

The logo for Tzorg, featuring the word "Tzorg" in a stylized font. The "T" is purple and the "zorg" is green. A purple and green swoosh is positioned above the letters.

Jaarverslag cliëntenraad 2025

Voorzitter: A.E Guldemon

Datum: februari 2026

Voorwoord

Het afgelopen jaar is voor de cliëntenraad van Tzorg een roerig jaar geweest. We begonnen het jaar in een lastige situatie: de raad was onderbemand, wat het soms uitdagend maakte om alle taken en verantwoordelijkheden goed uit te voeren. We zijn ons blijven inzetten voor de belangen van de cliënten van Tzorg, met betrokkenheid en doorzettingsvermogen.

Vanaf de zomer kwam daar verandering in. De cliëntenraad is inmiddels weer op volle sterkte, met negen gemotiveerde leden. Als voorzitter ben ik daar bijzonder trots en dankbaar voor. De diversiteit aan ervaringen en ideeën binnen de raad geeft ons nieuwe energie en vertrouwen voor de toekomst.

In het komende jaar willen wij ons nog nadrukkelijker richten op het contact met onze achterban: alle cliënten van Tzorg. We vinden het belangrijk om te weten wat er leeft, om signalen op te vangen en om samen te kijken waar verbeteringen mogelijk zijn. Door actief de verbinding te zoeken, hopen wij een waardevolle bijdrage te leveren aan de kwaliteit van zorg en ondersteuning.

Met een voltallige en betrokken cliëntenraad kijken wij vol vertrouwen vooruit. We hopen dit jaar mooie stappen te zetten en samen met Tzorg te blijven werken aan goede, passende en mensgerichte zorg voor alle cliënten.

Wij hopen dat dit jaarverslag een goed beeld geeft van onze inzet en activiteiten van 2025.

Voorzitter A.E. Guldemond



Inhoudsopgave

De cliëntenraad van Tzorg	4
Doelstelling en werkwijze	4
Taken en verantwoording	4
Reglementen	4
Lidmaatschap	4
Organisatiestructuur	5
Samenstelling cliëntenraad	6
Leden cliëntenraad in het jaar 2025	6
Beëindiging lidmaatschap van Leden	6
Vestigings gesprekken.....	7
Missie en doelstellingen	9
Missie	9
Doelstellingen.....	9
Aanvullende doelen.....	9
Klachten en complimenten	10
Cliëntenraadsvergaderingen	12

De cliëntenraad van Tzorg

Doelstelling en werkwijze

- De cliëntenraad van Tzorg is een onafhankelijk orgaan dat de belangen van cliënten van Tzorg behartigt, bestaande uit cliënten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers.
- De raad participeert in besluitvormingsprocessen zoals beschreven in de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018).

Taken en verantwoording

- De cliëntenraad inventariseert regelmatig wensen en meningen van cliënten en informeert hen over werkzaamheden en resultaten en staat open voor signalen.
- Advies van de cliëntenraad aan de directie van Tzorg is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening en cliënttevredenheid.
- Jaarlijks wordt er een verslag opgesteld over de activiteiten en de resultaten van het voorgaande jaar. Dit verslag wordt aan de directie van Tzorg gepresenteerd.

