

1. INLEIDING

Voor u ligt het jaaroverzicht van de Cliëntenraad van Pento 2025.

Met het presenteren van een jaarlijks overzicht van de activiteiten legt de Cliëntenraad (CR) verantwoording af over haar inzet en activiteiten. Daarnaast is dit overzicht bedoeld om de lezer te informeren waar en hoe de CR in 2025 met het cliëntenbelang en cliëntenperspectief aan de slag is geweest.

In 2025 zijn, in het overleg van de CR, thema's en ontwikkelingen binnen Pento besproken die op een nabij moment óók van impact zullen zijn op de cliënt van Pento. Op diverse momenten is een kritische blik, feedback of (on)gevraagd advies van een alerte CR dan ook wenselijk of nodig geweest.

De CR heeft de professionalisering als raad in 2025 gecontinueerd en wordt hierin ondersteund door een (onafh.) ambtelijk secretaris.

Hartelijk dank voor uw interesse in de bijdrage en acties van de Cliëntenraad.

Marloes ten Kate, voorzitter CR Pento

2. LEDEN EN SAMENSTELLING van CR

Gedurende 2025 heeft de Cliëntenraad in een grotere bezetting kunnen functioneren. Na een oproep via de schermen op de audiologische locaties, hebben enkele kandidaten gereageerd. Door omstandigheden heeft een kandidaat zich helaas moeten terugtrekken. Van de overgebleven kandidaten is René GmeligMeyling per september de CR komen versterken. Ultimo 2025 staat nog een vacature open. Medio 2026 ontstaat een nieuwe vacature doordat de 3^e en laatste termijn van het huidige lid Ishak Kangus (statutair) afloopt.

De vele ontwikkelingen in werkwijze, dossiervorming en sturing die (ook) de cliënt mogelijk gaan raken, vroegen regelmatig om overleg en afstemming met Pento intern. Om nóg slagvaardiger te worden en blijven wil en moet de CR uitbreiden. Daarom staan er per 2026 twee vacatures open.

Cliëntenraad per 31 december 2025

Naam	Regio	Leeftijd	Benoemd	1e her-benoeming	2e benoeming	Einde
Marloes ten Kate-Schuiling (<i>voorzitter</i>)	Drenthe	<50	sep 2022	Sept 2025		Sep 2028
Ishak Kangus	Overijssel	<50	Nov 2019	nov 2022	Nov 2025	Juni 2026
Wilma van Wijk	Gelderland	>50	Dec 2024			Dec 2027
René Gmelig Meyling	Utrecht	>50	Sept 2025			Sept 2028
Vacature						
Vacature (per juli 2026)						

3. ACTIVITEITENOVERZICHT CLIËNTENRAAD 2025

In 2025 is de CR zowel op het Centraal Bureau als op locaties van Pento fysiek bijeengekomen. Daarnaast zijn er ook online overleggen geweest met en zonder Bestuurder of met gasten op specifieke thema's.

3.1. Vergaderingen 2025

- Jan: CR online met Bestuurder en bestuursondersteuner
- Febr: CR online met Bestuurder en met financieel manager
- Maart: CR met Bestuurder en met projectteam Zorgpad Kind, spraak & taal en met projectleider Zorgpaden, CB Apeldoorn
- April: CR online
- Mei: CR met Bestuurder en met manager Beleid & Kwaliteit en ontmoeting team AC Hengelo
- Juni: CR online en met de klachtenfunctionaris
- Sept: CR trainingsdagdeel o.l.v. trainer/adviseur van LOC te Zwolle
- Okt: CR met Bestuurder en ontmoeting met team AC Zwolle
- Nov: CR met Bestuurder en met Directieteam (DT) en met Raad van toezicht (RvT), CB Apeldoorn

