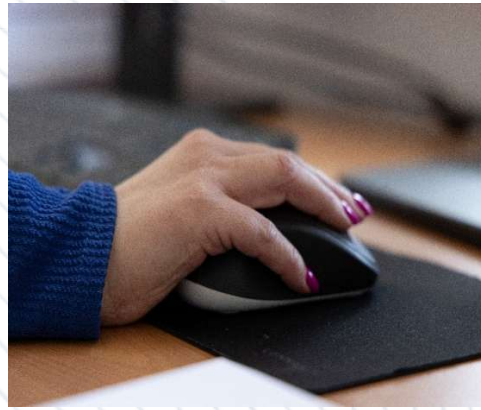


Jaarverslag 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	2	Klachtencommissie Wzd	29
Voorwaarden en reglementen	3	Geschillencommissie KPZ	30
Algemene voorwaarden en reglementen	3	Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure	30
AVG en Privacy	3	Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg	31
AVG en Privacy Zeker-Certificaat	3	Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder	31
Privacyreglement	4	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) ..	32
Scholing	4	Aandachtspunten	32
Wet DBA per 1-1-2025	4	Tot slot	33
Klachtenbehandeling bij KPZ	5		
De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg ..	5		
Aangesloten zorgaanbieders	5		
Bekendheid en bereikbaarheid	5		
Klachtenprocedures bij KPZ	6		
De klachtenprocedure Wkkgz	6		
De geschillenprocedure Wkkgz	6		
De klachtenprocedure WMO	6		
De klachtenprocedure Jeugdzorg	7		
De klachtenprocedure Wzd	7		
Klachten 2025 in cijfers	8		
Ingediende klachten	8		
Meldingen	8		
Niet-ontvankelijke klachten	9		
In behandeling genomen klachten	10		
Toegepaste klachtenprocedure	11		
Indiener van de klacht	11		
Zorgrelatie	11		
Zorgaanbieders	12		
Aard van de klachten	13		
Duur van de klachtenprocedure	13		
Klachtencommissie Jeugdzorg	14		

Inleiding

Klachtenportaal Zorg biedt als onafhankelijke klachtenbehandelaar klachtenregelingen voor zzp'ers in de zorg en kleinschalige zorgvoorzieningen. Cliënten en vertegenwoordigers van cliënten van aangesloten zorgaanbieders kunnen een klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg, waarna de passende procedure gestart wordt.

Klachtenportaal Zorg is opgericht in 2013. Op dat moment waren zorgaanbieders alleen verplicht om hun cliënten toegang te bieden tot een klachtencommissie. Klachtenportaal Zorg zag meerwaarde in een aanpak met meer aandacht voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt. Wij zetten alles op alles om elke klacht goed op te lossen en zetten daarom al sinds onze oprichting standaard een onafhankelijke klachtenfunctionaris in.

De wetgeving op het gebied van klachten, geschillen en kwaliteit heeft de afgelopen jaren veel ontwikkelingen doorgemaakt. Er zijn verschillende procedures en er is meer aandacht voor bemiddeling en het met elkaar in gesprek gaan. Een positieve ontwikkeling, want uit onze praktijkervaring weten we dat 'in gesprek' komen met mensen tot de beste oplossing leidt.

Klachtenportaal Zorg is gespecialiseerd in het behandelen van klachten en biedt volledige procedures voor klachten over onder meer jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, de WMO, Wkkgz en de Wzd.

In dit jaarverslag geven we een beeld van de klachten die bij Klachtenportaal Zorg zijn ontvangen en behandeld in kalenderjaar 2025.

Voorwaarden en Reglementen

Algemene voorwaarden en reglementen

Jaarlijks worden de Algemene voorwaarden en reglementen van Klachtenportaal Zorg (KPZ) nagelopen en verbeterd. Grote wijzigingen zijn er niet, de doorgevoerde aanpassingen hebben met name betrekking op het verbeteren van de duidelijkheid en begrijpelijkheid.

Het gaat om de algemene voorwaarden van lidmaatschap en de reglementen:

- Klachtenreglement Jeugdzorg
- Klachtenreglement WMO
- Klachtenreglement Wzd
- Klachtenreglement Wkkgz
- Geschillenreglement Wkkgz (van de Stichting Geschilleninstantie KPZ)
- Klachtenreglement Wzd

In januari ontvangt iedere aangesloten zorgaanbieder middels een digitaal verzonden bericht dat de actuele en geldende documenten op de website van Klachtenportaal Zorg staan. De documenten kunnen worden gedownload vanaf deze website of via de eigen klantenaccount.

De zorgaanbieder dient ervoor te zorgen dat cliënten op de hoogte zijn van het bestaan van een klachtenregeling, of makkelijk de nodige informatie kunnen vinden om een klacht in te dienen en te laten behandelen.

AVG en Privacy

AVG en Privacy Zeker-certificaat

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is de Europese privacywet. Deze wet geeft organisaties meer verantwoordelijkheid om zorgvuldig met (digitale) persoonsgegevens om te gaan.

Bij Klachtenportaal Zorg hebben we in 2022 een zorgvuldig en belangrijk verbeterproces doorgevoerd en zijn voor het behaalde resultaat gecertificeerd door Privacy Zeker. Het certificaat van Privacy Zeker wordt verstrekt aan organisaties die alle stappen om aan de privacywetgeving te voldoen hebben doorlopen en met goed resultaat hebben afgerond. Op deze manier kunnen we het risico op datalekken en cybercrime aanzienlijk verlagen.

Het waarborgen en beschermen van privacy nemen we uiterst serieus. Wij gaan op een zorgvuldige manier om met persoonsgegevens, we laten updates uitvoeren en hebben toegang tot ondersteuning bij incidenten. Om onze Privacy Zeker-certificering te behouden, moeten we blijvend aantonen dat we privacygevoelige gegevens op de juiste manier verwerken en bewaren. Het Privacy Zeker-certificaat is te vinden op onze website.

Soms zijn bij klachten medische en/of financiële gegevens gevoegd, deze gegevens zijn niet van belang voor klachtbehandeling en daarom vernietigen wij deze onmiddellijk na ontvangst.

In 2025 is er 1x een datalek gemeld. Hierop hebben we de nodige maatregelen genomen en de betrokkenen zijn geïnformeerd. De gevolgen voor de betrokkenen waren nihil.

Privacyreglement

Klachtenportaal Zorg vindt het belangrijk dat alle persoonsgegevens veilig zijn: die van de zorgaanbieder, van de mensen die een klacht willen laten behandelen en van bezoekers van onze website. We nemen privacy serieus en werken voortdurend aan verbeteringen. Ons privacyreglement is verbeterd, in duidelijkere taal geschreven en beter vindbaar op de website.

Scholing

Het blijven ontwikkelen is belangrijk en er is geen onderneming die kan zeggen alles klaar te hebben, omdat de volgende verbetering alweer nodig is. Klachtenportaal Zorg wil zich blijven ontwikkelen en verbeteren waardoor jaarlijks bijeenkomsten voor bijscholing worden georganiseerd voor medewerkers van Klachtenportaal Zorg. Zo ook zijn er in 2025 twee trainingen geweest met de medewerkers van Klachtenportaal Zorg voor bijscholing. Er is een samenkomst geweest met de Geschilleninstantie KPZ, wat was gericht op kennismaken, zowel persoonlijk als met elkaars werkzaamheden. Het doel was om een betere afstemming te bewerkstelligen, de juiste verwachtingen te kunnen stellen en de informatievoorziening te verbeteren.

Daarnaast is een samenkomst geweest met de klachtenfunctionarissen en het personeel van kantoor. Gedurende deze dag zijn alle procedures en relevante informatie uitvoerig met elkaar doorgenomen. Het doel hiervan was om te zorgen voor een eenduidige werkwijze binnen het team, zodat alle procedures op consistente wijze worden gevolgd, ongeacht persoonlijke verschillen in achtergrond en ervaring.

Wet DBA per 1-1-2025

In 2024 heeft de overheid aangekondigd dat per 1-1-2025 de Wet DBA volledig in werking treedt, met als doel om zogenaamde 'schijnzelfstandigheid' tegen te gaan. Deze handhaving maakt dat de inzet van zzp'ers in de zorg extra onder het vergrootglas komt te liggen.

In de wet DBA hebben de opdrachtgever en de opdrachtnemer (de zzp'er) samen de verantwoordelijkheid om te beoordelen wat hun arbeidsrelatie is. Ze moeten in overleg de juiste contractvorm kiezen voor hun samenwerking: loondienst of een opdracht.

Wij hebben ook in 2025 gemerkt dat veel bij ons aangesloten zzp'ers hier vragen over hadden en onzeker waren over hun toekomst als zzp'er in de zorg. Ook vanuit zorgorganisaties zijn veel vragen gekomen hierover ten aanzien van hun aansluiting bij Klachtenportaal omdat velen werken met zzp'ers.

De Wet DBA staat los van een aansluiting voor de klachtenregeling omdat deze wet betrekking heeft op de arbeidsrelatie en niet op de afspraken omtrent een klachtenregeling.

Klachtenbehandeling bij Klachtenportaal Zorg

De doelstellingen van Klachtenportaal Zorg:

- Het recht doen aan de individuele klager en aangeklaagde door te voorzien in een zorgvuldige klachtenbehandeling.
- Het oog en aandacht hebben voor de zorgaanbieder over wie onvrede wordt geuit.
- Het creëren van de mogelijkheid tot herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- Het volgen van en voldoen aan de gestelde eisen in de wet.
- Het leveren van en bijdragen aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg door het systematisch verzamelen van klachten en zoveel mogelijk signaleren van tekortkomingen en verbeterpunten in de zorg.

Aangesloten zorgaanbieders

Aangesloten zorgaanbieders hebben toegang tot de klachtenregelingen Wkkgz, WMO en Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet. Aanvullend is er de mogelijkheid de Wzd klachtenregeling af te nemen. Op het moment dat een cliënt onvrede meldt bij Klachtenportaal Zorg, zal Klachtenportaal Zorg ervoor zorgen dat de juiste klachtenprocedure wordt gestart.

De zorgaanbieder is verplicht ervoor te zorgen dat diens aansluiting bij KPZ op orde is en dat KPZ op de hoogte is van de juiste naam, contact- en adresgegevens, en de grootte van de organisatie.

Tevens dient de zorgaanbieder de klachtenprocedure, doorverwijzing naar Klachtenportaal Zorg en de juiste reglementen onder de aandacht te brengen bij cliënten.

De afspraken tussen aangesloten zorgaanbieders en Klachtenportaal Zorg zijn beschreven in de aansluitovereenkomst en de meest recente algemene voorwaarden van KPZ.

