raad van Bestuur en 2 maal met de Raad van Toezicht van TWB. De voornaamste onderwerpen die tijdens onze vergaderingen behandeld zijn waren:

1. Bestuur, Toezicht en Governance

Dit thema omvat de structurele samenwerking tussen de Cliëntenraad, de Raad van Bestuur (RvB) en de Raad van Toezicht (RvT).

Samenwerking & Governance: Bespreking van 'good governance', de positionering van medezeggenschap en het versterken van de onderlinge banden.

Toezichtvisie: Meerdere besprekingen over de toezichtvisie van de RvT en de gezamenlijke doelen.

Convenant: Bespreking van het vernieuwde convenant van de Cliëntenraad wat ook nog in 2026 doorloopt.

Inspectie: Terugblik op het bezoek van de inspectie (7 jan).

2. Kwaliteitsmeting en Cliëntonderzoek (Belronde & PREM)

Het monitoren van cliëntervaringen vormde een groot deel van de agenda in 2025.

De Belronde: Voorbereiding van vraagstellingen en de behandeling van resultaten en uitgebreide evaluatie van uitkomsten. Belangrijke aandachtspunten waren het zorgplan, planning en communicatie.

PREM: Bespreking van rapportages, aanpassing van de vragenlijsten en toelichting door MT-leden.

3. Communicatie en cliëntparticipatie

Hoe de cliëntenraad het beste kan communiceren met de achterban en hen betrekken bij het beleid.

Communicatieproces: Focus op nieuwsbrieven en algemene communicatie richting cliënten. Beoordeling van de nieuwe website (actualiteit en vindbaarheid) en het welkomstpakket. De informatievoorziening voor niet-digitale cliënten is ook nader besproken. Gebruik van fysieke informatieborden voor de cliëntenraad gaan in 2026 werkelijkheid worden.

Participatie: Werving en betrokkenheid van het cliëntenpanel, de inzet van wijkbijeenkomsten, trainingen en een mini-conferentie om cliënten te bereiken. De blijft een onderwerp wat regelmatig terugkomt in onze vergaderingen.

4. Klachtenregeling en Cliëntenrecht

De focus op de wettelijke kaders en de afhandeling van onvrede.

Klachtencommissie: Aandacht voor de samenstelling, werkwijze en wettelijke kaders van deze commissie. Ook is gesproken over een mogelijke andere werkwijze en positionering. Inrichting van een nieuwe regionale klachtencommissie en aanpassing van de regelingen.

5. Strategie, Beleid en Projecten

Inhoudelijke zorgthema's en nieuwe initiatieven binnen de organisatie.

Financiën & Regio: Advies over de begroting 2025 en de inzet van nieuwe regiomanagers.

Zorgvernieuwing: Projecten zoals 'Vita Thuis' (wonen en zorg), leerteams in de wijk en regionale samenwerking. Ontwikkelingen rondom huishoudelijke hulp, het landelijke zorgakkoord en preventieve huisbezoeken.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ): Jaarlijks terugkerend bijpraatmoment op de actuele status door Ingrid Krijger.

6. Interne Organisatie Cliëntenraad

Zaken die de cliëntenraad intern betreffen.

Personele wisselingen: Werving van nieuwe leden, Mieke van Loon en Joke de Koeijer en het afscheid van Frans van Schilt.

Professionalisering: Scholing voor de raad en het vaststellen van het jaarplan. Er is een google training gevolgd door de leden. En het vaststellen van het vergaderschema voor 2026.

5. Uitgebrachte adviezen

In 2025 heeft de Cliëntenraad verschillende adviezen uitgebracht aan de Raad van Bestuur van TWB over uiteenlopende onderwerpen. De adviezen zijn:

- Advies over de begroting 2025;
- Advies jaarverslag 2024;
- Advies kwaliteitsbeeld 2024;
- Advies RvB-besluit opheffen bezwaren- en klachtencommissie;
- Advies RvB-besluit oprichting Stichting VitaThuis;
- Advies RvB-besluit overgang van Thuishulp Breda BV naar Stichting TWB.

