



Klachtencommissie
Verzorging en Verpleging
Utrecht



2025 JAARVERSLAG

[WWW.KVVU.NL](http://www.kvvu.nl)

INHOUD



03

VOORWOORD

04

SAMENSTELLING COMMISSIE
AANGESLOTEN INSTELLINGEN

05

KLACHTAFHANDELING

06

KLACHTEN 2025,
CIJFERS EN INZICHTEN

08

AARD VAN DE KLACHTEN 2025

11

AANTAL CLIENTEN

12

AANGESLOTEN INSTELLINGEN

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie Verzorging en Verpleging Utrecht (KVVU) over het jaar 2025. Het aantal klachten dat de commissie in behandeling heeft gekregen is ten opzichte van voorgaand jaar opgelopen. Zo ontving de commissie dit jaar maar liefst 26 klachten waarvan er drie geleid hebben tot een hoorzitting. Voor één klacht geldt dat een hoorzitting gepland was maar deze door klager is geannuleerd. De prettige wijze waarop de KVVU de klacht in behandeling heeft genomen, was aanleiding in deze casus om het gesprek tussen klager en instelling weer constructief op gang te brengen waardoor de hoorzitting niet meer nodig bleek.

De commissie streeft ernaar om de afhandeling van klachten in eerste instantie via de klachtenfunctionaris van betreffende instelling te laten verlopen. Bij ontvangst van een klacht probeert de klachtencommissie in eerste instantie te achterhalen of dit voor klager een gewenste route kan zijn. Daarom wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht bij de klachtenfunctionaris neer te leggen. Hierdoor zijn de meeste klachten afgehandeld door de klachtenfunctionaris.

In juni 2025 heeft de klachtencommissie KVVU afscheid genomen van ambtelijk secretaris Evelyne Bloemink welke de afgelopen jaren de klachtencommissie met veel toewijding heeft ondersteund. Zij heeft per 1 juli 2025 het stokje overgedragen aan Rebiha Lamara welke vol enthousiasme deze rol heeft overgenomen. Deze vernieuwing vraagt ook om een nieuwe vorm van verslaglegging waarin we in het jaarverslag meer focus willen leggen op data die we uit klachten kunnen halen waarvan dit jaarverslag een eerste stap is.

De klachtencommissie KVVU wenst u veel leesplezier!



MARIAN STROETENGA
VOORZITTER KVVU



SAMENSTELLING

KLACHTENCOMMISSIE

De samenstelling van de klachtencommissie is het jaar 2025 ongewijzigd gebleven. De Klachtencommissie KVVU bestond in 2025 uit de volgende vijf leden.

Mw. M. (Marian) Stroetenga, voorzitter
Mw. M. (Marjanne) van Dijk, vicevoorzitter
Mw. I. (Indra) op den Kelder-Verstraten
specialist ouderengeneeskunde
Dhr. T. (Theo) van der Weijst, algemeen lid
Dhr. A.S. (Adriaan) van der Werf MMC, lid

De ambtelijke ondersteuning was in handen van:
Mw. E (Evelyne) Bloemink (tot eind juni)
Mw. R. (Rebiha) Lamara, (vanaf begin juli)

AANGESLOTEN

ZORGINSTELLINGEN

Bij de Klachtencommissie KVVU waren in 2025 de volgende tien zorgaanbieders aangesloten.

- AxionContinu
- Bartholomeus Gasthuis
- Careyn
- De Rijnhoven
- Huize Het Oosten
- Vecht en IJssel
- Woonzorgcentrum Maria Dommer
- Woonzorgcentrum Vredenoord
- Zorggroep De Vechtstreek
- Zorgspectrum

KLACHTAFHANDELING

De KVVU behandelt klachten met betrekking tot medische behandeling, verzorging en bejegening van cliënten. De Klachtencommissie KVVU handelt volgens het door de gezamenlijke instellingen vastgestelde Klachtenreglement 2020. Op de website van de Klachtencommissie staat uitleg over de werkwijze en samenstelling van de Klachtencommissie. Klachten kunnen digitaal worden ingediend. Een enkele keer stuurt een klager zijn klacht in per gewone post of per email. Het digitaal klachtenformulier zal in 2026 een kleine update krijgen, zodat we meer relevante gegevens vooraf via het formulier bij klager kunnen opvragen.