Aantal aangesloten zzp'ers:	6500
Aantal aangesloten kleinschalige zorgvoorzieningen:	4400
Aantal leden via collectieve aansluiting:	900

De 4400 kleinschalige zorgvoorzieningen welke bij Klachtenportaal Zorg zijn aangesloten hebben tussen 2 en 3.500 personen die onder de aansluiting vallen.

De leden via een collectieve aansluiting zijn leden die via een coöperatie of (branche)organisatie bij Klachtenportaal Zorg zijn aangesloten.

Bekendheid en bereikbaarheid

De aangesloten zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het onder de aandacht brengen van de klachtenprocedure. De klachtenprocedure en de wijze waarop een klacht ingediend kan worden moeten onder meer vermeld zijn op de website van de zorgaanbieder.

Een cliënt met een klacht mag rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg voor het in behandeling nemen van een klacht over een aangesloten zorgaanbieder of het opvragen van informatie over het indienen van een klacht.

Clënten kunnen op onze website informatie vinden over het indienen van een klacht, en kunnen indien gewenst direct op de website een klacht indienen via ons klachtenformulier, of anders via e-mail of per post.

Klachtenprocedures bij Klachtenportaal Zorg

Klachtenportaal Zorg neemt klachten in behandeling over zorg die valt onder de Wkkgz, de WMO, Jeugdwet of onder de Wzd.

Wanneer een klacht binnenkomt bij Klachtenportaal Zorg, wordt er na de ontvankelijkheidstoets in samenspraak met de indiener van de klacht onderzocht welk traject er wordt ingegaan om de klacht volgens de juiste procedure te behandelen en tot het beste resultaat te komen.

De volledige klachtenprocedures zijn te lezen in de reglementen, maar worden hieronder in grote lijnen beschreven.

De klachtenprocedure Wkkgz

Het uitgangspunt van de klachtenprocedure Wkkgz is het samen in gesprek gaan. Als de door Klachtenportaal Zorg ontvangen klacht ontvankelijk is verklaard, start de onafhankelijke klachtenfunctionaris de klachtenprocedure.

De klachtenfunctionaris ondersteunt cliënt en zorgaanbieder bij het bereiken van een oplossing door middel van bemiddeling. In deze fase wordt van de zorgaanbieder maximale inzet verwacht om te komen tot een optimaal resultaat. Doorgaans bestaat de klachtenprocedure uit een briefwisseling en een of meer bemiddelingsgesprekken.

De wettelijk gestelde termijn is 6 weken, met eenmalig de mogelijkheid om deze met 4 weken te verlengen. Indien er meer tijd nodig is om een klacht naar tevredenheid van de cliënt af te handelen, dan worden de betrokken partijen hier schriftelijk en met opgaaf van reden over geïnformeerd.

Is de klacht na de klachtenprocedure niet naar tevredenheid opgelost voor de cliënt door de zorgaanbieder, dan mag de cliënt de klacht als geschil voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ.

De geschillenprocedure Wkkgz

De geschillenprocedure Wkkgz wordt gevoerd door de Geschillencommissie KPZ. Dit is een onafhankelijke commissie ondergebracht in een stichting. De geschillencommissie is op 12-12-2016 erkend door het CIBG in opdracht van het Ministerie VWS.

De geschillencommissie doet een bindende uitspraak over een ontvankelijk geschil na hoor en wederhoor. De Geschillencommissie KPZ is te vinden op www.geschillencommissiekpz.nl en brengt jaarlijks een jaarverslag uit.

De klachtenprocedure WMO

Via de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) worden mensen die niet zelfredzaam zijn ondersteund, zodat ze zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De eisen aan de klachtenregeling voor zorgaanbieders die WMO-zorg leveren, kunnen per gemeente verschillen, maar het is in ieder geval vereist dat zorgaanbieders hun cliënten toegang geven tot een WMO-klachtencommissie die een oordeel kan geven over de mate van gegrondheid van een klacht.

Een WMO-klachtenregeling is alleen van toepassing op zorgaanbieders en zorginstellingen die uitsluitend WMO-zorg bieden. Wordt er naast WMO-zorg ook zorg verleend vallend onder de Wkkgz, dan vallen de WMO-klachten onder de Wkkgz-klachtenregeling.

Aangezien de Wkkgz-klachtenregeling de meest uitgebreide klachtenregeling is, mag een volledige WMO-zorgaanbieder er ook voor kiezen de Wkkgz-klachtenregeling toe te passen.

De klachtenprocedure Jeugdzorg

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te hebben. Bij klachten over Jeugdzorg mag de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie Jeugdzorg worden voorgelegd voor een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij Klachtenportaal Zorg kan ook worden gekozen voor de inzet van een klachtenfunctionaris.

De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister.

Voor de eisen die aan ontvankelijkheid en klachtenbehandeling worden gesteld, is het klachtenreglement Jeugd van toepassing.

De klachtenprocedure Wzd

Op 1 januari 2021 is de nieuwe Wet zorg en dwang (Wzd) in werking getreden, als opvolger van de Wet Bopz. De Wet zorg en dwang is van toepassing op onvrijwillige zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en mensen met een psychogeriatrische aandoening (zoals dementie). De kern van de wet is 'Nee, tenzij'; uitgangspunt is dat dwangmaatregelen niet thuishoren in de zorg voor ouderen en gehandicapten. Dat wil zeggen dat de zorgverlening aan cliënten zoveel mogelijk op vrijwillige basis moet plaatsvinden. Gevaarlijke situaties moeten altijd met vrijwillige zorg worden opgelost, ook bij ernstig probleemgedrag. Onvrijwillige zorg wordt alleen toegepast als het niet anders kan.

Deze klachten kunnen niet behandeld worden volgens de klachtenregeling op basis van de Wkkgz volgens de wetgeving Wzd, maar moeten worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie. Voorafgaand aan en gedurende de klachtenprocedure kan de cliënt of diens vertegenwoordiger zich tot de cliëntvertrouwenspersoon wenden voor advies en bijstand. De externe klachtencommissie doet een bindende uitspraak over klachten en kan de klager een schadevergoeding toekennen. De klacht kan eventueel, zowel door de klager als door de zorgaanbieder en degene op wiens beslissing de klacht betrekking heeft, worden voorgelegd aan de rechtbank. Tegen uitspraken van de rechtbank kan in cassatie worden gegaan, zodat de Hoge Raad een oordeel kan geven over de klacht.

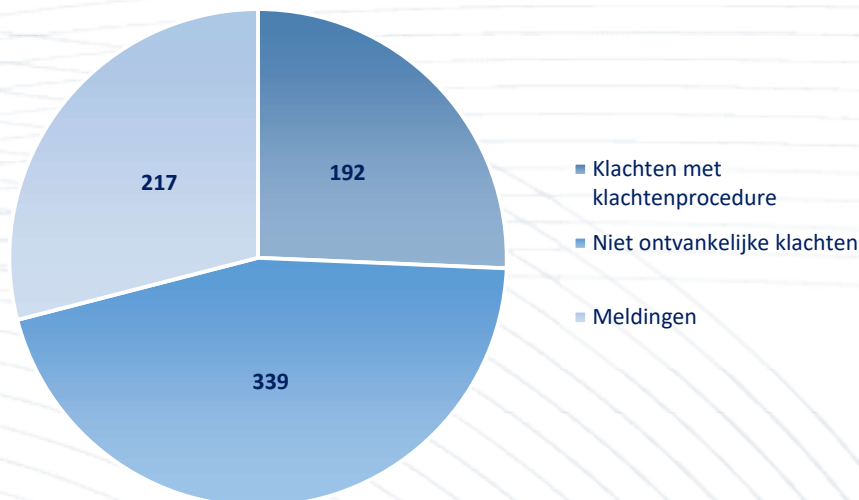
De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure vallend onder de Wzd, waarna de klachtencommissie binnen 2 weken uitspraak doet omtrent de gegrondheid van de klacht. Na vier weken neemt de klachtencommissie een beslissing over de klacht zelf. De termijn kan alleen worden verlengd wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daar schriftelijk mee instemmen.

Klachten 2025 in cijfers

Ingediende klachten

Alle klachten worden in behandeling genomen nadat deze zijn getoetst op ontvankelijkheid.

Ingediende klachten 2025



Afb. 1

Het totaal aantal ingediende klachten bij Klachtenportaal Zorg in 2025 748

Van deze klachten zijn niet in behandeling genomen: 556

 Waarvan niet-ontvankelijk: 339

 Waarvan verwerkt als melding: 217

Verder in dit verslag wordt dieper ingegaan op zowel de niet-ontvankelijke klachten als de meldingen.

Het totaal aantal in behandeling genomen klachten die in 2025 zijn ingediend 192

Meldingen

Zoals in afbeelding 1 is weergegeven, zijn in 2025 217 klachten als melding vastgelegd. Een melding is een ingediende klacht, waarbij de klachtenprocedure niet is gestart. De zorgaanbieder wordt niet op de hoogte gebracht van een melding.

Voorkomende redenen van het niet komen tot een klachtenprocedure na het indienen van een klacht zijn bijvoorbeeld:

- Het uitblijven van een reactie van de klager op de voorbereiding de klachtenprocedure te starten;
- Het indienen van een klacht bleek een informatie aanvraag te zijn over het starten van een eventuele klachtenprocedure;
- De beslissing van de klager om een klacht niet te laten behandelen;
- De klacht is al opgelost;
- Het anoniem willen blijven van de klager gedurende de klachtenprocedure;

Niet-ontvankelijke klachten

Elke klacht die ontvangen wordt door Klachtenportaal Zorg, wordt allereerst getoetst op ontvankelijkheid. In 2025 zijn 339 klachten niet-ontvankelijk gebleken (zie afb. 1). De punten waarop wordt getoetst of de klacht in behandeling kan worden genomen zijn als volgt:

1. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft, is aangesloten bij KPZ.
2. De zorgverlener of zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft, heeft geen betalingsachterstand bij KPZ.
3. De klacht is ontstaan ten tijde van de aansluiting van de zorgverlener of zorgaanbieder bij KPZ.
4. Een klacht dient te worden ingediend binnen één jaar na het zich voordoen van de gedraging waarover wordt geklaagd, binnen twee jaar indien het om Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet gaat;
5. De indiener van de klacht is een patiënt of cliënt die ofwel in behandeling is (geweest) ofwel een product heeft afgenomen bij de zorgaanbieder of zorgverlener waartegen de klacht wordt ingediend.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, dan moet worden aangetoond dat de klager in deze hoedanigheid handelt.
7. Een klacht kan uitsluitend schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend. De klacht moet worden geformuleerd en toegelicht.
8. De klacht is voorzien van de datum van het ontstaan hiervan.
9. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal, te zijn ondertekend of met een naam bevestigd en voorzien te zijn van contactgegevens van de indiener van de klacht.
10. De aard van de klacht is zorg gerelateerd.
11. De klacht is een in algemene zin naar voren gebracht bezwaar tegen gedragingen van de zorgverlener of (medewerkers van) de zorgaanbieder jegens de klager. Een gedraging kan zijn een handelen maar ook een nalaten of het nemen van beslissingen met gevolg voor de klager.
12. Voor dezelfde klacht is niet eerder een klachtenprocedure afgerond.
13. De klacht dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
 - o een beschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - o een aanduiding van de tijd waarop en de plaats waar de gedraging heeft plaatsgevonden;
 - o de naam en het adres van de klager;
 - o de naam van de medewerker, dan wel de namen van medewerkers op wie de klacht betrekking heeft.

