



Jaarverslag 2025

Cliëntenraad Pactum

Voorwoord

Het afgelopen jaar is een bewogen jaar geweest waarin veel werk verzet is. Het is goed dat directie en de cliëntenraad elkaar in het afgelopen jaar steeds beter hebben gevonden. Samenwerken is de sleutel tot succes. Met Plan Pactum is er een begin gemaakt voor veel wijzigingen binnen de organisatie. De cliëntenraad volgt dit met grote belangstelling en ondersteunt de noodzaak van het plan om te komen tot een (ook financieel) stabiele organisatie die is voorbereid op de toekomst. Een mooie afsluiting dit jaar is de ondertekening van het medezeggenschap-regelement waarmee we nog concreter kunnen samenwerken en de Cliëntenraad echt op de kaart gezet hebben.

Lilian Addink, voorzitter
12 januari 2026



Missie, visie en kernwaarden

Missie

De cliëntenraad Pactum zet zich in om de stem van jongeren en ouders te laten horen in beleid en uitvoering. Wij behartigen hun belangen door mee te denken en te adviseren over kwaliteit, toegankelijkheid en veiligheid van jeugdhulp. Ons doel is dat iedere jongere en ouder zich gehoord, gezien en gesteund voelt in het zorgproces.

Visie

De cliëntenraad streeft naar een jeugdzorg waarin jongeren en ouders actief meedenken en meebeslissen over hun hulp en ondersteuning. Onze visie is dat jeugdhulp altijd op maat, transparant en respectvol is, zodat iedere cliënt zich gehoord en gesteund voelt.

Kernwaarden

De cliëntenraad werkt vanuit een aantal kernwaarden. Dit zijn de principes van de raad die richting geven aan het handelen van de cliëntenraad.

- Respect: we behandelen iedereen met waardigheid en erkenning;
- Gelijkwaardigheid: jongeren en ouders hebben een gelijkwaardige stem;
- Transparantie: we streven naar open en duidelijke communicatie;
- Participatie: actieve betrokkenheid van jongeren en ouders in beleid en uitvoering levert een bijdrage aan de kwaliteit;
- Veiligheid: we streven naar een veilige en fijne omgeving voor jongeren en ouders binnen Pactum;
- Betrouwbaarheid: we doen wat we beloven en zijn eerlijk in ons advies.

De raad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan van jongeren en hun vertegenwoordigers en ontleend zijn bevoegdheden aan de Wmcz 2018 (Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen). De raad werkt op basis van de medezeggenschapsregeling; deze is in 2025 herzien en ondertekend op 16 december 2025.

De raad wordt voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter en ondersteund door een onafhankelijke ondersteuner vanuit Stichting Zorgbelang Inclusief. De cliëntenraad kiest bewust voor een onafhankelijke voorzitter en ondersteuner om de belangen van de raad zo goed mogelijk te waarborgen. Zij hebben geen directe binding (meer) met de organisatie en kunnen daardoor neutraal en objectief optreden.

Speerpunten



De afgelopen twee jaar (2023 en 2024) was de focus van de cliëntenraad gericht op de interne organisatie en de uitvoering van wetten:

- bestuurlijke chaos binnen Pactum en VIGO;
- samenwerking en herstellen vertrouwen directie Pactum, RvB VIGO, RvT VIGO;
- samenwerken medezeggenschap binnen VIGO;
- herstelplan Pactum;
- opstellen medezeggenschapsregeling en HH reglement voor alle raden van Pactum;
- uitvoering wetten als Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp (de zak- en kleedgeldregeling komt uit deze laatste wet).

Begin 2025 zijn nieuwe speerpunten opgesteld:

- Integrale en multidisciplinaire zorg;
- Uitbreiding van de cliëntenraad met ouders (m.n. vanuit Pactum Zuid);
- Aandacht voor ouders;
- Vermindering van het aantal verhuizingen van kinderen en jongeren;
- Een vast 'gezicht' voor kinderen en jongeren.

In de dagelijks praktijk van de raad vroegen de 'oude' speerpunten nog steeds om aandacht omdat hier werk in te verzetten was; de nieuwe speerpunten hebben in 2025 te weinig focus gehad en worden meegenomen naar 2026. In de bijlage is een uitgebreide toelichting op deze speerpunten toegevoegd.

Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad kent in 2025 tien leden: vijf (ex) jongeren, vier vertegenwoordigers van ouders en een onafhankelijk voorzitter. Er vindt wisseling van de wacht plaats: één ouder maakt kennis en neemt uiteindelijk niet plaats in de raad; één ouder wordt geworven via het MT Pactum Oost en neemt de 2^e helft van 2025 plaats in de raad. In de loop van 2025 neemt een ouder de rol van voorzitter over van de onafhankelijk voorzitter. Met de ondertekening van de nieuwe medezeggenschapsregeling op 16 december 2025 wordt het voorzitterschap definitief overgedragen.