Reglementen

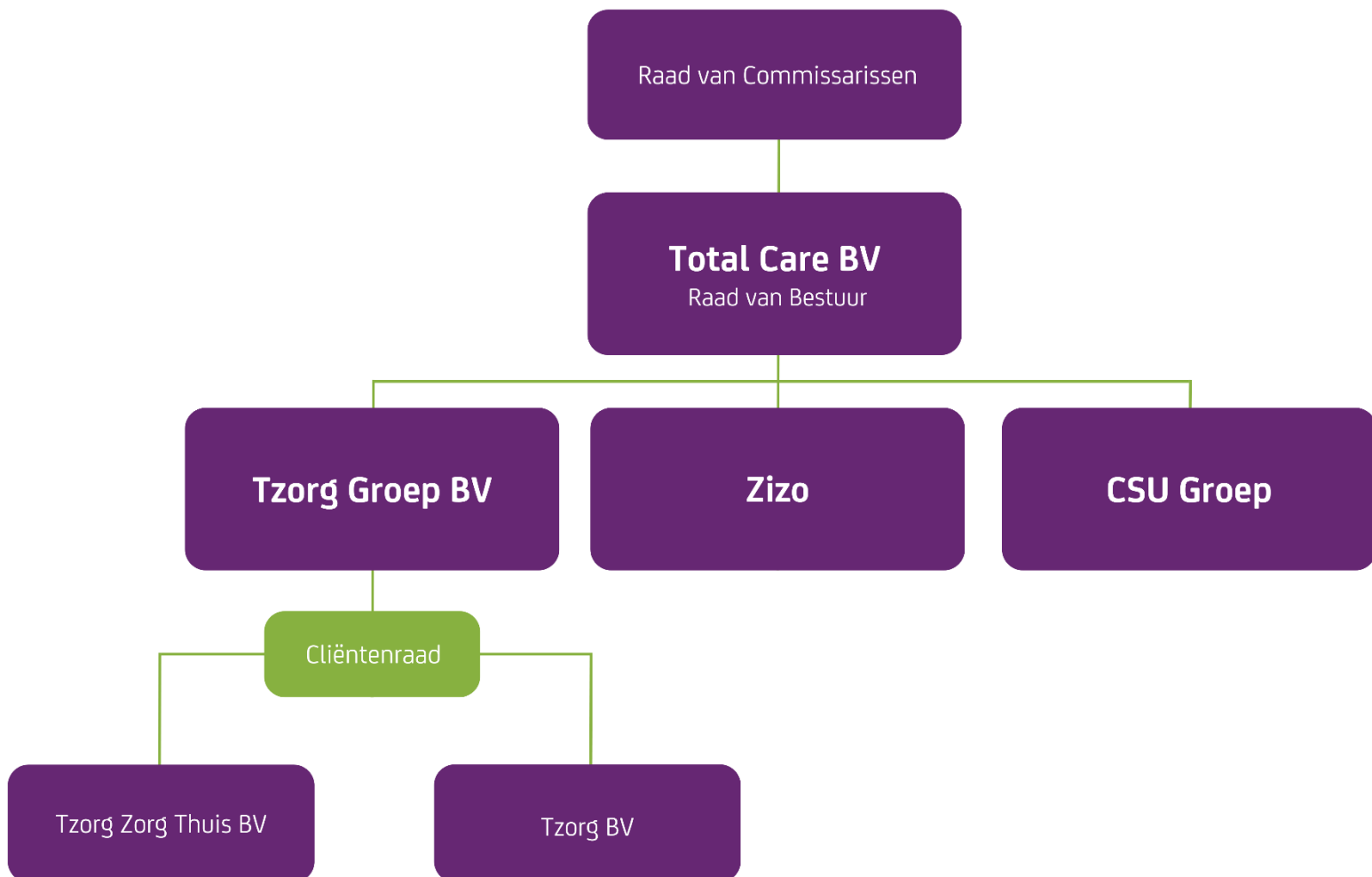
- De taken van de cliëntenraad baseren zich op de "medezeggenschapsregeling Tzorg Zorg Thuis B.V. en Tzorg B.V.", die is ontwikkeld in lijn met de wetgeving.
- Een "Huishoudelijk reglement Cliëntenraad Tzorg" bevat afspraken over samenstelling, werkwijze en vertegenwoordiging.
- Beide reglementen zijn in 2024 aangepast.

Lidmaatschap

De cliëntenraad is lid van het Netwerk Cliënten-en-Raad Zorg (NCZ), dat ondersteuning en faciliteiten biedt, zoals cursussen en nieuwsbrieven.

Organisatiestructuur

De cliëntenraad heeft bevoegdheden en verplichtingen ten aanzien van Tzorg Thuis BV en Tzorg BV en is onderdeel van de Tzorg Groep BV.