Van de 336 niet-ontvankelijk verklaarde klachten, hadden er 187 betrekking op zorgaanbieders die de klachtenregeling niet hebben ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

De overige niet-ontvankelijk verklaarde klachten werden om diverse redenen niet-ontvankelijk verklaard. Voorbeelden zijn dat de klager niet de cliënt of diens vertegenwoordiger was, dat de klacht niet zorg gerelateerd was, of dat de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn zich meer dan een jaar vóór de datum van het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Wanneer de zorgaanbieder waarover een klacht is ingediend, niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg tracht laatstgenoemde te allen tijde de indiener van de klacht te verwijzen naar de juiste klachtenbehandelaar. Wanneer deze niet bekend is, wordt er doorverwezen naar het Landelijk Meldpunt Zorg.

In behandeling genomen klachten

Met het in behandeling nemen van de klacht, wordt de klachtenprocedure gestart. Op dit moment wordt de zorgaanbieder op de hoogte gebracht van het bestaan en de inhoud van een klacht jegens de zorgaanbieder.

In 2025 zijn 197 klachten in behandeling genomen met het starten van een klachtenprocedure. Daarvan zijn er 8 klachtenprocedures geweest die in 2024 waren ingediend en/of gestart en in 2025 waren afgerond.

Hieronder volgt een specificatie van de 197 klachtenprocedures in 2025:

Klachten ingediend en afgerond in 2025 (bemiddeling)	118
Klachten ingediend in 2025 afgerond in 2026 (uitkomst bekend)	11
Klachten ingediend in 2025 nog af te ronden in 2026 (uitkomst nog niet bekend)	2
Klachten ingediend in 2024 afgerond in 2025	7
Klachten voorgelegd aan klachtencommissie Jeugdzorg KPZ in 2025, uitspraak in 2026	3
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ, uitspraak in 2025	21
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ in 2025, wacht op uitspraak	10
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg KPZ in 2024, uitspraak in 2025	1
Ingetrokken klachten klachtencommissie Jeugdzorg KPZ	10
Klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Wzd KPZ, uitspraak in 2025	1
Afgerond i.v.m. uitblijven reactie klager	3
Ingetrokken klachten	10
Totaal	197

Afb. 2

Verschuillende redenen voor het intrekken van een klacht liggen hieraan ten grondslag:

- de klager ziet het bemiddelingsgesprek niet zitten;
- de klager heeft in overleg met diens mentor besloten de klachtenprocedure niet voort te zetten;
- de klager is van mening dat een klachtenprocedure niet aansluit bij diens verwachtingen;

We gaan in het jaarverslag 2025 in op het aantal van 149 klachten.

Dit zijn klachten waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (waarbij sprake is van bemiddeling) bekend is op het moment van de totstandkoming van dit verslag, alsmede de klachten die in 2024 waren ingediend en waarvan de uitkomst van de klachtenprocedure (met bemiddeling) nog niet bekend was tijdens de totstandkoming van het jaarverslag 2025

De behandeling van de klachten door de klachtencommissie Jeugdzorg wordt uiteengezet in het hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg' en deze klachten zijn verder niet meegenomen in de volgende hoofdstukken in dit verslag.

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie Wzd wordt uiteengezet in het hoofdstuk 'Klachtencommissie Wzd' en deze klacht is niet verder meegenomen in de volgende hoofdstukken in dit verslag.

Toegepaste klachtenprocedure

De toegepaste klachtenprocedures voor de in behandeling genomen klachten zijn als volgt:

Wkkgz	118 klachten
WMO	16 klachten
Jeugdzorg	60 klachten
Wzd	1 klacht

Bij 149 klachten is sprake geweest van een bemiddelingstraject, waarvan in totaal 15 klachten vielen onder Jeugdzorg. Drie van deze klachten zijn vervolgens voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

45 Klachten zijn behandeld door de klachtencommissie Jeugd KPZ.

Bij klachten over Jeugdzorg mag de klacht rechtstreeks aan de klachtencommissie Jeugdzorg worden voorgelegd voor een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij Klachtenportaal Zorg kan ook worden gekozen voor de inzet van een klachtenfunctionaris.

De behandeling van de klachten door de klachtencommissie Jeugdzorg wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie Jeugdzorg' en de klacht die behandeld is door de klachtencommissie Wzd wordt uiteengezet in hoofdstuk 'Klachtencommissie Wzd'. Deze klachten zijn verder niet meegenomen in de andere hoofdstukken van dit verslag.

Indiener van de klacht

De meeste klachten waarvoor de klachtenprocedure voor bemiddeling is gestart, zijn ingediend door de cliënt zelf. In onderstaand overzicht is zichtbaar in welke verhouding er ook klachten zijn ingediend door wettelijk vertegenwoordigers, gemachtigden door de cliënt en nabestaanden van de cliënt.

Cliënt	93
Wettelijk vertegenwoordiger	37
Gemachtigde	17
Nabestaande	2

Wanneer een klacht is ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, is door middel van documenten aangetoond dat de klager in die hoedanigheid handelt.

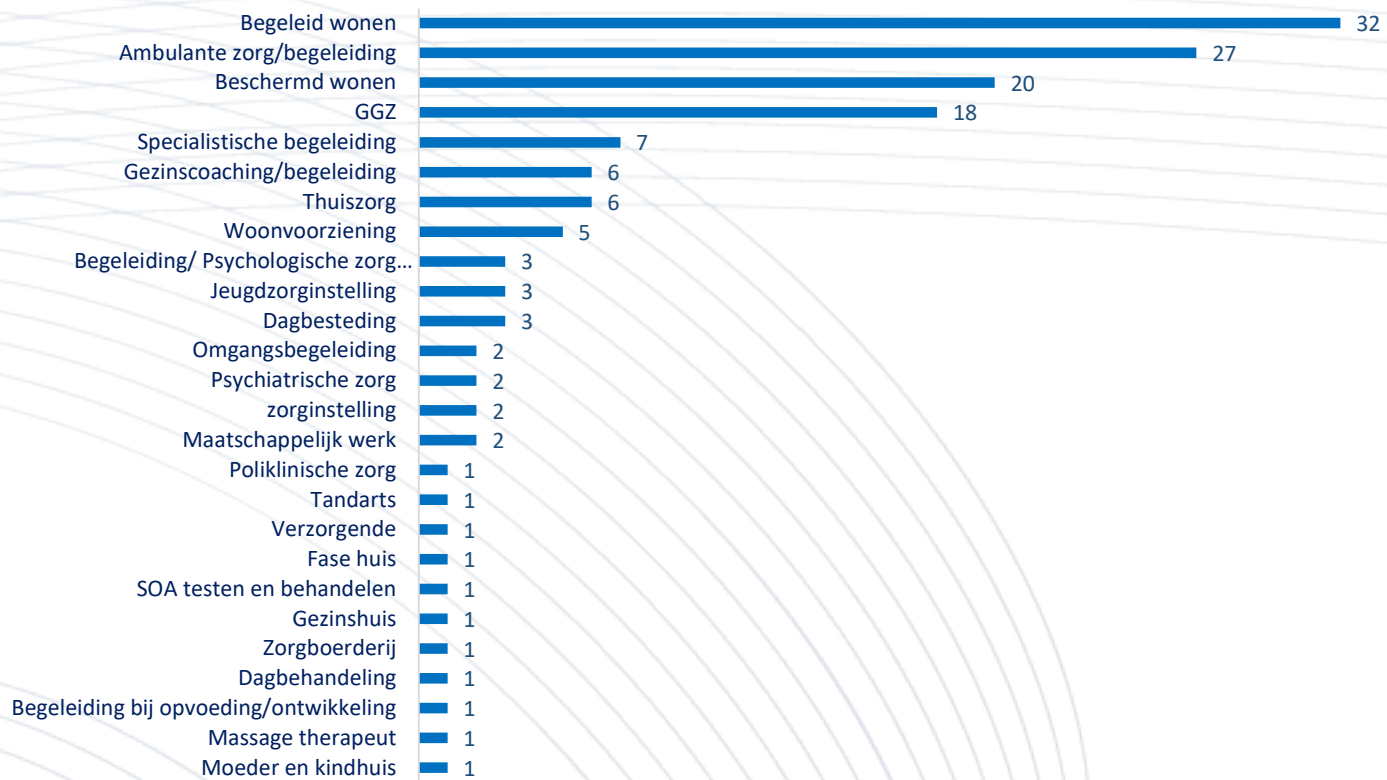
Zorgrelatie

Bij 103 klachten (69%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder nog van toepassing. Bij 46 klachten (31%) is de zorgrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder reeds beëindigd en derhalve niet meer van toepassing.

Zorgaanbieders

Hier volgt een overzicht van de soort zorg die wordt geboden door zorgaanbieders waarover een klacht is ingediend in 2025 en waarbij een klachtenprocedure is gestart (afb. 3).