Contact tussen klager(s) en de Klachtencommissie vindt voornamelijk via e-mail plaats. In enkele gevallen wordt telefonisch contact gezocht met klager(s). Dit gebeurt met name als een klacht niet duidelijk geformuleerd is of als er een zekere urgentie uit de klacht naar voren komt. Ook wordt in enkele gevallen door de ambtelijk secretaris van de KVVU contact gezocht met de klachtenfunctionaris van de instelling. Bijvoorbeeld als klager vragen heeft over de procedure bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenprocedure

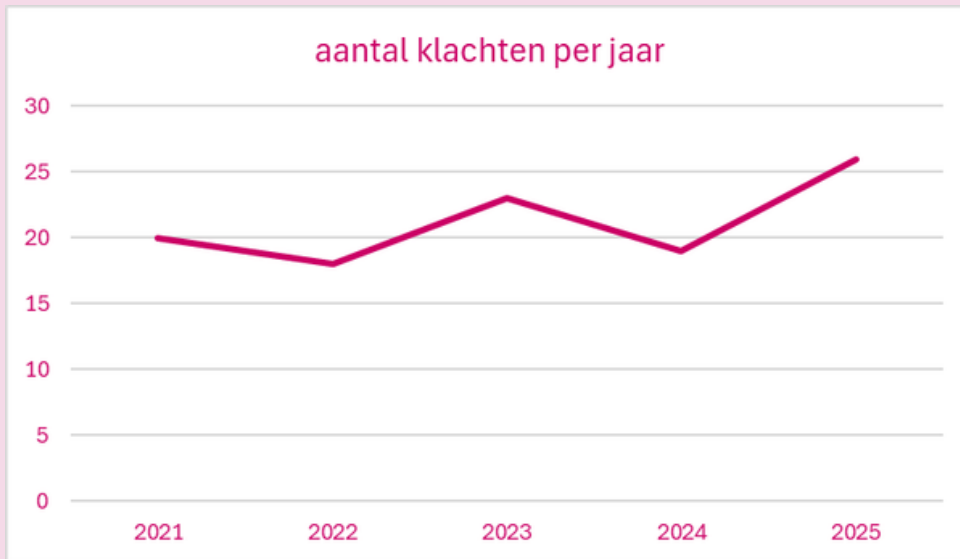
Na ontvangst van een klacht wordt deze door de klachtencommissie beoordeeld op ontvankelijkheid. Als een klacht naar mening van de KVVU efficiënter en sneller op de werkvloer kan worden opgelost, informeert de KVVU eerst bij klager of deze al contact heeft gezocht met betreffende klachtenfunctionaris. Zo niet, dan stelt de KVVU aan klager voor om dit alsnog te doen.

Wanneer de Klachtencommissie KVVU de klacht zelf in behandeling neemt, wordt deze doorgestuurd naar de Raad van Bestuur van betreffende zorginstelling met het verzoek om een verweerschrift op te stellen. De klager ontvangt een bevestiging dat de klacht ontvankelijk is verklaard en dat er een verweerschrift is opgevraagd. Als de klager tevreden is over de inhoud van het verweerschrift kan de klacht worden afgesloten. Indien de klager geen genoegen kan of wil nemen met het verweerschrift kan de Klachtencommissie besluiten een hoorzitting te organiseren. In sommige gevallen, besluit de klachtencommissie KVVU nog voordat er een verweerschrift is ontvangen om een hoorzitting te plannen. Dit gebeurt als de klachtencommissie KVVU een hoorzitting, gezien de aard van de klacht, wenselijk vindt.

De klachtencommissie doet altijd schriftelijk uitspraak en verklaart een klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Zowel de klager als de Raad van Bestuur van de aangeklaagde instelling ontvangen deze uitspraak.

In geval van een (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht kan de Klachtencommissie haar uitspraak voorzien van adviezen ter verbetering. In dit geval wordt van de Raad van Bestuur gevraagd een schriftelijke reactie te geven op de adviezen uit de uitspraak. Deze reactie wordt door de klachtencommissie KVVU gestuurd aan klager. Als klager geen genoegen neemt met de uitspraak van de Klachtencommissie of niet tevreden is met de wijze waarop de instelling de klacht behandelt, kan de klager de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie voor Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

KLACHTEN PER JAAR



In 2025 zijn 26 klachten ontvangen. Dit betekent een stijging van 36,8% ten opzichte van 2024, toen 19 klachten werden geregistreerd. In de voorgaande jaren lag het aantal klachten op vergelijkbaar niveau, met 23 klachten in 2023, 18 klachten in 2022 en 20 klachten in 2021.