Samenstelling cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat uit maximaal negen cliëntenraadsleden. Zij zijn representatief voor de cliënten van Tzorg en in staat om de wensen en meningen van cliënten te inventariseren en hen te informeren. Op dit moment bestaat de raad uit 9 personen. De cliëntenraad heeft in 2024 vanuit haar midden een voorzitter aangesteld: **Annemieke E. Guldemond** en in 2025 een secretaris **Monique A. Schenk**.

Leden cliëntenraad in het jaar 2025



Voorzitter	Secretaris	Lid	Lid	Lid
Annemieke Guldemond	Monique Schenk	Irene Bosman	Casper Zinken	Jan Morren



Lid	Lid	Lid	Lid	Ondersteuner raad
Jan Sengers	Ingrid Fritsma	Lode Vanderhallen	Jan Westenberg	Tanja Wegner

Lidmaatschap beëindigd:

Francis Hendrick en Cees Zoon

Vestigingsgesprekken

Verdeling vestigingslocaties

Naam raadsleden

Annemieke Guldemond, voorzitter
Francis Hendrick, lid
Casper Zinken, lid
Cees Zoon, lid
Jan morren, lid

Verantwoordelijk voor locatie(s)

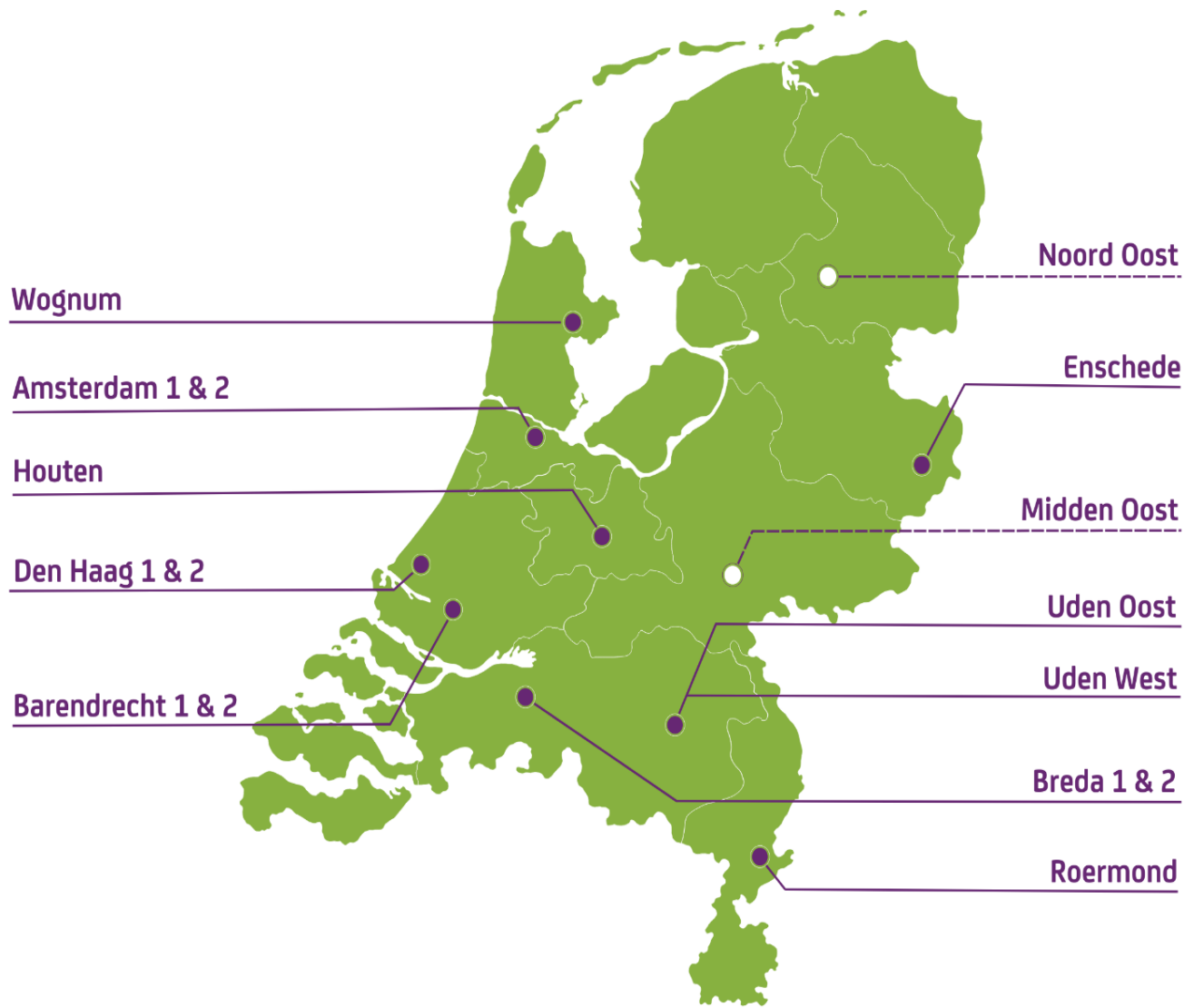
Barendrecht, Breda, Uden West/Oost, Amsterdam, Den Haag
Barendrecht, Breda, Uden West/Oost, Houten,
Roermond
Wognum, Noord Oost en Midden Oost
Enschede