Soort zorg



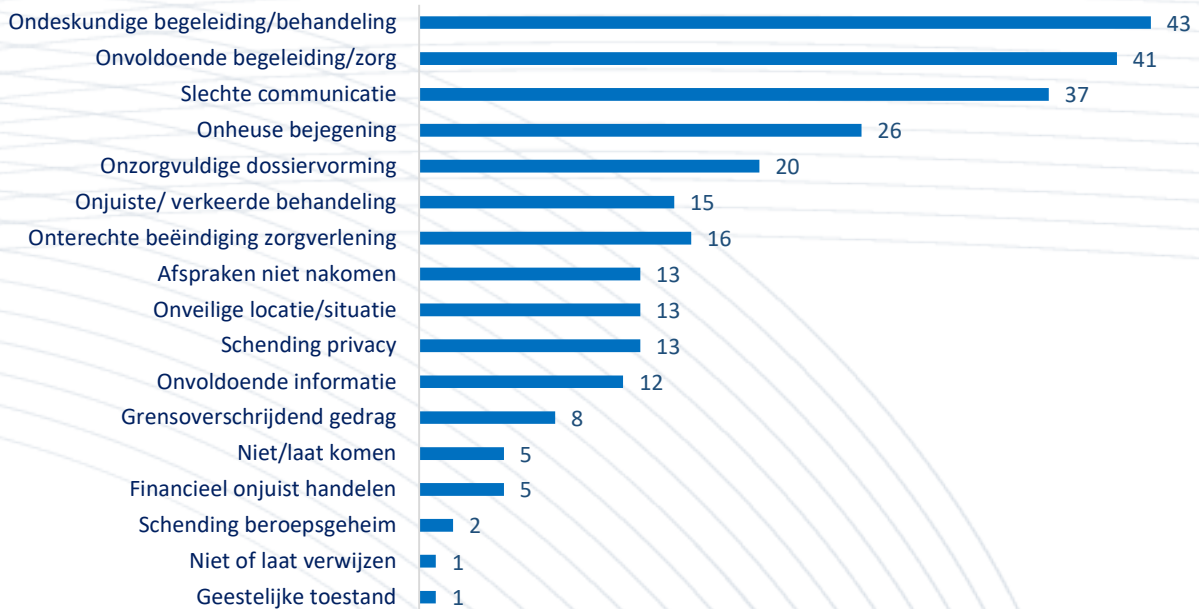
Afb. 3

Aard van de klachten

Om inzicht te krijgen in de aard van de klachten hebben we deze onderverdeeld in categorieën. Veel klachten bestaan uit meerdere onderdelen en vallen dus onder meerdere categorieën.

In onderstaande afbeelding (afb. 4) geven we een overzicht van de categorieën waarover in 2025 klachten zijn ingediend.

Aard van de klachten 2025

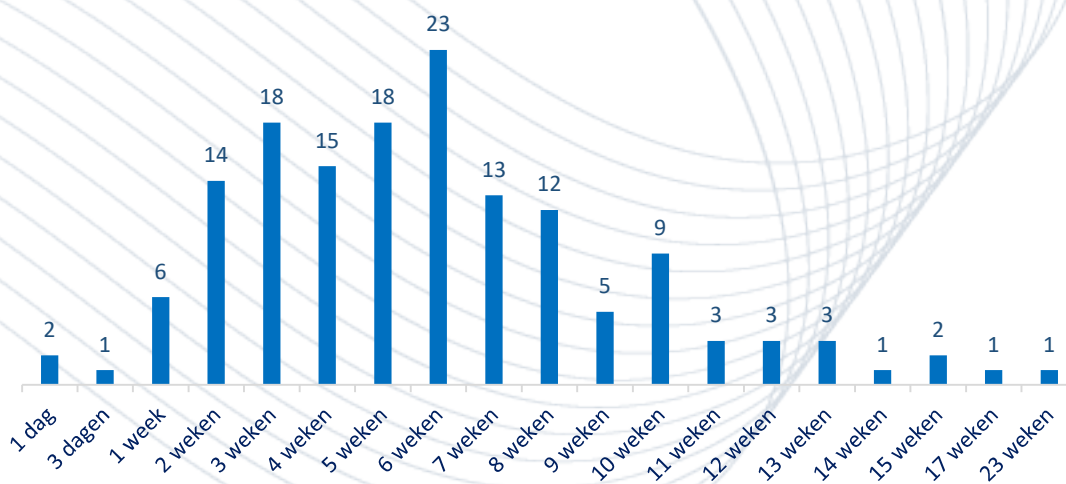


Afb. 4

Duur van de klachtenprocedure

Afbeelding 5 geeft voor de in 2025 ingediende klachten de duur weer van de betreffende klachtenprocedures. De gemiddelde duur van een klachtenprocedure in 2025 was 6 weken.

Duur klachtenprocedure 2025



Afb. 5

Redenen voor een klachtenprocedure langer dan 10 weken

Er zijn uiteenlopende redenen waarom een klachtenprocedure langer duurt dan voorgeschreven. Een veelvoorkomende oorzaak is dat de klachtenfunctionaris beide betrokken partijen moet aansporen en motiveren om te reageren.

Het maken van een afspraak voor een bemiddelingsgesprek vraagt regelmatig veel tijd.

Klachtenportaal Zorg streeft er zoveel mogelijk naar dat procedures binnen de gestelde termijnen worden afgehandeld, maar nog belangrijker is dat er progressie is in de procedure.

Klachtencommissie Jeugdzorg

De klachtencommissie Jeugdzorg behandelt klachten op punten die ontvankelijk zijn.

De klacht wordt als deze ontvankelijk is beoordeeld door de klachtencommissie gedeeld met de zorgaanbieder en gevraagd om een reactie. De klacht en de reactie zijn de stukken die de basis vormen in de hoorzitting, waar hoor en wederhoor plaatsvindt over de klacht. Daarna wordt een oordeel over de mate van gegrondheid van de klacht onderdelen geschreven, meestal aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder.

Behandelde klachten:	35
Ingediend en afgerond in 2025	21
Ingediend in 2024, uitspraak in 2025	1
Ingediend in 2025, uitspraak in 2026	3
Ingediend in 2025 wacht nog op uitspraak	10
Ingetrokken	10
Niet-ontvankelijk	2

Er zijn in 2025 46 klachten ingediend bij de klachtencommissie Jeugdzorg. Hiervan zijn er 25 klachten waarvan de uitspraak bekend is op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag. Van 10 klachten is de uitspraak nog niet bekend op het moment van de totstandkoming van dit jaarverslag en worden in het jaarverslag van 2026 verder beschreven. Naast de 46 in 2025 voorgelegde klachten is er ook 1 klacht uit 2024 behandeld waarvan de uitspraak in 2025 is gedaan.

Er zijn 10 klachten ingetrokken.

Er zijn 2 klachten voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg, maar bleken niet ontvankelijk.

Klachtenportaal Zorg biedt bij ontvangst van een klacht ten eerste aan om een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te zetten.

Van de 47 behandelde en afgeronde klachten is bij 3 klachten sprake geweest van een voortraject met bemiddeling alvorens de klacht werd voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg. De overige klachten zijn zonder een voortraject met bemiddeling voorgelegd aan de klachtencommissie Jeugdzorg.

Hieronder een overzicht van de 25 klachten die in 2025 zijn behandeld en waarvan een uitspraak is gedaan door de klachtencommissie Jeugdzorg.

Klacht 1

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van een minderjarig kind
Geboden zorg: ouderschapsbemiddeling
Aard van de klacht: onheuse bejegening; onjuiste weergave van feiten

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aanbevelingen:

In bemiddelings-/begeleidingstrajecten in verband met ouderschap dienen de gesprekken altijd gezamenlijk plaats te vinden, om steeds een gelijke informatiepositie te behouden voor alle partijen en de schijn van vooringenomenheid te vermijden. Daarnaast beveelt de commissie aan om in de toekomst meer context en uitleg te geven bij de rol en het handelen van een zorginstelling en na te gaan of de gekozen lijn duidelijk is voor de cliënt. Tot slot beveelt de commissie de zorgaanbieder aan om zowel de interne als de externe klachtenregeling duidelijker op de website te tonen, of de informatie bij aanmelding aan cliënten toe te sturen om hen voldoende te informeren.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder is het niet eens met de uitspraak. Echter, de zorgaanbieder zal de aanbeveling overnemen om telkens een gelijke informatiepositie te behouden voor alle partijen en de schijn van vooringenomenheid te vermijden. Ook zal de klachtenprocedure nog scherper op de website komen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

26 weken

Klacht 2

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van een minderjarig kind
Geboden zorg: begeleiding voor verlegenheid
Aard van de klacht: niet zorgvuldig en objectief gehandeld, input ouders niet meegenomen in rapport

Uitspraak:

De klachtencommissie heeft de klacht als ongegrond beoordeeld.

Aanbevelingen:

Ondanks dat de commissie de klacht als ongegrond beoordeelt, heeft zij een aanbeveling gedaan. De commissie beveelt aan om scherp te zijn op de manier waarop de verslaglegging plaatsvindt, zodat wordt voorkomen dat de indruk wordt gewekt alsof het vaststaande feiten zijn. Omdat aan een rapport van een professionele organisatie gewicht wordt toegekend, is een zorgvuldige rapportage van groot belang. Tot slot beveelt de commissie aan om bij discussie met (één van) de ouders actief de wensen te verhelderen en duidelijk te maken wat de zorgaanbieder kan betekenen (verwachtingsmanagement).

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. Er zal meer op de verslaglegging worden toegezien als er onduidelijkheden zijn voor partijen en dit zal op de juiste manier worden opgenomen in het verslag om verwarring te voorkomen. Daarnaast heeft de zorgaanbieder aangeboden om met klager in gesprek te gaan over passages waarover onenigheid

bestaat indien dat wenselijk is. Ook heeft de zorgaanbieder aangegeven dat de visie van de ouders even zwaar weegt als die van de zorgaanbieder. Tot slot zal de zorgaanbieder nog scherper in kaart brengen wat de verwachtingen zijn van alle partijen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

15 weken

Klacht 3

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg: begeleiding bij omgangsregeling
Aard van de klacht: onvoldoende begeleiding; slechte communicatie; afspraken niet nakomen

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt de klacht grotendeels als ongegrond.

Aanbevelingen:

Om ruis tussen partijen in de toekomst te voorkomen, beveelt de commissie de zorgaanbieder aan om alert te zijn op de concrete afspraken die intern worden afgesproken, deze op papier vast te leggen en aan de hand van deze afspraken ook naar buiten toe te communiceren. In ieder geval moet voorkomen worden dat verschillende medewerkers een ander idee hebben bij hetgeen is besproken. Dit kan worden voorkomen door gemaakte afspraken vast te leggen en (vervolg)gesprekken met elkaar voor te bereiden. Ook raadt de commissie de zorgaanbieder aan om in dit soort gevallen telefoonnotities te maken.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. Er zal toelichting worden gegeven over mogelijke handelingsalternatieven, zodat er naar zorgvuldigheid gewerkt wordt en kan worden voorkomen dat een cliënt onbegeleid wordt achtergelaten met diens ouder. Daarnaast zullen intern heldere afspraken over de vastlegging van informatie opnieuw onder de aandacht worden gebracht bij de medewerkers. Hiermee wordt gehoopt om ruis te voorkomen en ervoor te zorgen dat eenzelfde boodschap wordt uitgestraald richting alle betrokkenen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

12 weken

Klacht 4

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van een minderjarig kind
Geboden zorg: specialistische begeleiding
Aard van de klacht: onvoldoende zorg; slechte communicatie

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt de klacht grotendeels als gegrond.