2025	26 klachten
2024	19 klachten
2023	23 klachten
2022	18 klachten
2021	20 klachten

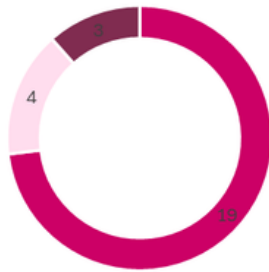
KLACHTEN 2025, CIJFERS EN INZICHTEN

Indieners van klachten

In 2025 zijn de klachten in de meerderheid van de gevallen ingediend door familieleden of naasten van cliënten. Van de 26 ontvangen klachten zijn er 20 ingediend door familie of andere vertegenwoordigers, waaronder kinderen, ouders en partners van cliënten. In 3 gevallen is de klacht door de cliënt zelf ingediend. Daarnaast is één klacht ingediend door een juridisch vertegenwoordiger. In twee gevallen was de indiener niet nader gespecificeerd. Deze twee klachten zijn niet ontvankelijke verklaard.

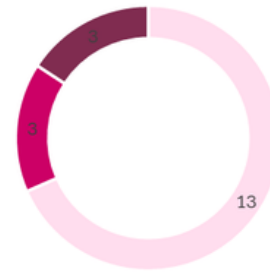


Ontvankelijkheid



■ Ontvankelijk verklaard ■ Geen oordeel ■ Niet ontvankelijk

Afhandeling



■ schriftelijk afgehandeld ■ hoorzittingen ■ nog in behandeling

Klachten niet ontvankelijk of geen oordeel

In 2025 zijn in totaal 26 klachten ontvangen. Hiervan zijn 19 klachten ontvankelijk verklaard, 3 klachten niet ontvankelijk verklaard en van 4 klachten is er geen oordeel gegeven. Klachten waarover de commissie geen oordeel kon geven, betroffen klachten die onduidelijk omschreven zijn en/of klachten waar klager niet meer reageerde op aanvullende vragen. In één geval werd de klacht ingediend door iemand die niet bevoegd is namens client een klacht in te dienen. In alle gevallen is schriftelijk contact gezocht met klager om meer duidelijkheid te verkrijgen. Klachten waarover geen duidelijkheid is verschaft, worden geregistreerd met kenmerk 'geen oordeel'.

Klachten ontvankelijk, niet geleid tot hoorzitting

In 2025 zijn 19 klachten ontvankelijk verklaard. Van deze klachten zijn er 13 klachten schriftelijk afgehandeld. Vier hoorzittingen zijn ingepland, waarvan er uiteindelijk drie hebben plaatsgevonden aangezien één hoorzitting door klager is ingetrokken waarmee deze klacht schriftelijk is afgehandeld.

Klachten ontvankelijk, wel geleid tot hoorzitting

Van de 19 klachten die ontvankelijk verklaard zijn, zijn 3 klachten via een hoorzitting behandeld. Alle klachten die tijdens een hoorzitting zijn behandeld, bleken gegrond dan wel deels gegrond.

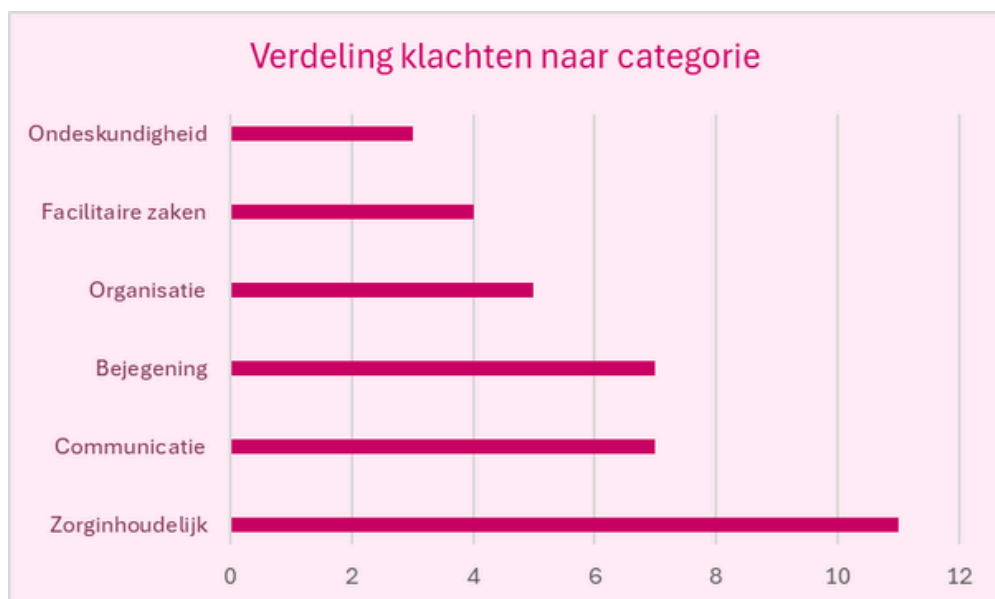
Drie klachten zijn nog in behandeling. Hiervan is nog niet bekend of in 2026 een hoorzitting zal plaatsvinden.



