

# Klachtenjaarsverslag 2025

## Inleiding

Binnen Actief Zorg zien wij een klacht niet alleen als een uiting van onvrede, maar vooral als een belangrijk signaal. Een signaal dat ons helpt om onze dienstverlening te verbeteren. Dagelijks zetten onze medewerkers zich in om cliënten zo goed mogelijk te ondersteunen in hun thuissituatie. Toch kan het voorkomen dat verwachtingen niet volledig aansluiten bij de geleverde zorg of ondersteuning. Wanneer een cliënt, mantelzorger of andere betrokkene een klacht indient, biedt dit ons de mogelijkheid om in gesprek te gaan en samen te zoeken naar een passende oplossing.

Actief Zorg biedt ondersteuning binnen verschillende onderdelen van de organisatie: **Thuisondersteuning (TO), Begeleiding (BG) en Verzorging en Verpleging (V&V)**. In dit klachtenjaarsverslag geven wij een overzicht van de klachten en meldingen die in 2025 zijn geregistreerd binnen deze onderdelen. Daarbij kijken we niet alleen naar de aantallen, maar ook naar de aard van de meldingen en de belangrijkste ontwikkelingen. Door klachten te analyseren en hiervan te leren, blijven wij werken aan het verbeteren van onze zorg en dienstverlening.

## Onze aanpak van klachten

Vanaf 2026 hebben wij een aangepast klachtregeling. Actief Zorg streeft ernaar klachten zo laagdrempelig mogelijk op te lossen. Wanneer een cliënt ontevreden is, wordt in eerste instantie geprobeerd de klacht in onderling overleg te bespreken met de betrokken medewerker of leidinggevende. In veel gevallen kan een klacht op deze manier snel worden opgelost.

Wanneer dit niet tot een passende oplossing leidt, kan de cliënt een formele klacht indienen bij Actief Zorg. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht, waarbij zowel de cliënt als de betrokken medewerker de gelegenheid krijgen hun standpunt toe te lichten. Actief Zorg bevestigt de ontvangst van de klacht en streeft ernaar binnen **zes weken** een schriftelijk oordeel te geven. Indien meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, kan deze termijn eenmaal met **vier weken** worden verlengd.

Cliënten kunnen zich tijdens de procedure laten ondersteunen door een **onafhankelijke klachtenfunctionaris**, die helpt bij het formuleren van de klacht en kan bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder.

Wanneer een klacht na behandeling niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan deze worden voorgelegd aan een **onafhankelijke geschilleninstantie** of – in het geval van ondersteuning vanuit de Wmo – aan de betreffende gemeente. Op deze manier wordt gewaarborgd dat klachten zorgvuldig, onafhankelijk en transparant worden behandeld.

<p><b>De externe/onafhankelijke klachtenfunctionaris) van CBKZ:</b> Email: <a href="mailto:klachten@cbkz.nl">klachten@cbkz.nl</a></p> <p><b>CBKZ</b> t.a.v. klachtenfunctionaris Actief Zorg Antwoordnummer 570 4200 WB Gorinchem Telefoon: 0183-682829</p>	<p><b>Directie Actief Zorg:</b> Schriftelijk met een brief Postadres:</p> <p><b>Actief Zorg</b> t.a.v. Directie Burgemeester Burgerslaan 40 5245 NH Rosmalen</p>
---	--

## Terugblik klachten en meldingen 2025

### Analyse klachten 2025 t.o.v. 2024

In 2024 werden **135 klachten en ongenoegens** geregistreerd.

In 2025 zijn **123 meldingen** geregistreerd, en 2 complimenten.

Totale aantallen en categorieën blijven redelijk gelijk. De meeste klachten hebben net als in voorgaande jaren betrekking op:

- organisatie van zorg
- samenwerking en afstemming
- kwaliteit van zorg
- communicatie

Deze categorieën vormen ook in 2025 het grootste deel van de meldingen.