Aanbevelingen:

De commissie merkt op dat de zorgaanbieder naar aanleiding van het incident zelf al terechte en passende maatregelen heeft genomen. De commissie benadrukt om deze lijn vast te houden zodat niet wordt teruggevallen in oude patronen. Daarnaast beveelt de commissie aan om op de website

duidelijker aan te geven dat de zorgaanbieder aangesloten is bij de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder kan zich vinden in de aanbevelingen. Het is belangrijk dat goed gesignaleerd wordt hoe het met kinderen gaat en dat hierover goed gecommuniceerd wordt met ouders en eventueel andere betrokkenen. Daarnaast zal de website worden aangepast zodat de klachtenprocedure eenvoudiger te vinden is.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
20 weken

Klacht 5

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg: specialistische behandeling
Aard van de klacht: onjuiste behandeling; slechte communicatie; onjuist handelen

Uitspraak:
De klachtencommissie oordeelt de klacht als gegrond.

Aanbevelingen:

De commissie beveelt aan om gebruik te maken van het stappenplan uit de meldcode en iedere stap zorgvuldig af te wegen en vervolgens schriftelijk vast te leggen. Naast het stappenplan beveelt de commissie ook aan om gebruik te maken van geldende richtlijnen en handvaten voor de specifieke beroepsgroep. Daarnaast beveelt de commissie de zorgaanbieder aan om meer aandacht te hebben voor de behandeling van jeugdigen die de leeftijd van 16 bereiken dan wel hebben bereikt. Daarbij dient het toestemmingsvereiste te allen tijde onder de aandacht te zijn bij behandelaren. Ook dient de zorgaanbieder intern de wet- en regelgeving opnieuw onder de aandacht te brengen.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gestuurd. De zorgaanbieder zal het stappenplan van de Meldcode en het afwegingskader voor de specifieke beroepen onder de aandacht brengen door gerichte bijscholing te organiseren. Daarbij zal met name aandacht worden besteed aan het expliciet vastleggen van de afwegingen. Ook zullen er structureel casuïstiekbesprekingen plaatsvinden. Daarnaast zal meer expliciete aandacht worden besteed aan het verkrijgen van toestemming van jeugdigen. Dit wordt gedaan door de relevante wet- en regelgeving opnieuw onder de aandacht te brengen, het toestemmingsproces expliciet vast te leggen en een casusgerichte scholing te ontwikkelen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
16 weken

Klacht 6

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg: begeleiding bij omgangsregeling
Aard van de klacht: onveilige situatie; afspraken niet nakomen; onjuiste informatie; onjuist handelen

Uitspraak:

De commissie beschikt over onvoldoende feitelijke informatie om per klachtonderdeel een afzonderlijk oordeel te geven. Wel is op basis van de stukken en toelichtingen van beide partijen duidelijk dat de (bij de commissie onbekende) problematiek van de zoon mogelijk invloed heeft gehad op het verloop van het traject. Daarom beperkt de commissie zich tot een algemene beschouwing van het behandeltraject (en daarmee de klacht) in haar geheel. Concluderend ziet de commissie dat het traject niet succesvol is afgerond.

Aanbevelingen:

De commissie beveelt aan dat de focus van de behandeling zou moeten liggen op de problematiek bij wie complexe problematiek mogelijkwijs op de voorgrond staat. Daarnaast beveelt de commissie aan om vooraf grondig te onderzoeken en te communiceren of er voldoende vertrouwen is tussen partijen om van start te gaan.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. In lijn met de aanbevelingen hebben zij stappen genomen om de kwaliteit en transparantie in de werkwijze verder te verbeteren. Zij zullen de problematiek van een kind uitgebreider beschrijven en zullen ze de overwegingen schriftelijk vastleggen, zodat betrokkenen beter inzicht krijgen in hun handelen en beweegredenen. Daarnaast zal getoetst worden of er voldoende draagkracht aanwezig is, om zo een realistische inschatting te maken van de haalbaarheid van het traject en eventuele belemmeringen tijdig signaleren.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

12 weken

Klacht 7

Indiener van de klacht:	moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg:	begeleid wonen
Aard van de klacht:	onvoldoende zorg; slechte communicatie; ondeskundige begeleiding; onheuse bejegening

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt de klacht deels gegrond en deels ongegrond, mede omdat de commissie geen oordeel kan vellen ten aanzien van een aantal elementen

Aanbevelingen:

Ten aanzien van de start van het zorgtraject, beveelt de commissie de zorgaanbieder aan om bij hun cliënten duidelijk te maken welke hulp geboden wordt, wie de betrokken medewerkers zijn en wat hun taken en bevoegdheden zijn. Dit dient ook schriftelijk te worden vastgelegd. Daarnaast beveelt de commissie aan om ook tijdens het zorgtraject met cliënten in gesprek te blijven door regelmatig evaluatiemomenten in te plannen zodat wederzijdse verwachtingen worden besproken en onduidelijkheid vroegtijdig kan worden verhelderd.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gestuurd. De zorgaanbieder heeft de zorgovereenkomst aangepast, zodat er duidelijkheid bestaat bij de start van het zorgtraject. Daarnaast wordt bij aanvang helder gecommuniceerd wie de betrokken medewerkers zijn en wordt dit schriftelijk vastgelegd in het begeleidingsplan. Daarnaast zal de

zorgaanbieder regelmatig in gesprek blijven tijdens het traject, zodat wederzijdse verwachtingen worden besproken en onduidelijkheden tijdig worden verhelderd.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
30 weken

Klacht 8

Indiener van de klacht: wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarig kind
Geboden zorg: begeleid wonen
Aard van de klacht: slechte communicatie; onheuse bejegening; onvoldoende begeleiding; onjuiste behandeling

Uitspraak:
De klachtencommissie oordeelt de klacht als ongegrond.

Aanbeveling:
De commissie beveelt de zorgaanbieder aan om schriftelijke stukken zorgvuldiger op te stellen.

Tijdens de zitting heeft de zorgaanbieder aangegeven om daar in te toekomst op te letten. Na de uitspraak is dus geen verdere schriftelijke reactie gekomen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
31 weken

Klacht 9

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg: begeleiding bij gedragsproblematiek
Aard van de klacht: slechte communicatie; onjuiste behandeling; grensoverschrijdend gedrag; onvoldoende informatie; onterecht voortzetten van de zorg

Uitspraak:
De klachtencommissie oordeelt de klacht grotendeels als ongegrond.

Aanbevelingen:
De commissie beveelt de zorgaanbieder aan om de (interne) klachtenprocedure nog eens na te lopen en aan te scherpen. Daarbij moet de klachtenprocedure in ieder geval duidelijk op de website worden beschreven en moet het voor cliënten duidelijk zijn waar zij terecht kunnen met de klachten. Ook moet een verwijzing naar de externe klachtencommissie worden toegevoegd.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder als volgt gereageerd. De zorgaanbieder zal de interne klachtenprocedure volledig nalopen en aanscherpen. Daarnaast zullen ze op hun website de volledige klachtenprocedure helder beschrijven, inclusief de verwijzing naar de externe klachtencommissie. Ook is de zorgaanbieder bezig met het ontwikkelen van een welkomstfolder die ze bij de intake aan de cliënt meegeven waarin de klachtenregeling onder andere helder wordt benoemt. De zorgaanbieder zal verder zorgen dat het indienen van een klacht laagdrempelig zal zijn.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
28 weken

Klacht 10

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van een minderjarig kind
Geboden zorg: ouderschapsbemiddeling
Aard van de klacht: afspraken niet nakomen; ondeskundige begeleiding; onvoldoende begeleiding; onheuse bejegening; zonder toestemming van ouders zorg overgezet naar een andere instantie; slechte communicatie

Uitspraak:

De commissie beoordeelt de klacht als gegrond.

Aanbevelingen:

De commissie beveelt de zorgaanbieder aan om op voorhand duidelijk bij hun cliënten te maken wie de betrokken medewerkers zijn en wat hun bevoegdheden zijn. Vooral in een situatie waarin er meerdere hulpverleners betrokken zijn, zorgt deze manier ervoor dat het voor cliënten duidelijk is bij wie ze moeten zijn en wordt onduidelijkheid of miscommunicatie voorkomen. Ten aanzien van de klachtenbehandeling beveelt de commissie de zorgaanbieder aan om de interne procedures nog eens na te lopen en waar nodig aan te scherpen. Daarbij geldt als uitgangspunt in ieder geval dat na het ontvangen van de klacht, een klager geïnformeerd moet worden over de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Daarbij is actie vereist van de zorginstelling zelf om tot een oplossing te komen.

Naar aanleiding van de volgende uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder zal nog nadrukkelijker op voorhand bij cliënten en hun netwerk de taak- en rolverdeling aangeven. Ten aanzien van de klachtbehandeling zal de zorgaanbieder strikt de interne procedure volgen. De klachtfunctionaris zal de procedure coördineren, bewaken en opvolgen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

15 weken

Klacht 11

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarige kinderen
Geboden zorg: omgangsbegeleiding
Aard van de klacht: onvoldoende zorg; onveilige situatie; onvoldoende informatie

Uitspraak:

De klachtencommissie heeft alle klachtonderdelen als ongegrond beoordeeld.

Aanbeveling:

De commissie geeft de zorgaanbieder wel een aanbeveling mee, namelijk dat zij twijfels bij het aannemen en uitvoeren van een opdracht eerder kenbaar moet maken bij de andere betrokken organisaties. Onder omstandigheden kunnen twijfels over de uitvoering van de opdracht ook betekenen dat de zorgaanbieder de opdracht moet neerleggen.

De zorgaanbieder heeft naar aanleiding van de uitspraak aangegeven dat zij gesprekken heeft gehad met de verschillende betrokkenen om haar rol in het traject te bespreken en dat er afspraken zijn gemaakt om het traject af te bouwen en de casus over te dragen aan een andere organisatie die meer passende zorg kan bieden. Ook heeft de zorgaanbieder een aanpassing gemaakt in het dossier, zoals met klager afgesproken was tijdens de zitting.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
11 weken

Klacht 12

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: omgangsbegeleiding/scheidingstherapie
Aard van de klacht: afspraken niet nakomen; ondeskundige begeleiding; onvolledig en eenzijdig dossier

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt een deel van de klachten als gegrond.

Aanbevelingen:

De commissie raadt de zorgaanbieder aan om in de toekomst bij twijfel over de toestemming van een ouder vaker en doortastender te onderzoeken of er (nog) sprake is van vrijwillige deelname aan het traject. Ook raadt de commissie aan om bij een verschil in visie met een ouder in gesprek te gaan en na te gaan of wat de ouder wil bereiken op dat moment nog mogelijk is in het traject. Als dat niet zo is, of als in gesprek blijkt dat het visieverschil onoverbrugbaar is, dan adviseert de commissie om het traject te beëindigen.