Alle leden van de cliëntenraad hebben ook in 2025 gesprekken gevoerd met de regiomanager en/of zorgcoördinator van de hun toegewezen vestiging. Onderstaand een overzicht van deze gesprekken:

2025 Wognum
2025 Noordoost
2025 Middenoost
2025 Roermond
2025 Breda
2025 Amsterdam
2025 Den Haag
2025 Uden oost
2025 Uden west
2025 Houten
2025 Barendrecht
2025 Enschede

De gesprekken met de verschillende vestigingen verliepen in een open en constructieve sfeer en brachten waardevolle inzichten naar voren. Ze boden de cliëntenraad een steeds beter beeld van de dagelijkse praktijk en de werkwijze binnen de vestigingskantoren. Ook dit jaar is van alle gevoerde gesprekken een overzichtelijke samenvatting opgesteld. Deze wordt gedeeld met de directie en het bestuur, evenals met alle vestigingen, zodat de opgehaalde inzichten breed worden benut.



Missie en doelstellingen

Missie voor 2026

“De cliëntenraad van Tzorg zet zich in voor een sterke en herkenbare stem van cliënten, door actief de verbinding te zoeken met de achterban en samen te werken aan toegankelijke, mensgerichte en kwalitatieve zorg”.

Doelstellingen 2025

- Het digitale tijdperk doet ook bij Tzorg steeds meer zijn intrede. Wij willen er daarom op blijven wijzen dat er nog altijd een groep cliënten is die niet digitaal vaardig is. Ook hebben sommigen geen naasten die hen kunnen bijstaan. Deze groep zal in de toekomst kleiner worden, of zelfs verdwijnen. Maar ze zijn er op dit moment nog. *Hier is een advies over ingediend bij de directie van Tzorg.*
- De communicatie tussen cliënten en Tzorg verbeteren.
- Dat wij ,als cliëntenraad, zelf contact zoeken met cliënten (raadplegen achterban). *Op zowel punt 2 als 3 wordt er gewerkt aan het ontwikkelen van een online sessie met de achterban.*

Nieuwe Doelstelling 2026

1. Versterken van contact met cliënten (achterban)

In 2026 legt de cliëntenraad actief en structureel contact met cliënten van Tzorg, onder andere via gesprekken in een online bijeenkomsten voor een laagdrempelige contactmomenten.

Signalen en ervaringen van cliënten worden verzameld en teruggekoppeld aan directie en organisatie.

2. Verbeteren van communicatie en informatievoorziening

De cliëntenraad zet zich in voor duidelijke, begrijpelijke en tijdige informatie voor cliënten over zorg, veranderingen en beleid binnen Tzorg. Er wordt aandacht gevraagd voor communicatie die aansluit bij de leefwereld van cliënten in de thuiszorg.

