

Jaarverslag 2025

Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders

Februari 2026
Z26-005839



Inhoud

Inhoud 1

Inleiding; klachten dienstverlening zorgaanbieders 2025	2
1.1. Bereikbaarheid en Servicenorm	2
1.2. Trends	2
2. Cijfers en conclusies	4
2.1. Cijfers zorgaanbieders Wmo en Jeugd	4
3. Complimenten	6
4. Opvolging aanbevelingen 2025	7
4.1. Contractmanagement zorgaanbieders	7
5. Aanbevelingen aan Contractmanagement Sociaal Domein voor 2026	8



Inleiding; klachten dienstverlening zorgaanbieders 2025

In 2025 was de klachtenrapportage van de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders nog onderdeel van de klachtenrapportage van het klachtenteam. Dit is de eerste zelfstandige rapportage van de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders.

De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders is met ingang van september 2024 ondergebracht bij het Sociaal Domein. De Klachtenfunctionaris is daarmee beter gepositioneerd binnen de organisatie. Door de aanwezigheid bij geplande evaluatiegesprekken met de zorgaanbieders is het mogelijk om in een vroeg stadium knelpunten in de dienstverlening van de zorgaanbieders te signaleren en passende maatregelen te nemen.

1.1. Bereikbaarheid en Servicenorm

De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders is vier dagen per week beschikbaar, hierdoor is het mogelijk om binnen twee werkdagen te reageren op klachten van inwoners. De indruk bij de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders is dat een snelle reactie op klachten door inwoners wordt gewaardeerd, ze voelen zich serieus genomen en weten dat hun klacht in behandeling is. Ook krijgen klagers meer informatie over de dienstverlening van zorgaanbieders en de afhandeling van klachten door de zorgaanbieders. Door het contact met de klagers krijgt de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders op zijn beurt meer informatie over de dienstverlening door de zorgaanbieders.

Het grootste deel van de meldingen over zorgaanbieders bereikt de gemeente via het Sociaal Loket en het Klantcontactcentrum. Inwoners bellen ook rechtstreeks naar de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders. Het webformulier wordt in veel mindere mate gebruikt.

1.2. Trends

De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders rapporteert over de klachten die bij de gemeente over zorgaanbieders zijn ingediend en over de klachten die zorgaanbieders zelf direct van de cliënt hebben ontvangen en rapporteren aan de gemeente.

De gegevens betreffen de gecontracteerde zorgaanbieders, deze leveren zorg en diensten op de volgende werkvelden:

- Wmo-vervoer
- Leerlingenvervoer
- Hulp bij huishouden
- Hulpmiddelen/
- Woningaanpassingen
- Wmo-begeleiding
- Jeugd

Algemene klachtencijfers gemeente en zorgaanbieders

De cijfers in onderstaand tabel zijn opgebouwd uit:

- Klachten die bij de gemeente over zorgaanbieders worden ingediend. Deze klachten worden geregistreerd en doorgezet naar de zorgaanbieder. De Klachtenfunctionaris zorgaanbieders ontvangt een terugkoppeling van de afhandeling van de klacht door de zorgaanbieders.



- Klachten die rechtstreeks bij de zorgaanbieders zijn ingediend. De zorgaanbieders rapporteren periodiek aan de gemeente over de afhandeling van de ingediende klachten. Hierbij moet worden opgemerkt dat inwoners klachten kunnen melden bij de gemeente en/of bij de zorgaanbieder. Hiervoor zijn de cijfers gecorrigeerd.

Aantal klachten

Jaar	2021	2022	2023	2024	2025
Klachten totaal over zorgaanbieders	449	854	487	540	448

Het totale aantal klachten ingediend bij de gemeente en bij de zorgaanbieders is afgenomen met 20% t.o.v. 2024. De grootste daling is bij het Leerlingenvervoer. In hoofdstuk 2 wordt dit nader toegelicht.

Het uitgangspunt is dat de zorgaanbieder de klacht van inwoners dient af te handelen. Driekwart van de klachten worden rechtstreeks bij de zorgaanbieder ingediend. Tweederde van de klachten is gegrond, de rest is deels gegrond of ongegrond. Deze trend laat zien dat inwoners met een goede reden klagen. Onvrede is weliswaar een beleving maar het algeheel beeld is dat dit terecht is. Uit de terugkoppeling van de zorgaanbieders blijkt dat ze de klacht ook erkennen en actie ondernemen om de klacht op te lossen en het vertrouwen van de cliënt willen herstellen.