De zorgaanbieder heeft naar aanleiding van de uitspraak aangegeven dat de toetsing aan de instemming van ouders al voldoende is geborgd in haar processen en dat in deze casus volgens deze processen is gewerkt. De zorgaanbieder heeft verder aangegeven dat bij alle betrokkenen is geverifieerd of er bezwaren waren tegen voortzetting van de behandeling en dat die er niet waren. De zorgaanbieder is van mening dat zij tijdig degelijke uitleg heeft gegeven over de wijziging van de behandeldoelen. De zorgaanbieder heeft aangegeven dat zij een traject, ondanks weerstand van een ouder, soms in het belang van de kinderen toch doorzet en dat zij haar afwegingskader op dit punt in de toekomst explicieter zal opnemen in de beschrijving van het proces. Ouders zullen hier ook over worden geïnformeerd en dit zal in het dossier worden gerapporteerd. De zorgaanbieder benadrukt dat haar behandelaars nooit iemand als schuldige aanwijzen en dat zij de machtsbalans tussen ouders niet koppelt aan de machtsbalans tussen klager en de zorgaanbieder. De zorgaanbieder concludeert dat haar werkprocessen voldoende zijn gevolgd en beschreven, en dat de uitspraak heeft geholpen om de processen explicieter te beschrijven en te verduidelijken.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
8 weken

Klacht 13

Indiener van de klacht: cliënte
Geboden zorg: begeleid wonen
Aard van de klacht: afspraken niet nakomen; onvoldoende begeleiding; onterecht beëindiging zorg; slechte communicatie

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt het grootste deel van de klacht als ongegrond. De commissie heeft het klachtonderdeel betreffende het lang wachten met het verstrekken van het dossier door de als gegrond beoordeeld.

Aanbeveling:

Ten aanzien van de communicatie met bewoners doet de commissie een aanbeveling aan de zorgaanbieder. Het belangrijk dat de zorgaanbieder voorafgaand aan en tijdens het zorgtraject bij de cliënt peilt wat de verwachtingen zijn en die eventueel bijstelt om zo teleurstelling en frustratie bij cliënten te voorkomen. Daarnaast heeft de zorgaanbieder een inspanningsverplichting als het op communicatie met bewoners aankomt. De zorgaanbieder moet actief zijn en initiatief tonen om contact te leggen en ook proberen door te zetten als bewoners gedrag vertonen dat de communicatie bemoeilijkt. In sommige gevallen kan het consequent afwijzen van communicatie door de bewoner een reden zijn om zorg te beëindigen, maar dit moet als allerlaatste stap worden beschouwd.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder een verbetermaatregel in hun kwaliteitssysteem opgenomen ten aanzien van het laattijdig verstrekken van het dossier om herhaling te voorkomen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
19 weken

Klacht 14

Indiener van de klacht:	moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van cliënte
Geboden zorg:	woongroep
Aard van de klacht:	slechte communicatie; onvoldoende begeleiding; onterecht beëindiging zorg; slechte communicatie

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt de klachten als gegrond.

Het is niet duidelijk geworden welke concrete maatregelen de zorgaanbieder heeft genomen om in de toekomst beter te kunnen handelen na dit soort incidenten. De commissie heeft daarom een aanbeveling gedaan.

Aanbeveling:

De commissie raadt de zorgaanbieder aan om een agressieprotocol op te stellen, waarin duidelijk staat welke stappen dienen te worden ondernomen na een incident. Ook adviseert de commissie de zorgaanbieder om kritisch te kijken naar de huidige intervisiestructuur en om na te gaan of er verbeteringen mogelijk zijn om professioneel handelen door medewerkers op de werkvloer meer te stimuleren en beter te borgen. Dit is belangrijk wanneer er spanningen zijn binnen de groep en/of er wordt gewerkt met wisselend personeel via een uitzendbureau.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder een aantal verbetervoorstellen doorgevoerd. Allereerst is een agressieprotocol opgesteld waarin ook is opgenomen hoe men op medisch vlak dient te handelen. Daarnaast is de minimale opleidingseis voor ZZP'ers gewijzigd, de training emotie regulatie is geïntegreerd in het opleidingsprotocol en er is geëvalueerd in hoeverre de EHBO-training passend is bij de doelgroep van de zorgaanbieder. Ook is de intervisiecultuur geborgd in de jaarplanning van de zorgaanbieder en als aanvulling daarop is ruimte gecreëerd voor aandacht voor het persoonlijk welbevinden van medewerkers.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
13 weken

Klacht 15

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarige kinderen
Geboden zorg: gezinsbegeleiding
Aard van de klacht: onzorgvuldig tot stand gekomen verslag; zich onvoldoende gehoord voelen; onterechte beëindiging begeleiding

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt een deel van de klachten als deels gegrond

Aanbeveling:

De commissie raadt de zorgaanbieder aan om in het vervolg alerter te zijn op de inhoud van stukken die potentieel bij de rechtbank terecht zouden kunnen komen. Het is een belangrijke taak van de zorgaanbieder om haar medewerkers bewust te maken van hun verantwoordelijkheid op dit punt. Verder raadt de commissie de zorgaanbieder aan om aandacht voor dit onderwerp structureel onderdeel van de algemene gang van zaken te maken.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de directeur van de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven op de beoordeling. De zorgaanbieder neemt het oordeel van de klachtencommissie over en gaat stappen zetten om het werkproces van de gezinsbegeleiding inhoudelijk te verbeteren.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
22 weken

Klacht 16

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: gezinshuis
Aard van de klacht: grensoverschrijdend gedrag; onvoldoende informatie; zonder ouderlijke toestemming gesprekken voeren; ondermijning ouderlijk gezag; slechte communicatie

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt vier van de vijf klachtonderdelen als gegrond en laat één klachtonderdeel buiten beschouwing.

Aanbevelingen:

De klachtencommissie doet de aanbeveling aan de zorgaanbieder om zich er voortaan van bewust te zijn dat zij de keuze voor een bepaalde methodiek moet kunnen motiveren. Ook doet de commissie de aanbeveling aan de zorgaanbieder om zorgvuldiger te zijn in de communicatie naar ouders toe, zich bewust te zijn van de rol van ouders en belangrijke onderwerpen eerst met ouders te bespreken voordat het gesprek met de jeugdige wordt aangegaan. Verder raadt de commissie de zorgaanbieder aan om meer verantwoordelijkheid te nemen als hoofdaannemer en actief op te treden als blijkt dat er onduidelijkheid bestaat bij één van de betrokken partijen. In het algemeen raadt de commissie de zorgaanbieder nadrukkelijk aan om kritisch terug te kijken op haar handelen in deze casus.

Naar aanleiding van de uitspraak geeft de zorgaanbieder aan dat zij verschillende maatregelen zal nemen. De zorgaanbieder geeft aan dat zij toegankelijke informatie zal publiceren voor cliënten over

haar methodiek, dat zij cliënten explicieter zal uitnodigen om het te uiten als zij vragen of twijfels hebben over de werkwijze en dat zij het erkenningstraject van het Nederlands Jeugdinstituut voor haar methodiek zal voortzetten. Verder geeft de zorgaanbieder aan dat zij het identificeren zal verbeteren waarop herbevestiging van toestemming en herstemming met de behandeldoelen nodig is, dat zij zal voorkomen dat verwarring over haar rol in de toekomst opnieuw kan ontstaan en dat zij zal onderzoeken in hoeverre haar regierol ten aanzien van onderaannemers voldoende is geborgd en dit waar nodig zal verbeteren. Tenslotte geeft de zorgaanbieder aan dat zij deze casus intern zal bespreken om hiervan als team te leren en daarbij ook zal kijken naar de samenwerking met onderaannemers en hoe kan worden gewaarborgd dat de werkwijze en communicatie daar consistent is.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

27 weken

Klacht 17

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: gezinshuis
Aard van de klacht: grensoverschrijdend gedrag; onvoldoende informatie; zonder ouderlijke toestemming gesprekken voeren; ondermijning ouderlijk gezag; slechte communicatie

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt vier van de vijf klachtonderdelen als gegrond en laat één klachtonderdeel buiten beschouwing.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder aangegeven dat zij de dramadriehoekmethode selectiever zal inzetten en meer oog zal hebben voor de impact van het gebruik van deze methode. Ook zal de zorgaanbieder het duidelijker maken bij jongeren dat de dramadriehoek niet inhoudt dat zij zaken niet met anderen mogen bespreken. De zorgaanbieder geeft verder aan dat zij nieuwe afspraken heeft gemaakt met de vertrouwenspersoon en dat zij ouders voortaan op de hoogte zal stellen van het feit dat de vertrouwenspersoon gesprekken met jongeren voert. Verder geeft de zorgaanbieder aan dat zij meer aandacht zal besteden aan de emotionele impact van bepaalde gesprekken. Ook geeft de zorgaanbieder aan dat zij het gesprek is aangegaan met de hoofdaannemer over haar verantwoordelijkheid om duidelijkheid te verschaffen aan ouders en jongeren.

Klacht 18

Indiener van de klacht: cliënt
Geboden zorg: woongroep
Aard van de klacht: ondeskundige begeleiding; zonder toestemming informatie gedeeld; zich onvoldoende gehoord voelen; onjuiste rapportage

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt vier klachtonderdelen als gegrond, één klachtonderdeel als ongegrond en laat een ander klachtonderdeel buiten beschouwing.

Aanbevelingen:

De klachtencommissie raadt de zorgaanbieder aan om tijdens een crisis eerst zoveel mogelijk informatie te verzamelen en zelf een inschatting te maken, voordat andere partijen worden betrokken. Ook adviseert de commissie om het welzijn van de cliënt altijd mee te nemen in de afweging van de zorgaanbieder tijdens een crisis. De klachtencommissie adviseert de zorgaanbieder verder om haar agressieprotocol te verbeteren voor soortgelijke situaties in de toekomst, om alert te zijn op situaties waarin verwachtingen mogelijk uiteen kunnen lopen en om alert te zijn op spanningen die kunnen ontstaan als medewerkers een dubbelrol binnen de organisatie vervullen.

Naar aanleiding van de uitspraak geeft de zorgaanbieder aan dat zij haar agressieprotocol zal verbeteren en hoor- en wederhoor hierin beter zal borgen. Ook zal de zorgaanbieder een overleg houden met het team waarin hierop wordt gewezen en waarin gewezen op het belang van het verkrijgen van toestemming van cliënten voordat gegevens worden gedeeld met derden. Ook geeft de zorgaanbieder aan dat zij de dubbelrol van één van haar medewerkers intern zal verhelderen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
16 weken

Klacht 19

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: ambulante begeleiding
Aard van de klacht: onjuiste rapportage; onzorgvuldig omgaan met klacht; informatie zonder toestemming gedeeld

Uitspraak:

De klachtencommissie laat één klachtonderdeel buiten beschouwing, beoordeelt twee klachtonderdelen als deels gegrond en één klachtonderdeel als gegrond.