3. Kwaliteit en continuïteit van zorg

De cliëntenraad volgt actief de kwaliteit en continuïteit van de thuiszorg, met specifieke aandacht voor vaste gezichten, betrouwbaarheid van zorgmomenten en afstemming op individuele wensen.

Knelpunten vanuit cliënten worden gesignaleerd en besproken met Tzorg.

4. Cliëntgerichte zorg en maatwerk

De cliëntenraad stimuleert dat zorg zoveel mogelijk wordt afgestemd op de persoonlijke situatie, wensen en zelfredzaamheid van cliënten.

Er wordt aandacht gevraagd voor respectvolle bejegening en eigen regie van cliënten.

5. Betrokkenheid bij beleid en ontwikkelingen

De cliëntenraad wordt tijdig en actief betrokken bij beleidsontwikkelingen en veranderingen die gevolgen hebben voor cliënten in de thuiszorg.

De raad brengt gevraagd en ongevraagd advies uit vanuit het perspectief van de cliënt.

6. Zichtbaarheid van de cliëntenraad

In 2026 werkt de cliëntenraad aan grotere zichtbaarheid binnen Tzorg zodat cliënten weten wie wij zijn en hoe wij te bereiken zijn.

De raad onderzoekt mogelijkheden om beter herkenbaar en toegankelijk te zijn voor cliënten en hun naasten.

7. Versterking van de cliëntenraad zelf

Er wordt gewerkt aan een stabiele en actieve raad die de belangen van cliënten professioneel kan vertegenwoordigen.

'Met deze doelstellingen wil de cliëntenraad in 2026 bijdragen aan verdere verbetering van de kwaliteit, toegankelijkheid en cliëntgerichtheid van de thuiszorg binnen Tzorg'.