Voor cliënten van zorgaanbieders is belangrijker dan gelijk krijgen, de erkenning dat de zorg- en dienstverlening niet naar behoren is geweest. De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders spreekt nagenoeg alle cliënten over de bij de gemeente ingediende klachten. Het beeld is dat de klager het gevoel heeft dat er gerichte aandacht is voor de ervaren onvrede en men heeft meer vertrouwen in een oplossing voor de klacht.



2. Cijfers en conclusies

Aantal klachten zorgaanbieders		2021	2022	2023	2024	2025
	Wmo-vervoer	265	534	237	259	250
	Leerlingenvervoer	72	130	84	156	79
	Hulp bij huishouden	73	139	96	93	69
	Hulpmiddelen/woonaanpassingen	16	30	54	17	24
	Wmo-begeleiding	6	1	9	9	8
	Jeugd	17	1	3	5	12
	Overig	0	0	4	1	6
	Totaal	449	835	487	540	448

2.1. Cijfers zorgaanbieders Wmo en Jeugd

2.1.1. Wmo-Vervoer

Het aantal klachten over het Wmo-vervoer is nauwelijks veranderd en is relatief laag gezien de aantallen vervoersbewegingen per jaar. Bij 90% van de klachten dient de cliënt de klacht direct in bij de vervoerder. Bij de klachten die bij de gemeente worden ingediend heeft men de vervoerder niet expliciet gemeld dat ze een klacht hebben en in de meeste gevallen wilde men dat de gemeente op de hoogte was dat het niet goed is gegaan met het vervoer.

De meeste klachten gaan over de dienstverlening door de individuele chauffeur (weinig rekening gehouden met de wensen van de cliënt, cliënt zegt geen bericht te hebben ontvangen, te laat ophalen) en het niet ophalen van een cliënt. Het niet tijdig ophalen van een cliënt kan veroorzaakt zijn door externe factoren en is inherent aan het groepsvervoer. Maar als cliënten niet kunnen worden opgehaald dan is dit een groot probleem. Weliswaar wordt een oplossing gevonden maar dit zorgt dit voor onrust en stress voor cliënten.

De klachtencijfers zijn de laatste drie jaar redelijk stabiel gebleven en vallen binnen de contractafspraken; dit is een positief signaal. Het terugdringen van het aantal klachten blijft evenwel een vast onderwerp van gesprek tijdens de evaluatiegesprekken met de vervoerder; de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders is daar altijd bij betrokken.

2.1.2. Leerlingenvervoer

In 2024 waren het aantal meldingen en klachten over het Leerlingenvervoer relatief hoog. In 2024 hadden we ook te maken met hardnekkige klachten waarbij een klein aantal ouders veel klachten



meldden. Dit was reden om nader te kijken hoe te handelen bij meldingen en klachten. De consulenten leerlingenvervoer maken onderscheid tussen meldingen waarin direct moet worden gehandeld en contact moet worden opgenomen met de vervoerder om een knelpunt direct op te lossen. Klachten betroffen langer durende knelpunten of ontevredenheid over de communicatie of oplossing van de vervoerder. Deze klachten werden door de Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders in behandeling genomen. Voor een juiste oplossing van de klachten is gerichte, persoonlijke aandacht voor de onvrede en de zorgen van de ouder belangrijk gebleken. Voor ouders is niet alleen belangrijk dat hun kind op tijd op school is maar ook dat de rit niet te lang is. Daarnaast vinden ouders de persoon die de rit uitvoert van groot belang. Dit heeft grote invloed op het welzijn van de kinderen, voor, tijdens en na school.

De meeste meldingen en klachten gaan juist over de tijdigheid van de ritten, ritten die naar de zin van ouders te lang duren en wisselend personeel. In al deze aspecten van het vervoer kunnen er knelpunten ontstaan, vaak ook tegelijkertijd. In overleg met de vervoerder is er tijdig gezocht naar oplossingen voor knelpunten voordat het escaleert en (hardnekkige) klachten zich blijven herhalen. Dit heeft er toe geleid dat het aantal klachten is gedaald. Ook een goede voorbereiding van het Team leerlingenvervoer van de afdeling Wmo en de vervoerder op het nieuwe schooljaar heeft geleid tot minder klachten.