In januari 2025 bestaat de raad officieel nog uit twee raden: cliëntenraad Pactum Oost en Ouderraad Pactum Zuid. Vanaf 2024 werken de raden nauw samen met als eindresultaat eind 2025 één nieuwe cliëntenraad voor het gehele werkgebied van Pactum. Hierin hebben naast ouders ook vertegenwoordigers van de drie jongerenraden en de Pleegouderraad (POR) zitting.



Activiteiten en resultaten

Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2025 heeft de cliëntenraad zes keer vergaderd. Daarnaast heeft met de voorzitter en een afvaardiging van de cliëntenraad vijf keer online overleg met de directie van Pactum plaatsgevonden.

Onderwerpen die besproken werden waren bijvoorbeeld organisatieontwikkelingen, plan Pactum, aanbesteding ambulante zorg, klachten en klachtenfunctionarissen, jaarverslagen van de vertrouwenspersonen, de gang van zaken bij Jongerenraad Zuid, de uitvoering van de zakgeldregeling voor jongeren en de implementatie van de huisregels voor Jeugdzorg Plus.

Vaste gasten in een vergaderjaar zijn altijd de verantwoordelijken voor de financiën en meeting met een afgevaardigde van de raad van toezicht.



Adviezen

De cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd advies. In 2025 zijn zeven adviezen gegeven over de volgende onderwerpen:

- Bestuursgids Pactum
- Camerabeleid
- Huisregels
- Jaarrekening 2024
- Verhuizing locatie Lochem
- Sluiting Akkerwinde
- Reactie op Analyse inzet vrijheidsbeperkende maatregelen 2024

Adviezen en klikgesprekken

In 2025 vonden wisselingen plaats op (regio)directieniveau en er waren veel vacatures voor directie, leidinggevenden en de raad van toezicht. De cliëntenraad heeft adviezen gegeven op de verschillende profielen die zijn opgesteld voor vacatures (regio)directie, leidinggevenden en leden van de raad van toezicht. Een afvaardiging van de cliëntenraad heeft klikgesprekken gevoerd met de kandidaten en hier advies over gegeven. In 2025 zijn elf klikgesprekken gepland; de cliëntenraad heeft aan negen gesprekken deelgenomen en hierover advies uitgebracht (bij enkelen in afstemming met de medezeggenschapsraden van de partners van Pactum binnen de VIGO Groep).

Werkgroepen

Een lid van de cliëntenraad is betrokken bij de werkgroep De kracht van een klacht.



Communicatie



Flyers en posters

In nauwe afstemming met de afdeling communicatie van Pactum heeft de cliëntenraad in 2025 gewerkt aan de totstandkoming van posters en flyers om de raad onder de aandacht te brengen van jongeren, ouders en medewerkers.

Website

Op de website van Pactum is in 2025 aandacht gekomen voor de cliëntenraad. Dit is door afstemming van de afdeling Communicatie gerealiseerd en te vinden op <https://www.pactum.org/wat-wedoen/gezinnen/clientenraad-en-jongerenraden/>

Nieuwsbrief ouders

Bij de directie is meermalen gevraagd om een nieuwsbrief voor ouders op te zetten, zodat de cliëntenraad direct kan communiceren met ouders. De raad wil hierin een actieve bijdrage leveren en heeft ideeën aangedragen vanuit andere organisaties. Helaas is het in 2025 nog niet gelukt om dit te realiseren.

Input jongeren

De input van jongeren in de raad wordt gewaarborgd door de vertegenwoordiging van de jongerenraden in de cliëntenraad.

Bekendheid bij (regio)directies en MT's

In 2025 hebben vertegenwoordigers van de cliëntenraad de (regio)directie/MT-overleggen bezocht binnen Pactum. Het doel was om te vertellen over het werk van de cliëntenraad, de meerwaarde voor de organisatie te benadrukken en om medewerkers te motiveren om ouders te werven voor de cliëntenraad. Vanuit het bezoek aan MT Oost is één ouder geworven voor de cliëntenraad.

Contact

De contactgegevens van de cliëntenraad, de jongerenraden en de Pleegouderraad van Pactum zijn te vinden op de website:

<https://www.pactum.org/wat-wedoen/gezinnen/clientenraad-en-jongerenraden/>



Samenwerking

Samenwerking medezeggenschap VIGO Groep

Binnen de VIGO Groep zijn meerdere organisaties ondergebracht en zijn ook meerdere medezeggenschapsraden betrokken. Samen met vertegenwoordigers van deze raden heeft de cliëntenraad in 2025 zes keer overleg gehad met de raad van bestuur van de VIGO Groep.