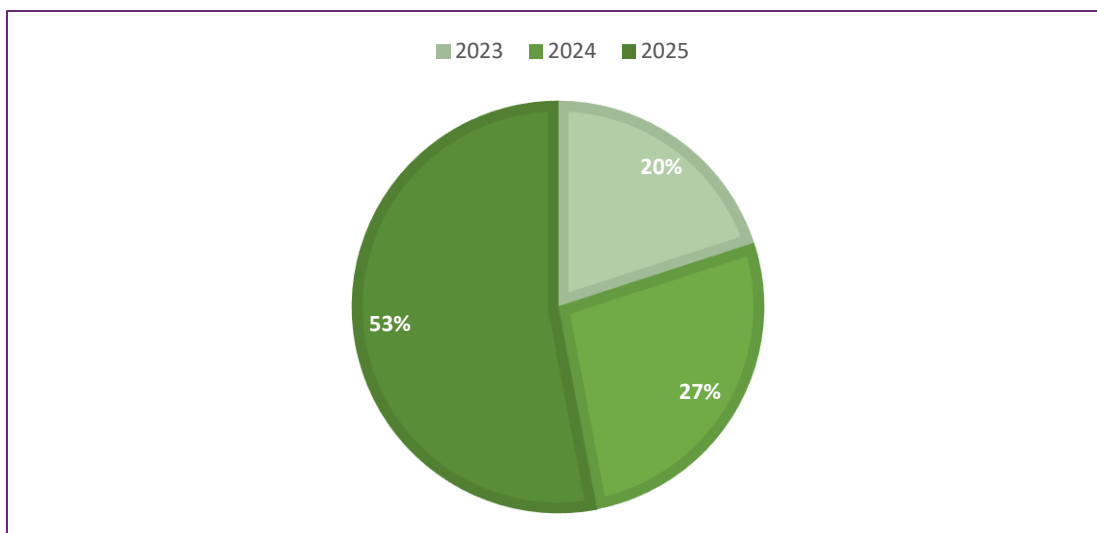


Klachten en complimenten

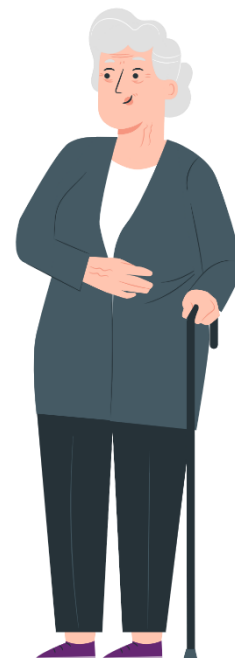
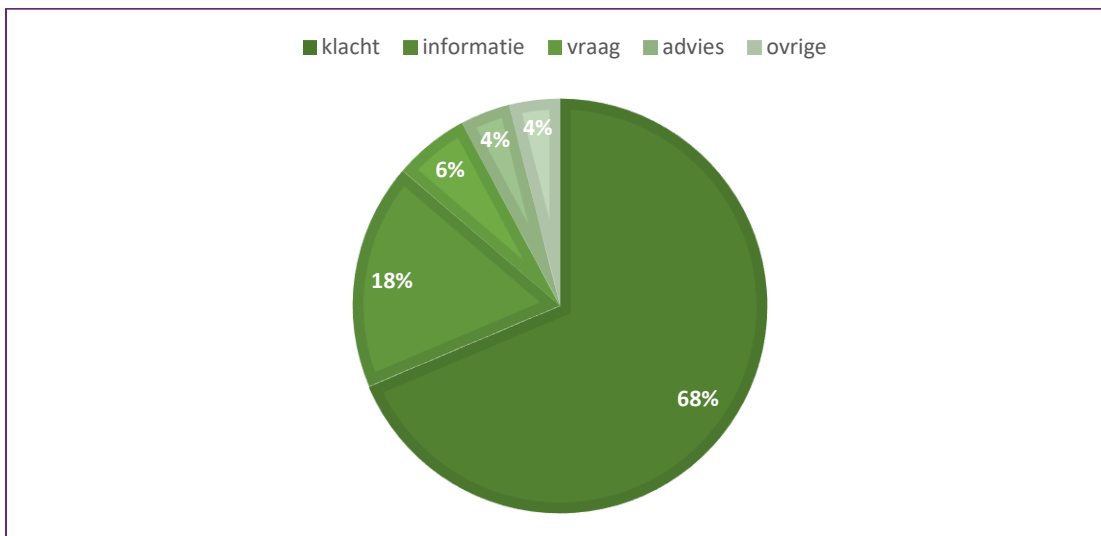
De cliëntenraad ontvangt mail via cliëntenraad@tzorg.nl. Deze mails worden door de voorzitter of secretaris persoonlijk voorzien van reactie. Ontvangen berichten worden ook besproken tijdens vergaderingen. Op deze manier kunnen wij verbeterpunten voor Tzorg formuleren, in het belang van alle cliënten.

Klachten die binnenkomen worden doorgestuurd naar de verantwoordelijke zorgcoördinator/regiomanager (pas als er toestemming is van de cliënt). Wij houden daarna wel toezicht op correcte afhandeling.

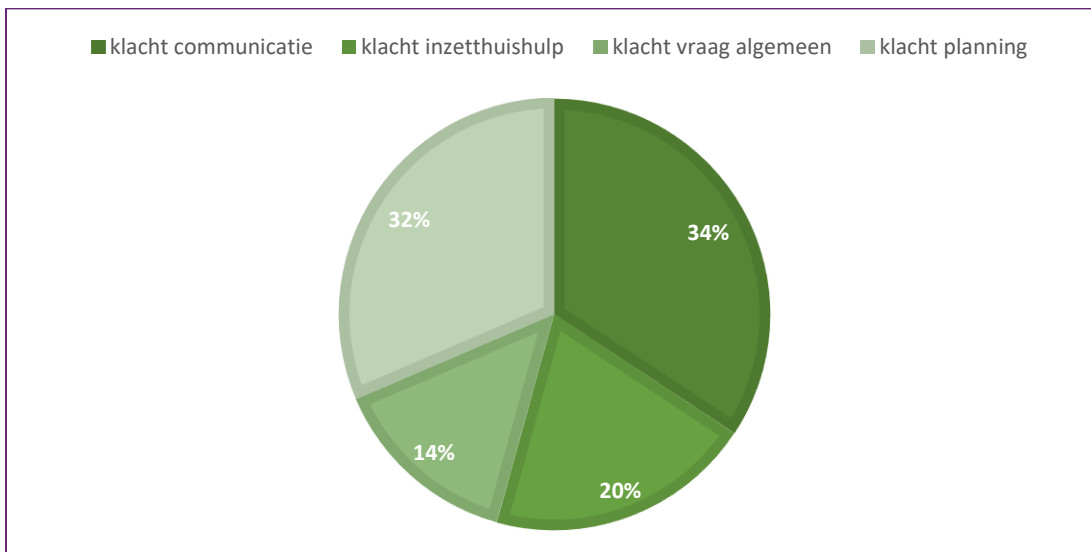
Totaal aantal berichten 2023, 2024 en 2025