Omschrijving klachten	2024	2025
Toegang zorg	0	0
Indicatieprocedure	0	0
Dossier / verslaglegging	1	3
Communicatie / bereikbaarheid	15	23
Bejegening (niet serieus genomen worden)	14	7
Schending vertrouwen / vertrouwelijkheid	2	2
Informatie	0	0
Kwaliteit van zorg	11	19
Organisatie van zorg	28	30
Samenwerking en afstemming (afspraken)	32	19
Zaken m.b.t. eigendom	6	3
Discriminatie	0	0
Bezwaar tegen besluit / handelen	23	6
Diversen	0	0
Privacy	1	2
Grensoverschrijdend gedrag	2	3
Overig / administratief	0	5

### Zichtbaar verschil in vergelijking

#### Gestegen

- Communicatie / bereikbaarheid: **15 → 23**
- Kwaliteit van zorg: **11 → 19**
- Organisatie van zorg: **28 → 30**

#### Gedaald

- Samenwerking en afstemming: **32 → 19**
- Bejegening: **14 → 7**
- Bezwaar tegen besluit / handelen: **23 → 6**
- Zaken m.b.t. eigendom: **6 → 3**

#### Licht gestegen

- Privacy: **1 → 2**
- Grensoverschrijdend gedrag: **2 → 3**

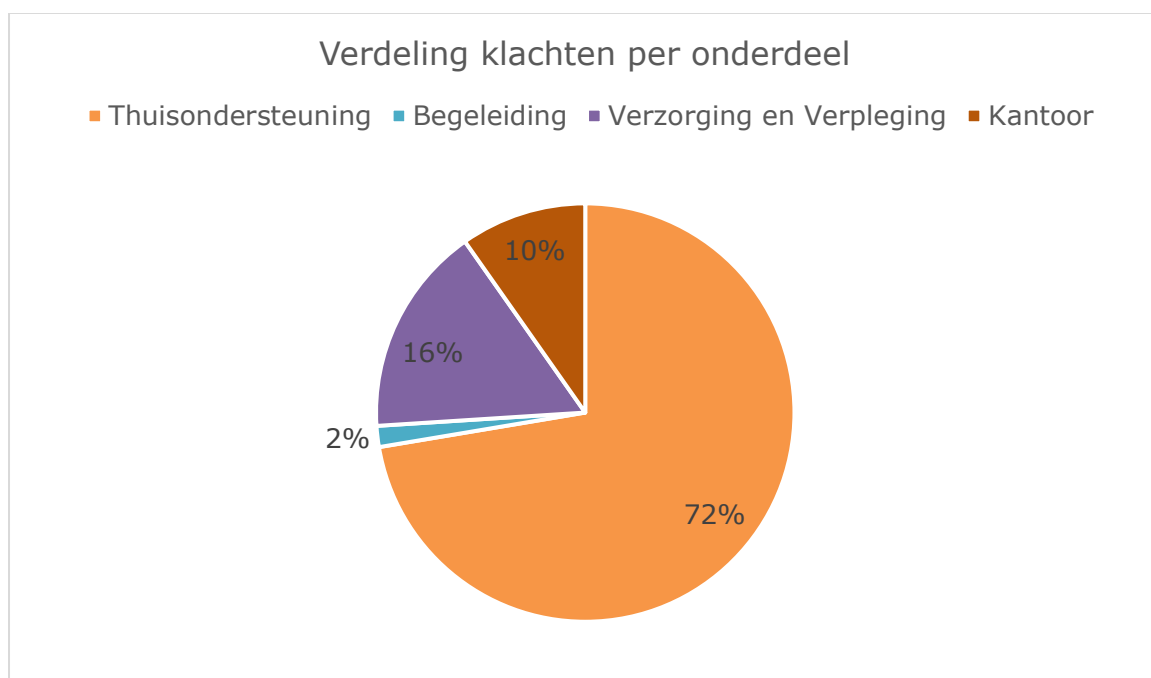
Het totaal aantal klachten en ongenoegens laat in 2025 een lichte daling zien ten opzichte van 2024. Vooral in de categorieën mishandeling/huiselijk geweld, bezwaar tegen besluit of handelen en samenwerking en afstemming is een duidelijke afname zichtbaar. Ook klachten over bejegening en zaken met betrekking tot eigendom zijn in

2025 minder vaak geregistreerd. Deze dalingen zorgen ervoor dat het totale aantal meldingen licht afneemt ten opzichte van het voorgaande jaar.

Actief Zorg heeft huiselijk geweld meldingen hier niet in meegenomen. Dit registreren wij op een andere manier, omdat dit klantmeldingen betreft.

## Verdeling klachten op zorgsoort

Het merendeel van de klachten in 2025 heeft betrekking op de Thuisondersteuning. Dit is in lijn met het feit dat binnen dit onderdeel ook het grootste aantal cliënten wordt ondersteund. Daarnaast zien we een relatief groot aantal meldingen dat betrekking heeft op kantoorprocessen, zoals communicatie, planning of afstemming met de organisatie. Binnen Begeleiding en Verzorging en Verpleging blijft het aantal meldingen beperkt.