AARD VAN DE KLACHTEN 2025

De ontvangen klachten zijn geïnclassificeerd naar aard van de klacht. In 2025 hadden klachten met name betrekking op zorginhoudelijke aspecten (11), communicatie (7) en bejegening (7). Daarnaast betroffen klachten organisatorische aspecten (5), facilitaire zaken (4) en vermeende ondeskundigheid (3).

Een klacht kan betrekking hebben op meerdere categorieën. Hierdoor kan het totaal aantal registraties per categorie hoger uitkomen dan het totaal aantal ontvangen klachten.





Gespecificeerde duiding aard van de klachten (2025)

Zorginhoudelijke klachten (11 gevallen)

In 11 gevallen had de klacht een zorginhoudelijk karakter. Deze klachten hadden onder meer betrekking op: medicatie- en medicatieveiligheid; overdracht van zorg; onderzoek naar valincident; tekortkomingen in kwaliteit of continuïteit van zorg en het ervaren van onvoldoende of nalatige zorg, waaronder één (nog in behandeling zijnde) klacht.

Communicatie (7 gevallen)

In 7 gevallen speelde communicatie een expliciete rol in de klacht. Het betrof hierbij onder andere: onvoldoende of onduidelijke informatievoorziening; gebrekkige communicatie rondom procedures of besluitvorming; het uitblijven van tijdige terugkoppeling. Vaak hadden klachten waarin communicatie werd genoemd een samenhang met zorginhoudelijke of procedurele aspecten.

Bejegening (7 gevallen)

In 7 gevallen had de klacht (mede) betrekking op de wijze van bejegening. Deze klachten zagen onder meer op: ervaren gebrek aan aandacht of empathie; onprofessionele of afstandelijke bejegening; gevoel van niet serieus genomen worden. Ook deze klachten betroffen veelal een combinatie van klachten over zorginhoudelijke aspecten.





Organisatorische en procedurele klachten (5 gevallen)

In 5 gevallen had de klacht betrekking op organisatorische of procedurele aspecten. Het ging hierbij onder meer om: toepassing en uitleg van procedures, zoals woonbemiddeling en ontruiming; procedurele afhandeling van kosten; communicatie rondom overlijden van een partner; naleving van interne werkwijzen en verantwoordelijkheden.

Facilitaire klachten (4 gevallen)

In 4 gevallen hadden klachten betrekking op facilitaire of woonomgevingsaspecten. Deze klachten zagen onder andere op: schoonmaak; overlast door andere bewoners; buitenverlichting (on) veiligheid; overlast/muggenplaag.

Vermeende ondeskundigheid (3 gevallen)

In 3 gevallen was sprake van vermeende ondeskundigheid. Deze klachten hadden betrekking op: ondeskundige begeleiding of zorgverlening; handelen van betrokken professionals dat door klager als onvoldoende deskundig werd ervaren.

Een klacht kan betrekking hebben op meerdere thema's tegelijk. Hierdoor kan het totaal aantal genoemde thema's hoger liggen dan het totaal aantal ontvangen klachten.