Totaal aantal ingekomen berichten 2025 is 53 stuks



Totaal aantal klachten 2025



Cliëntenraadsvergaderingen

Onderwerpen die aan de orde kwamen:

- Meedenken/helpen bij vormgeven van app voor cliënten;
- Vestigingsgesprekken;
- Beter/meer contact met cliënten;
- Hulp bij een werkwijze voor het oplossen van klachten;
- Het blad thuis gaat veranderen in een app.
- Aandacht voor niet digitaal vaardige cliënten;
- Verschillende gastsprekers om ons bij te praten over bovenstaande onderwerpen.

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 was de uitbreiding van de Cliëntenraad. Waar het jaar begon met drie leden, is de raad door een succesvolle wervingscampagne gegroeid naar negen leden. Deze groei heeft de raad inhoudelijk versterkt en gezorgd voor een bredere vertegenwoordiging van cliënten. Wij spreken onze dank uit aan iedereen die heeft bijgedragen aan deze campagne. Daarnaast is er dit jaar opnieuw een secretaris aangesteld wat heeft bijgedragen aan continuïteit en professionalisering van de raad.

In 2025 zijn er twee vergaderingen komen te vervallen: één vanwege een tekort aan aanwezige leden en één vanwege de focus op werving van nieuwe leden. Desondanks heeft de raad het jaar als productief en waardevol ervaren.

Vergaderingen en overleg

De Cliëntenraad heeft in 2025 meerdere fysieke vergaderingen en online overleggen gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten stonden onder andere beleidsontwikkelingen, kwaliteit van zorg, digitalisering en communicatie centraal. De vergaderingen werden regelmatig bijgewoond door leden van de directie, managers en medewerkers van verschillende afdelingen, wat heeft bijgedragen aan open en constructieve gesprekken.

Een bijzonder moment was de vergadering van 3 september, waarin de Cliëntenraad een waardevolle lunchbijeenkomst had met de directie. Ook was er dit jaar een themadag met presentaties over het cliëntenportaal, preventie, kwaliteit en het jaarverslag van Tzorg. Deze dag werd als informatief en verbindend ervaren.

Daarnaast zijn de regiogesprekken in 2025 voortgezet. Deze gesprekken zijn als positief ervaren, met de kanttekening dat er altijd ruimte blijft voor verbetering. De raad heeft zich voorgenomen om in 2026 te werken aan nog duidelijkere en inhoudelijk sterkere verslagen van deze gesprekken.

Adviezen en instemming

In 2025 heeft de Cliëntenraad drie ongevraagde adviezen uitgebracht:

1. Platform Thuis – De raad heeft zorgen geuit over het verdwijnen van papieren informatie en de afhankelijkheid van digitale middelen.
2. Gedragsregels – Advies over de inhoud en verspreiding van een flyer met gedragsregels.
3. Digitalisering en niet-digitaal vaardige cliënten – Advies over hoe om te gaan met cliënten die moeite hebben met digitale communicatie.

Daarnaast heeft de Cliëntenraad instemming verleend aan het beleidsplan Wet zorg en dwang (Wzd), voorzien van een inhoudelijke onderbouwing. De raad waardeert het dat zij in dit proces serieus is meegenomen.