## Termijn van afhandeling

We streven ernaar om elke klacht zo snel mogelijk op te pakken en in handen te leggen bij degene die de verantwoordelijkheid draagt en de vaardigheden heeft om de klacht adequaat te behandelen.

Klachten dienen **uiterlijk binnen zes weken na indiening** afgehandeld te zijn. Indien het nodig is om zorgvuldig onderzoek te doen naar een klacht, kan deze termijn met nog eens vier weken worden verlengd.

Volgens de gegevens zijn **86 van de 123 klachten/ongenoegens afgehandeld binnen de vereiste 6 weken**. 11 klachten konden binnen de extra gegeven 4 weken worden afgehandeld. In één geval duurde de afhandeling langer dan de maximale termijn van 10 weken.

De oorzaken van een langere doorlooptijd kunnen verschillen. In sommige gevallen is meer tijd nodig voor zorgvuldig onderzoek of afstemming met betrokken medewerkers.

Ook kan het voorkomen dat aanvullende informatie nodig is om de klacht goed te kunnen beoordelen. Over het algemeen worden klachten echter binnen de gestelde termijn afgehandeld.

## Opvallende waarnemingen en trends in 2025

Het totale aantal klachten en ongenoegens is in 2025 licht gedaald van 135 in 2024 naar 123 meldingen. Hoewel het aantal meldingen iets lager ligt, zien we binnen de verschillende klachtcategorieën enkele duidelijke verschuivingen.

Net als in voorgaande jaren heeft het **grootste deel van de klachten betrekking op de organisatie van zorg**. Klachten in deze categorie gaan vooral over planning, continuïteit van hulp en het niet nakomen van afspraken. Daarnaast zien we een toename van klachten over communicatie en bereikbaarheid en kwaliteit van zorg. Dit wijst erop dat duidelijke communicatie en verwachtingen richting cliënten blijvend aandacht vragen.

**Positief is dat het aantal klachten over samenwerking en afstemming en bejegening is afgenomen ten opzichte van 2024.** Ook het aantal klachten over bezwaar tegen besluiten of handelen van de organisatie is duidelijk lager dan in het voorgaande jaar.

Verder valt op dat het aantal meldingen van mishandeling of huiselijk geweld sterk is gedaald. Hoewel dit een positieve ontwikkeling lijkt, blijft het belangrijk dat medewerkers alert blijven op signalen van onveilige situaties.

Samenvattend laten de klachten in 2025 zien dat organisatorische aspecten van zorg en communicatie belangrijke aandachtspunten blijven, terwijl op het gebied van samenwerking en bejegening een verbetering zichtbaar lijkt.

## Voornemens en maatregelen naar aanleiding van klachten in 2025

Op basis van de analyse van de klachten in 2025 zien wij een aantal aandachtspunten waar wij als organisatie verdere verbeteringen willen doorvoeren.

### Verbetering van communicatie en bereikbaarheid

Omdat een deel van de klachten betrekking heeft op communicatie en terugkoppeling naar cliënten, blijft het verbeteren van duidelijke en tijdige communicatie een belangrijk aandachtspunt. Teams worden gestimuleerd om cliënten beter te informeren over wijzigingen in planning of ondersteuning en om sneller terugkoppeling te geven bij vragen of meldingen.

### Aandacht voor organisatie en continuïteit van zorg

Klachten over de organisatie van zorg hebben vaak te maken met planning, wisselingen van medewerkers of het tijdelijk uitblijven van ondersteuning. Actief Zorg blijft daarom inzetten op een zo stabiel mogelijke inzet van medewerkers en het tijdig informeren van cliënten wanneer er wijzigingen optreden in de planning.

### Blijven investeren in kwaliteit van zorg

De stijging van meldingen over de kwaliteit van zorg vraagt aandacht voor de uitvoering van werkzaamheden en het afstemmen van verwachtingen tussen cliënt en medewerker. Door teamoverleggen en werkbesprekingen worden signalen uit klachten besproken en waar nodig vertaald naar verbeterafspraken binnen teams.

### Blijven stimuleren van open gesprek bij onvrede

Actief Zorg blijft inzetten op het vroegtijdig bespreken van signalen van onvrede. Door

klachten zoveel mogelijk in een vroeg stadium met elkaar te bespreken, kunnen veel situaties sneller worden opgelost en kan escalatie worden voorkomen.

Door klachten structureel te analyseren en te bespreken binnen de organisatie blijven wij werken aan het verbeteren van de kwaliteit van onze ondersteuning en zorg.