Aanbevelingen:

De commissie doet de aanbeveling aan de zorgaanbieder om voortaan zorgvuldiger te zijn bij het verstrekken van informatie aan andere organisaties als klager daar geen toestemming voor geeft. Ook raadt de commissie de zorgaanbieder aan om, als informatie moet worden gedeeld, alert te zijn op de manier waarop zij dat doet.

Naar aanleiding van de uitspraak geeft de zorgaanbieder aan dat zij van mening is dat zij zorgvuldig heeft gehandeld en dat zij erbij blijft dat het destijds noodzakelijk was om de informatie te delen met de andere organisatie.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
15 weken

Klacht 20

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind
Geboden zorg: diagnostisch onderzoek
Aard van de klacht: onjuiste rapportage; onvolledige informatie; niet voldoende naar de wensen geluisterd; ondeskundige zorg

Uitspraak:

De klachtencommissie heeft de klacht deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

Aanbevelingen:

Verder heeft de commissie nog een aantal aanbevelingen gedaan. Allereerst raadt de commissie de zorgaanbieder aan om onderzoeksverslagen voortaan op te stellen in lijn met de Algemene Standaard Testgebruik NIP. Verder acht de commissie het wenselijk dat in toekomstige verslagen alle gebruikte onderzoeksinstrumenten en afzonderlijke gewogen testresultaten worden vermeld. Daarnaast onderstreept de commissie het belang van een volledig en ongewijzigd dossier en dat het dossier geen uitgaand stuk is dat naar eigen inzicht van de zorgaanbieder mag worden aangepast. De commissie raadt de zorgaanbieder sterk aan om in het vervolg dossiers naar aanleiding van een inzageverzoek niet te wijzigen, ook niet als dit de leesbaarheid ten goede komt.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder aangegeven dat ze de aanbevelingen meeneemt in haar dagelijks beleid om dit soort situaties zoveel mogelijk te voorkomen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

12 weken

Klacht 21

Indiener van de klacht:	pleegouders van minderjarig kind
Geboden zorg:	onderzoek of jeugdige bij vader kan wonen
Aard van de klacht:	onverantwoord opnamebeleid; juridische positie klagers onrechtmatig ondermijnd; veiligheid onvoldoende gewaarborgd; onjuiste en ondeskundige begeleiding; slechte communicatie.

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt de klacht deels gegrond, deels ongegrond en laat één klachtonderdeel buiten beschouwing.

Aanbevelingen:

De commissie heeft verder nog een aanbeveling gedaan. De commissie raadt de zorgaanbieder aan om in het vervolg meer aandacht te hebben voor het belang van een goede afbouw van het contact tussen (voormalig) pleegouders en de jeugdige. De commissie adviseert verder om meer aandacht te hebben voor een goede afronding van het traject met de pleegouders, waarbij ook ruimte is voor eventuele nazorg in de vorm van gesprekken.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft zorgaanbieder met het volgende gereageerd. De zorgaanbieder herkent zich niet in de uitspraak van de commissie, maar zal wel meer aandacht geven aan de positionering van pleegouders. Daarbij zal de zorgaanbieder nagaan op welke wijze het beleid moet worden bijgesteld waarbij juridische kaders en beroepscode's leidend zullen zijn. Daarnaast zal de zorgaanbieder inzake incidenten of beschuldigingen steeds per situatie afwegen of rapportage in het dossier van het kind noodzakelijk is met inachtneming van pedagogische en juridische aspecten.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

18 weken

Klacht 22

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind
Geboden zorg: zorg, begeleiding en onderwijs
Aard van de klacht: onjuist informeren; afspraken niet nakomen; onvoldoende begeleiding; onterechte vergoeding van uren

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt de klachten als ongegrond.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder aangegeven dat zij verder zullen gaan met het implementeren van lessen die ze uit deze zaak hebben getrokken.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

12 weken

Klacht 23

Indiener van de klacht: moeder (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: speltherapie
Aard van de klacht: onjuiste rapportage; onterecht beëindigen zorgverlening; slechte communicatie; onvoldoende informatie

Uitspraak:

De klachtencommissie beoordeelt de klachten grotendeels als ongegrond en laat één klachtonderdeel buiten beschouwing. De commissie kan geen oordeel vellen over de vraag of klaagster nog toegang heeft tot het cliëntportaal of niet, omdat zij dit niet zelf kan verifiëren. De commissie laat dit klachtenonderdeel daarom buiten beschouwing.

Aanbeveling:

De commissie raadt de zorgaanbieder aan om in de vervolgstap eerst te bezien of een multidisciplinair overleg moet plaatsvinden, voordat het behandelplan wordt opgesteld en behandelsessies worden ingepland. Zo kunnen misverstanden en teleurstellingen bij cliënten in de toekomst worden voorkomen.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder erkent dat de communicatie rondom het niet doorgaan van de speltherapie sessie onvoldoende tijdig en helder is geweest. De zorgaanbieder geeft aan dat zij verschillende maatregelen zal nemen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Zo wordt een nieuw intern protocol voor planning en start van behandelingen bij complexe casuïstiek geïntroduceerd en wordt de casusregie verbeterd. Deze maatregelen zullen worden opgenomen in het interne kwaliteitssysteem en het protocol Verdiepend Gesprek.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

7 weken

Klacht 24

Indiener van de klacht: ouders (wettelijk vertegenwoordigers) van minderjarig kind
Geboden zorg: gezinsbegeleiding
Aard van de klacht: zonder toestemming informatie gedeeld; onheuse bejegening;
schending geheimhoudingsplicht

Uitspraak:

De commissie concludeert dat zij niet kan vaststellen wat er precies is voorgevallen. De commissie beoordeelt de klacht over schending van de geheimhoudingsplicht als gegrond en onthoudt zich van een oordeel over de wijze waarop dit zou zijn gedaan.

Aanbeveling:

De commissie doet een aanbeveling. Het was voor de commissie op basis van het dossier onvoldoende duidelijk waarom de hulpverlening is voortgezet nadat de hulpverlener had ontdekt dat zij een persoonlijke connectie had met het gezin. Het ging hierbij om een potentieel risico op rolvermenging (zakelijk en privé), die ook risico's op schending van het beroepsgeheim in zich dragen. De commissie raadt de zorgaanbieder daarom aan om aandacht te besteden aan dergelijke risico's en, als deze aan de orde zijn, de verantwoording van gemaakte keuzes in het vervolg duidelijk op schrift te stellen.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder betreurt wat er is voorgevallen en biedt daarvoor haar excuses aan. Verder zal de zorgaanbieder de volgende verbeteracties doorvoeren in de organisatie. Binnen alle teams van de zorgaanbieder zullen de wettelijke kaders omtrent geheimhoudingsplicht onder de aandacht gebracht worden. Daarnaast zal elke persoonlijke connectie van medewerkers met cliënten gemeld worden. Bij twijfel of de persoonlijke connectie problemen zal opleveren, wordt ervoor gekozen om de hulpverlening door iemand anders over te laten nemen. Dit zal steeds met de teamleider en/of gedragswetenschapper worden besproken en afgewogen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:

17 weken

Klacht 25

Indiener van de klacht: vader (wettelijk vertegenwoordiger) van minderjarig kind
Geboden zorg: opvoedondersteuning/ambulant gezinsbegeleider
Aard van de klacht: zonder toestemming ouder gesprek gevoerd met kind

Uitspraak:

De klachtencommissie oordeelt de klacht als gegrond. Voor gesprekken met kinderen is toestemming van beide gezaghebbende ouders nodig, tenzij sprake zou zijn van een conflict van plichten.

Aanbeveling:

De commissie heeft de volgende aanbeveling gedaan. Opvoedondersteuning geldt als jeugdhulp. Volgens de Jeugdwet is hiervoor toestemming nodig: vanaf 16 jaar beslist de jeugdige zelf, onder 12 jaar de ouders, en tussen 12 en 16 jaar zowel de ouders als de jeugdige. Klager is niet betrokken geweest bij het hulpverleningsplan voor de opvoedondersteuning aan moeder en alleen de moeder heeft het plan ondertekend. Nu de dochter 11 jaar oud is, acht de commissie het van belang dat ook de toestemming van vader wordt verkregen voor het verlenen van opvoedondersteuning aan moeder.

Naar aanleiding van de uitspraak heeft de zorgaanbieder de volgende reactie gegeven. De zorgaanbieder heeft direct maatregelen getroffen en het beleid aangescherpt om vergelijkbare situaties in de toekomst te voorkomen. Zo is het beleid rondom het tekenen van toestemmingsformulieren bij gescheiden ouders met gezag aangescherpt. Daarnaast heeft de zorgaanbieder een functionaris echtscheidingsproblematiek aangesteld. Deze medewerker beschikt over specifieke expertise op het gebied van complexe scheidingsituaties en ondersteunt medewerkers bij casuïstiek waarin ouderrelaties en gezagvraagstukken een rol spelen.

Duur behandeling door klachtencommissie Jeugdzorg*:
14 weken

*gerekend vanaf datum van binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie Jeugdzorg tot de datum van uitspraak.

In 2025 zijn een aantal zittingen uitgesteld. Het uitstellen van zittingsdata vindt altijd plaats in overleg met de betrokken partijen. Het is een aantal keren voorgekomen dat op verzoek van één van de partijen de zitting (meermaals) is uitgesteld, bijvoorbeeld i.v.m. gezondheidstoestand en of de belastbaarheid.

Klachtencommissie Wzd

Er is in 2025 1 klacht ingediend en voorgelegd aan de klachtencommissie Wzd. De klachtencommissie Wzd doet een uitspraak omtrent de gegrondheid van de klacht. Als de klacht gegrond is, neemt de klachtencommissie binnen 4 weken een beslissing over de klacht en eventuele geëiste schadevergoeding zelf. Deze termijn kan alleen worden verlengd, wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daar schriftelijk mee instemmen.

Hieronder een kort overzicht van de behandelde klacht door de klachtencommissie Wzd.

Indiener van de klacht:	ouders(wettelijk vertegenwoordigers) van cliënt
Geboden zorg:	beschermd wonen
Aard van de klacht:	dagprogramma is onterecht als Wzd maatregel weggezet; het dagprogramma wordt te strak aangehouden

Uitspraak:
Op beide onderdelen beoordeelt de commissie de klacht als gegrond.