6. Contact met de achterban

Om de stem van de cliënten goed te kunnen vertegenwoordigen, heeft de cliëntenraad regelmatig contact gezocht met de achterban. In 2025 is de belronde uitgevoerd. Op deze manier hebben we input verzameld en de wensen en behoeften van de cliënten in kaart gebracht.

In hoofdlijnen is het er het volgende uit de telefonische gesprekken gekomen:

- U bent in het algemeen uitermate tevreden over de zorg, ondersteuning en bejegening door de mensen die bij u thuis komen;
- De bereikbaarheid van TWB is duidelijk verbeterd;
- U hebt er over het algemeen begrip voor als er eens iets misgaat in de planning en de uitvoering van zorg.

Verbeterpunten zijn:

- De communicatie over het zorgplan.;
- De planning en de communicatie hierover (als men later of eerder is dan de afgesproken tijd);
- Zowel het zorgplan en de nieuwsbrief zijn lastig te volgen voor cliënten die niet digitaal vaardig zijn.

Naar aanleiding van de belronde heeft de cliëntenraad de bovenstaande conclusie getrokken en besproken met de Raad van Bestuur. Deze worden meegenomen in verbeterplannen per team.

7. Evaluatie Cliëntenraad

De Cliëntenraad heeft in 2025 geëvalueerd hoe effectief we onze rol vervullen. We hebben geconstateerd dat er goede stappen zijn gezet om de belangen van de cliënten te behartigen.. Het werven van nieuwe leden was in 2025 succesvol zodat de cliëntenraad op sterkte blijft.

8. Commissie Financiën en kwaliteitsbewaking

De commissie heeft in 2025 de financiën en de managementreview van de TWB gevolgd en besproken met de inhoudelijk verantwoordelijken. Hierbij waren naast de controller ook steeds een chieft nursing officer en de manager aanstekelijk werkgeverschap betrokken. De gewijzigde opzet heeft geleid tot een duidelijke verbetering van de gesprekken.

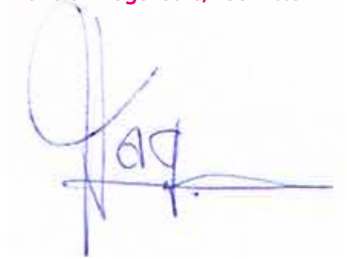
9. Continuïteit van de cliëntenraad

Om de continuïteit van de cliëntenraad te waarborgen, blijven we actief nieuwe leden werven. Omdat er in 2025 een aantal leden aftreedt, wordt actief gezocht naar leden om de cliëntenraad te versterken. We hebben samen met de afdeling communicatie een bericht geplaatst op o.a. Facebook, LinkedIn en de nieuwsbrief om zich aan te melden voor de raad. En dit is gelukt, de cliëntenraad is aangevuld met 2 nieuwe leden. De groei van TWB zorgt ervoor dat we als cliëntenraad mee kunnen groeien zodat we kunnen blijven functioneren als een sterke vertegenwoordiger van de belangen van cliënten.

10. Vooruitblik

Voor 2026 kijken we ernaar uit om de samenwerking met TWB op peil te houden en daar waar mogelijk verder te versterken. Het laatst gevoerde 2-2-2 overleg is een stap om de onderlinge samenwerking te verbeteren. We zullen onze inspanningen richten op het vergroten van de betrokkenheid van de achterban, het uitbrengen van adviezen en het zorgen voor een sterke en stabiele cliëntenraad van TWB.

**Namens de Cliëntenraad van TWB,
Francien Hagens, voorzitter**



Daniël Clarijs, secretaris



Dit jaarverslag is goedgekeurd en vastgesteld in de vergadering van xx-xx-2026 en wordt aangeboden aan de Raad van Bestuur van TWB. Als na het lezen van ons jaarverslag uw interesse is gewekt? Wilt u meer informatie of zelfs lid worden? Neem gerust contact op met onze secretaris via de mail clienraad@twb.nl. U kunt ook contact opnemen via het directiesecretariaat van TWB op telefoonnummer 088 560 2000.