AANTAL CLIENTEN 2025

ZORGINSTELLING	AANTAL CLIENTEN INTRAMURAAL	AANTAL CLIENTEN EXTRAMURAAL
AxionContinu	1032	307
Bartholomeus Gasthuis	72	44
Careyn	*2.704	*9.234
De Rijnhoven	275	668
Huize Het Oosten	86	0
Vecht en IJssel	388	193
Woonzorgcentrum Maria Dommer	90	287
Woonzorgcentrum Vredenoord	101	0
Zorggroep De Vechtstreek	141	155
ZorgSpectrum	2036	1488

*Careyn intramuraal inclusief eerstelijns ad 816 cliënten

*Careyn extramuraal inclusief de dagbesteding ad 145 cliënten

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

AxionContinu
Vestigingen AxionContinu te Utrecht
- De Gildenborgh
- De Bijnkershoek
- De Componist
- Drie Ringen
- Voorhoeve
- De Wartburg
- Zorghotel De Wartburg
- 't Huis aan de Vecht
- De Ingelanden
- De Parkgraaf
- Voorveldse Hof
- Zorghotel Domstate
Vestigingen AxionContinu te IJsselstein
- Isselwaerde
- Mariënstein
- Hospice IJsselstein
Vestiging AxionContinu te Lopik
- De Schutse
Vestiging AxionContinu te De Bilt
- Academisch Hospice Demeter

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

Bartholomeus Gasthuis
Vestiging Bartholomeus Gasthuis te Utrecht
Careyn
Vestiging Careyn in Bernisse
- Bernissesteyn
Vestiging Careyn in Brielle
- De Plantage
Vestigingen Careyn in Hellevoetsluis
- De Dierenriem
- Grootenhoek
- De Rozenhoek
- Torenhoeve
- Voornesteyn
Vestiging Careyn in Kamerik
- Het Waterschapshuis
Vestiging Careyn in Maarssen
- Snavelenburg
Vestiging Careyn in Maassluis:
- De Vloot
Vestigingen Careyn in Naaldwijk
- Rozenhof
- Woerdblok

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

Vestigingen Careyn in Rozenburg

- Blankenburg

- Hart van Rozenburg

Vestigingen Careyn in Spijkenisse

- Hart van Groenewoud

- De Vier Ambachten

- Zes Rozen

- Herman Gorterhof

Vestigingen Careyn in Utrecht

- Buitenhof

- Geuzenveste

- Nieuw Chartreuse

- Nieuw Tamarinde

- Parkwijk

- De Prinses

- Rosendael

- Swellengrebel

- De Warande

Vestiging Careyn in Vinkeveen

- Maria-Oord

Vestiging Careyn in Wateringen

- De Ark

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

Vestiging Careyn in Woerden
- Weddesteyn
Woonzorgcentrum Maria Dommer
Vestiging te Maarssen
Huize Het Oosten
Vestiging te Bilthoven
De Rijnhoven
Vestigingen De Rijnhoven te Harmelen
- Daghof
- Vijverhof
- Princenhof
Vestigingen De Rijnhoven in De Meern
- Zonnewijzer
Vestigingen De Rijnhoven te Montfoort
- Antoniushof
- De Bongerd
Vestigingen De Rijnhoven te Vleuten
- Hinderstein / Bottenstein
- Parkhof
- Coninckshof (Vleuterweide)
- Buitenhof

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

Vecht en IJssel
Vestigingen Vecht en IJssel te Utrecht
- Zuylenstede
- Transwijk
- Lieven de Key
Vestiging Vecht en IJssel te IJsselstein
- Ewoud
Vredenoord
Vestiging Vredenoord te Huis ter Heide
Zorggroep De Vechtstreek
Vestiging Zorggroep De Vechtstreek te Breukelen
- Woonzorgcentrum De Aa
Vestiging Zorggroep De Vechtstreek te Loenen
- Woonzorgcentrum 't Kampje
Vestiging Zorggroep De Vechtstreek te Kockengen
- Woonzorgcentrum Overdorp
ZorgSpectrum
Vestigingen ZorgSpectrum te Nieuwegein
- ZorgSpectrum locatie Sint Antonius Ziekenhuis
- ZorgSpectrum locatie Vreeswijk, incl. regionale interventie afdeling D-ZEP
- ZorgSpectrum locatie De Geinsche Hof
- ZorgSpectrum locatie De Dichter

AANGESLOTEN INSTELLINGEN 2025

- ZorgSpectrum locatie De Kuifmees (Nieuwegein)
Vestigingen ZorgSpectrum te Vianen
- ZorgSpectrum locatie Hof van Batenstein
- ZorgSpectrum locatie De Plataan
- ZorgSpectrum locatie Brinkhoef
Vestigingen ZorgSpectrum te Houten
- ZorgSpectrum locatie Het Houtens Erf
- ZorgSpectrum locatie Het Haltna Huis
- ZorgSpectrum locatie Ervenstaete