Bespreekpunten zijn onder andere de toekomstscenario's van VIGO, de voortgang van de invulling van de directie vacatures en vacatures voor de raad van toezicht, de implementatie en uitvoering van wetten zoals de Wet rechtspositie gesloten jeugdhulp en de zakgeldregeling die hieruit voortkomt, de herziening van de medezeggenschapsregeling en het onderzoek van Adviesbureau Berenschot naar de centrale diensten binnen VIGO.

Ondernemingsraad

Met de ondernemingsraad was de afgelopen jaren jaarlijks contact om ervaringen uit te wisselen en te leren van elkaar. In 2025 heeft geen afstemming plaatsgevonden.

Vooruitblik



De cliëntenraad kijkt uit naar 2026. De raad gaat dan werken met de nieuwe medezeggenschapregeling met vertegenwoordigers vanuit alle jongerenraden en de Pleegouderraad. Naast de speerpunten voor 2026, zie bijlagen, zal de raad zich blijven inzetten voor de belangen van jongeren en (pleeg)ouders. De centrale vragen voor de cliëntenraad zijn steeds: wat merken jongeren en (pleeg)ouders van alle (beleids)plannen, sluit dit aan bij hun behoeften en vragen, op welke manier worden ze betrokken, en hoe maken we samen van Pactum weer een stabiele en fijne organisatie.



Woord van dank

Terugblikkend op het afgelopen jaar past ook een woord van dank. Allereerst dank aan alle leden van de cliëntenraad die zich naast hun drukke werkzaamheden voor opleiding, stage, werk en gezin, vrijwillig inzetten voor de belangen van jongeren en ouders. Ook hebben we veel waardering voor de samenwerking met bevlogen professionals die zich met hart en ziel inzetten om kinderen en jongeren binnen Pactum kansen te geven om te groeien en te leren. Soms vanuit een direct contact met jongeren, soms iets meer op afstand vanuit een beleids-, management- of communicatiefunctie. En tot slot een woord van dank aan de directie van Pactum, Gaby Thijssen in het bijzonder. Dank, Gaby, voor je duidelijke visie, koersvastheid, en openheid. Jouw leiderschap geeft richting én vertrouwen voor de toekomst.



Bijlage

Hieronder een uitgebreide toelichting op de speerpunten voor 2026:

- (gebrek aan) **integrale en multidisciplinaire zorg**
- **Uitbreiding** van de cliëntenraad met ouders (m.n. vanuit Pactum Zuid)
Aandacht voor vertegenwoordiging van ouders gaat verder dan mensen werven voor de cliëntenraad. Het is van belang voor de jongeren dat er veel meer aandacht komt voor hun ouders binnen Pactum en dat zij betrokken worden bij de zorg voor hun kind als gelijkwaardige gesprekspartner. Verder zou Pactum via verschillende kanalen ouders kunnen betrekken bij de zorg en organisatieontwikkelingen. De afgelopen jaren is dit niet gebeurd. Te denken valt aan:
 - Flyer met informatie voor ouders
 - Website Pactum
 - Nieuwsbrief voor familie en naasten
 - Meetings voor familie bijvoorbeeld rondom een thema, inloopcafé etc.
 - Samenwerking met andere organisaties om ouders te ondersteunen bij de opvoedvraagstukken
- Aandacht voor **ouders**, ouders worden vaak onvoldoende ondersteund bij hun rol, wat kan leiden tot een verhoogd stressniveau en verminderde betrokkenheid bij de zorg van hun kind; er is meer ouderondersteuning nodig en medewerkers moeten werken met gezinsgerichte zorgmodellen.
- **Vermindering** van het **aantal verhuizingen** van kinderen en jongeren. Kinderen en jongeren hebben baat bij stabiliteit en dat dit ook in lijn is met het VN-Kinderrechtenverdrag. Gemiddeld verhuizen kinderen en jongeren 6 keer, sommige kinderen worden zelfs 10 of 20 keer doorgeplaatst.

- Een **vast 'gezicht'** voor kinderen en jongeren. Het is gewenst dat kinderen en jongeren tenminste één persoon hebben bij wie zij terecht kunnen, met wie ze een goed contact hebben en die van de 'hoed en de rand' weet. Het probleem voor jongeren en (pleeg)ouders zijn de vele wisselingen in personeel, groepsleiding, en of mentoren; met alle gevolgen van dien. Gemiddeld zien zij zo'n 65 hulpverleners. Dat kinderen veel hulpverleners zien en regelmatig afscheid moeten nemen, heeft impact. Ze moeten te vaak hun levensverhaal vertellen. Daardoor voelen ze zich niet begrepen en herbeleven ze onnodig vaak nare herinneringen. Daarnaast kunnen ze door de vele wisselingen geen vertrouwensband opbouwen en worden ze beschadigd.