3.2. Contacten en onderwerpen

Interne contacten	Onderwerpen o.a.
Bestuurder (RvB)	Algemeen beleid & cliëntenzorg & projecten die de positie en belangen van cliënten (in)direct raken
Manager Beleid en Kwaliteit	Kwaliteit van diensten en proces van cliëntreis, cliënttevredenheid en signalen/klachten
Financieel Manager	Jaarbegroting, kwartaalrapportages
Communicatie	Vacatures in CR, ondersteuning p.r. CR
HR-manager	Informatief HR -beleid
Wetenschappelijke Raad Pento (WR)	Medewerking wetenschappelijk onderzoek door cliënten
Directieteam (DT)	Inrichting besturing organisatie
Raad van Toezicht (RvT)	Vacature in RvT (zetel i.v.m.CR); reglement RvT; profielschets en benoemingen; opinie CR t.a.v. communicatie met/door Pento
Ondernemingsraad (OR)	Uitwisseling en delen informatie
Projectleider Zorgpaden	Zorginhoudelijk
Deelprojectteams Zorgpaden	Zorginhoudelijk
Pentosium 2025	Deelnemen als CR
Bijeenkomst Tinnitusgroep	Ervaringen en behoeften cliënten
Strategisch Beraad 2025	Terugblik op 2024: inzet en resultaat vs. gestelde doelen
Ontmoeting teams /medewerkers op locaties	Informeren, luisteren en verwerken

EXTERNE CONTACTEN	THEMA/ONDERWERP	RELEVANTIE
Onafhankelijke Klachtenfunctionaris voor Pento	Jaarrapportage 2024	Input t.b.v. adviesrecht CR
LOC trainer/adviseur	Scholingsdag/opfriscursus	Belangenbehartiging en advisering cliëntenraad
Belangenverenigingen (divers)	Ontwikkelingen	Vergelijkbare scope
Cliënten Pento en aspirant-kandidaten voor CR	Vragen, informatie, taken	Emails aan CR

3.3. Aandacht en acties Cliëntenraad (CR) in 2025

- Jaarplan 2025
- Ledenwerving CR
- Jaaroverzicht 2024
- Akoestiek op de locaties (o.a.ringleiding)
- Medezeggenschapsregeling CR (herzien voor 2025 - 2027)
- Huishoudelijk reglement van de Cliëntenraad (aangepast 2025 - 2027)
- Reglement RvT (kleine aanpassing (2025 - 2027)
- Kwartaalrapportages Pento cijfers, resultaten t.k.n. (CTO, klachten, verloop personeel)
- Wachtlijsten Vroeg Behandeling (VB) en Audiologische Zorg (AZ)
- PR en ondersteuning bij ledenwerving voor CR
- Aanloop naar AGENDA 26-30
- Audit 2025 (interview)
- Financieel (i.v.m. informatie of adviesrecht):
 - Begroting 2025
 - Jaarrekening 2024
 - Kwartaalrapportages 2025
 - Halfjaarcijfers 2025

4. Door Cliëntenraad verstrekte advies, instemming of reactie

- Kaderbrief (Management review) 2025 (positief advies)
- Begroting 2025 (positief advies met aanvullende vragen)
- Herbenoeming lid RvT per 2025 (positief advies)
- Ontwikkeling en implementatie zorgpaden:
 - Kind, spraak en taal (pre-advies)
 - Volwassenen en gehoor (positief advies)
 - Kind een gehoor 4-18 jr. (positief advies)
- Jaarrapportage Klachtenfunctionaris 2024 (reactie t.k.n.)
- Jaarrapportage Cliënttevredenheid (CTO) 2024 (reactie t.k.n.)
- Beleid t.a.v. meten van kwaliteit van tevredenheid cliënten (informatief)
- Beleid toestemmingen van en door cliënten (pre-advies en later positief advies)
- Preadvies op te herziene klachtenreglement (feedback)
- Herziening Klachtenregeling (negatief advies met feedback & verbeteringsuggesties)
- Reglement RvT (positief advies bij herziening)

Meer info over de Cliëntenraad: https://pento.nl/*cliëntenraad

Heeft u belangstelling voor of vragen aan de Cliëntenraad? Stuur dan een email aan cliëntenraad@pento.nl. Wij streven ernaar u dan binnen 3 werkdagen een reactie toe te sturen of nemen indien gewenst direct contact met u op.

=====