Kwaliteit, klachten en audits

In 2025 is uitgebreid gesproken over klachtenafhandeling en kwaliteit van zorg. Tzorg beschikt over een uniform klachtenproces en een interne klachtenfunctionaris, die sinds december 2024 in functie is. De Cliëntenraad heeft inzicht gekregen in de wijze waarop klachten worden geregistreerd, behandeld en – indien nodig – extern worden opgepakt. De raad heeft daarnaast meegedacht over verbeteringen in informatiematerialen voor cliënten, zoals de welkomstmap en de zogenoemde “snelzoeker”. Ook heeft er een gesprek plaatsgevonden met een auditor, wat als positief en constructief werd ervaren.

Betrokkenheid bij ontwikkelingen binnen Tzorg

De Cliëntenraad is in 2025 bij steeds meer onderwerpen in een vroeg stadium betrokken. Dit wordt door de raad zeer gewaardeerd. Voorbeelden hiervan zijn:

- Meedenken over het nieuwe online platform *Het Nieuwe Thuis* en het verdwijnen van het papieren magazine.
- Deelname aan de testfase van de nieuwe Tzorg-app voor cliënten.
- Gesprekken over uitbreiding van begeleiding naast huishoudelijke hulp.
- Inbreng bij rapportages, waaronder een rapportage over cliëntervaringen in opdracht van de gemeente Zwolle.

Hoewel de raad soms zorgen heeft geuit over de mate waarin cliënten – met name minder digitaal vaardige cliënten – worden meegenomen in nieuwe ontwikkelingen, is er ruimte geweest voor dialoog en terugkoppeling.

Contact met de achterban

Een belangrijk doel voor 2025 was het versterken van het contact met de achterban. De raad heeft hier actief over nagedacht en diverse ideeën ontwikkeld, zoals laagdrempelige ontmoetingsmomenten. De voorbereiding hiervan heeft meer tijd gekost dan verwacht, waardoor de daadwerkelijke uitvoering is doorgeschoven naar 2026.

Samenwerking en scholing

In 2025 heeft de Cliëntenraad een training gevolgd, met als belangrijk thema het contact met de achterban. Daarnaast is er dit jaar kennisgemaakt met een vertegenwoordiger van de Ondernemingsraad, wat als een positieve stap richting meer samenwerking wordt gezien.

Vooruitblik en speerpunten 2026

Voor 2026 heeft de Cliëntenraad een aantal duidelijke speerpunten vastgesteld:

- Halfjaarlijkse monitoring van klachten: aard, aantallen en afhandeling (landelijk).
- Inzicht in hoe nieuwe medewerkers worden ingewerkt.
- Monitoring van wachtlijsten op landelijk niveau.

- Verbetering van de communicatie en betrokkenheid van afdelingen bij onderwerpen die cliënten raken.
- Voortzetting van trainingen en verdere professionalisering van de raad.

De teamsbijeenkomsten verlopen inmiddels goed en worden door alle betrokkenen bijgewoond zonder noemenswaardige problemen.

Scholing

De cliëntenraad investeert in scholing, samenwerking en onderlinge afstemming om deskundig en effectief te kunnen functioneren. Daarnaast is er structurele informatievoorziening doormiddel van interviews, gastsprekers en presentaties. In 2025 zijn er geen scholing dagen geweest. Voor 2026 wordt er naar gekeken om 1 in te plannen. In 2025 vond ook een informatiedag plaats. Tijdens deze dag werden verschillende onderwerpen besproken en gaven de juiste deskundigen heldere toelichting aan de cliëntenraad. Dit zorgde voor waardevolle informatie en verdieping

Contact met achterban

De cliëntenraad gebruikt diverse tools om in contact te komen met de achterban:

1. Via de website
2. Via het mailadres clienraad@tzorg.nl

Cliëntenraadsleden kunnen op regionaal gebied contact opnemen met cliënten via de thuishulp. Dit kan enkel na instemming van de cliënt.