Aanbeveling:
De commissie adviseert beklagde om, indien zij een Wzd-maatregel met betrekking tot het dagprogramma nodig acht, een nieuwe Wzd-maatregel te nemen die specifiek gericht is op lichte fysieke aansturing bij het aanhouden van het dagprogramma. Ook adviseert de commissie beklagde om in gesprek te gaan met klagers en afspraken te maken over de informatievoorziening naar klagers aangaande de inzet van Wzd-maatregelen. Verder adviseert de commissie beklagde om de begeleiders van de cliënt beter te instrueren om alert te zijn en overprikkeling te voorkomen en om door te gaan met het evalueren van de momenten waarop fysieke sturing is ingezet bij de cliënt. De commissie acht het in dat kader van belang dat beklagde aan tafel gaat met klagers om in

samenspraak met hen te overwegen welke minder zware alternatieve mogelijkheden er bestaan in het kader van het dagprogramma.

Duur behandeling door klachtencommissie Wzd*:

4 weken

*gerekend vanaf datum van binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie Wzd tot de datum van uitspraak.

Geschillencommissie KPZ

Wanneer een klager na het voeren van de Wkkgz-klachtenprocedure niet tevreden is over de door de zorgaanbieder geboden oplossing, dan mag de klager de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie KPZ.

De geschillencommissie doet na hoor en wederhoor een bindende uitspraak over de gegrondheid van de klacht en doet eventueel aanbevelingen aan de zorgaanbieder. Tevens is de geschillencommissie bevoegd om een schadeclaim te behandelen en toe te kennen.

In 2025 zijn in totaal 7 nieuwe geschillen ingediend bij de commissie. Het merendeel daarvan (4 geschillen) is niet in behandeling genomen omdat de commissie niet bevoegd was of de verzoeker niet ontvankelijk.

Er liepen nog 9 geschillen uit 2024, waarvan 8 geschillen zijn afgerond met een bindend advies. 1 Geschil is niet behandeld omdat de verzoeker niet ontvankelijk was.

Drie geschillen uit 2025 lopen door in 2026.

Hoe deze geschillen zijn behandeld, is uiteengezet in het document 'Jaarverslag 2025 van de geschillencommissie en het bestuur Stichting Geschilleninstantie KPZ'.

Ondersteuning buiten de reguliere klachtenprocedure

Het komt regelmatig voor dat situaties worden voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg waar geen klachtenprocedure voor gestart kan of hoeft te worden, maar waarbij wel ondersteuning gewenst is. In alle gevallen proberen de medewerkers van Klachtenportaal Zorg te luisteren en mensen te voorzien van de juiste informatie, of door te verwijzen naar de juiste instanties.

Buiten de reguliere klachtenafhandeling heeft Klachtenportaal Zorg in 2025 bij een aantal zaken ondersteuning geboden, met als doel het verbeteren van een zorgrelatie of bestaande situatie. Situaties buiten de klachtenprocedure waarbij een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg heeft ondersteund zijn bijvoorbeeld:

1. Zorgaanbieders die zich laten informeren, of willen voorbereiden op een klachtoplossing. Er wordt bijvoorbeeld verwacht dat een (ex-)cliënt een klacht zal indienen. De klachtenfunctionaris geeft aan dat de cliënt kan worden doorverwezen naar Klachtenportaal Zorg en dat de klachtenfunctionaris zal luisteren, helpen verwoorden en meezoeken naar de beste oplossing. Daarnaast wordt de klachtenprocedure uitgelegd.
2. Cliënten die zich laten informeren, of voorbereiden op een klachtoplossing c.q. formulering. De klachtenfunctionaris bespreekt met de cliënt wat deze mag verwachten en adviseert bij

het onder woorden brengen van een probleem, waarna de cliënt zelf in gesprek kan gaan met de zorgaanbieder.

3. Cliënten die ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris bij het opstellen c.q. formulieren van een klacht voor de klachtencommissie Jeugdzorg.
4. Niet-ontvankelijke klachten op grond van een verlopen klachttermijn. Ondersteuning om zorgaanbieder en cliënt met elkaar in gesprek te laten gaan, dit is ook mogelijk zonder klachtenprocedure.
5. Niet-ontvankelijke klachten omdat de zorgaanbieder geen klachtenregeling had op het moment van ontstaan van de klacht. Het is mogelijk toch de klachtenprocedure op te starten als de zorgaanbieder hierom verzoekt.

Wanneer een zorgaanbieder de klager geen mogelijkheid biedt om een klacht in behandeling te laten nemen, informeren we de klager over de mogelijkheden die er wel zijn.

Tevredenheid klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg

Een klacht is naar tevredenheid opgelost wanneer de klager en aangeklaagde samen tot een oplossing zijn gekomen die beiden tevreden stemt, of waarvan de klager meent dat dit het best haalbare resultaat was.

De tevredenheid over de klachtenbehandeling door Klachtenportaal Zorg heeft betrekking op de ervaring van betrokkenen met de ondersteuning, de informatievoorziening en bemiddeling door de klachtenfunctionaris.

Alle afgeronde klachten zijn naar tevredenheid opgelost met bemiddeling door een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.

Tevredenheid klachtenbehandeling door zorgaanbieder

In sommige gevallen hebben zorgaanbieders de klachtenprocedure of de oplossing voor een klacht niet naar tevredenheid afgehandeld in beleving van de klager. Er zijn 85 klachtenprocedures welke in de beleving van de klager door de zorgaanbieder niet naar tevredenheid zijn gevoerd of tot het gewenste resultaat hebben geleid. Hoewel Klachtenportaal Zorg (veelvuldig) aan de indiener van de klacht kenbaar maakt wat de mogelijkheden van een klachtenprocedure zijn (en ook wat er niet mogelijk is), komt regelmatig voor dat de verwachting van de indiener van de klacht toch afwijkt van wat er bewerkstelligd kan worden met een klachtenprocedure.

We merken op dat een aantal zorgaanbieders moeilijk openstaat voor het ontvangen van een klacht, laat staan het oplossen hiervan. De klagers over deze zorgverleners voelen zich naar waarschijnlijkheid minder gehoord en een oplossing wordt niet geboden.

Gelukkig zijn er vooral ook zorgaanbieders die zich inzetten om een klacht te begrijpen en op te lossen.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

In 2025 is er door ons 2 keer een melding gedaan bij de IGJ. Dit is gebeurd in uitzonderlijke situaties en alleen wanneer een klachtenprocedure niet te voeren is doordat de zorgaanbieder het echt niet op orde heeft, of echt geen medewerking verleent.

Aandachtspunten

Geen klacht of klachtenprocedure is hetzelfde en bij iedere klacht is het een uitdaging om tot de kern van de onvrede te komen. Behalve de kern van de onvrede is het vinden van een manier waarop klager en zorgaanbieder elkaar weer kunnen 'verstaan' uitdagend. Dit is het belangrijke werk van een klachtenbehandelaar en verdient blijvend aandacht.

De aandachtspunten zijn zaken die we niet als 'normaal' mogen gaan zien in ons dagelijkse werk en die we hier expliciet willen noemen:

- Het komt veelvuldig voor dat zorgaanbieders geen duidelijk beeld hebben van de klachtenregeling, waar deze zich bevindt en waarom ze de klachtenregeling hebben.
- Klachtenprocedures worden vaak onjuist weergegeven op de site van de zorgaanbieder. Denk aan verplichte klachtroutes, met extra opgenomen stappen. Dit is niet klantvriendelijk en bemoeilijkt de situatie voor cliënten.
- Klachten van voor de datum van aansluiting en waarbij de zorgaanbieder besluit deze niet te laten behandelen, vallen tussen wal en schip in de Wkkgz.
- Er zijn klagers die ver gaan, onredelijk zijn of zelfs agressief worden. Door de manier waarop de wet is opgesteld, kunnen zorgaanbieders zich in dergelijke situaties slecht verweren.
- Klachtenportaal Zorg heeft tweemaal melding gedaan bij de IGJ. Dit is door Klachtenportaal Zorg gedaan op het moment dat een situatie en/of de houding van de zorgaanbieder zo verontrustend was, dat we het nodig achtten dat de toezichthoudende instantie zou onderzoeken of een organisatie op de juiste wijze zorg verleent.
- Zorgaanbieders dienen wijzigingen van het aantal werkzame personen en bijvoorbeeld adresgegevens door te geven aan Klachtenportaal Zorg, om de aansluiting juist te houden en ervoor te zorgen dat een klacht snel in behandeling kan worden genomen. Ondanks dat KPZ leden hier meerdere malen per jaar aan herinnert, blijkt dat wijzigingen vaak niet worden doorgegeven.
- We merken dat er steeds vaker klachten worden ingediend die (gedeeltelijk) met behulp van AI zijn opgesteld. Hoewel dit een handig hulpmiddel kan zijn, zien we dat dit ook leidt tot misverstanden over de mogelijkheden binnen de klachtbehandeling. Zo wordt er in veel gevallen verwezen naar de Wkkgz, terwijl niet alle klachten onder deze wet en bijbehorende klachtenregeling vallen. Dit kan leiden tot onjuiste verwachtingen bij klagers over de manier waarop hun klacht wordt behandeld. Daarnaast komt het regelmatig voor dat klagers verwachten dat wij naar aanleiding van hun klacht maatregelen kunnen of mogen nemen. Dit is echter niet het geval. Zowel zorgaanbieders als wij moeten zich blijven inzetten op heldere voorlichting over de geldende klachtenregelingen en de (on)mogelijkheden die deze bieden. Op die manier kunnen misverstanden worden voorkomen en worden klagers beter geïnformeerd over wat zij wel en niet kunnen verwachten binnen de klachtprocedure.
- Er zijn klagers die eisen dat we in de klachtenregeling maatregelen treffen, onbehoorlijk zijn, schelden of zelfs dreigen. Wanneer we op deze manier worden benaderd en het kan niet worden opgelost dan wegen we af de procedure niet op te starten of te staken.

Tot slot

Ondanks het feit dat Klachtenportaal Zorg zich enkel bezighoudt met de onvrede over zorgaanbieders hebben we een zeer positief beeld over de zorg en de zorgaanbieders.

Zorgaanbieders zetten zich elke dag weer in om de zorg naar beste kunnen te verlenen en doen dit met hart en ziel. Ook met beperkingen door werkdruk, personeelstekorten en steeds veranderende wet- en regelgeving.

Voor de meeste cliënten met een klacht geldt dat ze geen andere manier (meer) weten om zich te laten horen, waardoor ze zich genoodzaakt zien een beroep te doen op de ondersteuning van een onafhankelijke derde, een klachtenfunctionaris.

Voor een zorgaanbieder is iedere klacht ingrijpend en een klacht doet veel met de betrokkenen. Voor hen is het belangrijk te weten dat wanneer ze openstaan voor het geluid van de cliënt, wanneer ze durven te leren en kijken naar hun eigen handelen, dat dit het begin is van het komen tot een duurzame oplossing. Een positieve, professionele houding in deze situaties kenmerkt de echte Zorgprofessional.

Alles begint door met elkaar in gesprek te gaan, met aandacht en respect.