De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders is nauw betrokken bij de evaluatiegesprekken en ook bij de voorbereiding op het nieuwe schooljaar worden leerpunten uit de klachtafhandeling uitdrukkelijk meegenomen.

2.1.3. Hulp bij huishouden

Personeelsgebrek bij de zorgaanbieders Hulp bij het huishouden veroorzaakt de meeste klachten. Bij ziekte of vakantie van de reguliere hulp is het niet makkelijk om vervangende hulp in te zetten. Gebrek aan personeel betekent voor cliënten dat zorg uitblijft of dat er veel wisselingen zijn in het personeel. De zorgaanbieders werven nieuw personeel, waaronder studenten. Dit leidt ook weer tot ontevredenheid omdat cliënten vinden dat de jongeren niet goed schoonmaken. Ondanks deze knelpunten is het aantal klachten gedaald. Het aantal klachten is overigens ten opzichte van het aantal inwoners dat gebruik maakt van deze dienst zeer laag.

2.1.4. Hulpmiddelen en woningaanpassingen

Sinds 2025 worden de hulpmiddelen door twee zorgaanbieders in plaats van drie verstrekt. Cliënten van de derde zorgaanbieder zijn verdeeld over deze twee. De wachttijd voor reparaties zijn opgelopen waardoor er meer onvrede was. Cliënten waren niet altijd goed op de hoogte van de voortgang van de reparatie waardoor de onvrede alleen maar toenam. Er zijn met de zorgaanbieders afspraken gemaakt om de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

2.1.5. Wmo-begeleiding

Het totale aantal klachten is stabiel. De geregistreerde klachten zijn bij de zorgaanbieder ingediend, de gemeente heeft geen klachten ontvangen. De meeste klachten die bij de zorgaanbieder zijn gemeld, gaan over de faciliteiten en in mindere mate over de kwaliteit van de begeleiding.

2.1.6. Jeugd

Cliënten dienen klachten direct bij de zorgaanbieder in te dienen. De wettelijk verplichte klachtencommissie van de zorgaanbieder behandelt de formele klachten. Bij de gemeente zijn twee klachten ingediend; deze waren niet ontvankelijk, klachten betroffen zorgaanbieders waar geen contract mee is afgesloten.

Bij de zorgaanbieders zijn 12 klachten ingediend, een duidelijke toename van de gemelde klachten. De klachten betreffen de kwaliteit van de zorg en van de professional. Signalen over de kwaliteit van de zorgverlening worden op dit moment bij de afdeling Jeugd verzameld. De contractmanagers bespreken de klachtenrapportage en signalen met de zorgaanbieder.



3. Complimenten

De meeste complimenten zijn door zorgaanbieders Wmo-begeleiding en Jeugdzorg gemeld, in totaal 72; een bloemlezing:

- Uitbreiding omgang, moeder geeft aan blij te zijn met hulpverlening omdat ze hierdoor weer vaker haar kinderen ziet.
- Klant heeft duidelijk fysieke beperking, ondanks dat naar volle tevredenheid in dienst getreden als hulp in huishouden. Beide ontzettend tevreden over elkaar.
- Deze moeder vindt het heel prettig dat zij ondersteund wordt in het oriënteren op en organiseren van de zorg rondom haar zoon. Het geeft haar rust dat ze er niet alleen voor staat.
- Ik heb mijn moeder gemotiveerd om een extra dag te gaan. De reden dat ik dit wil is dat zij het erg naar haar zin heeft bij jullie en thuis vergeet te eten en drinken.
- Een van onze vaste chauffeurs vertelde dat hij veel dagbestedingen ziet maar dat wij ver boven aan staan.



4. Opvolging aanbevelingen 2025

4.1. Contractmanagement zorgaanbieders

Contractmanagement Zorgaanbieders

De aanbeveling, stuur aan op een deugdelijke klachtenrapportage bij de aanbieder en op controle daarvan, is door de contractmanagers en Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders opgepakt waar het van toepassing is.

Contractmanagement Zorgaanbieders

Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de zorgaanbieder in het algemeen en met name bij klachten over uitblijven van (vervangende) zorg.

Reactie

De klachten komen bij elk evaluatiegesprek aan bod. Bij Wmo-Begeleiding worden helaas weinig klachten gemeld en in de nieuwe overeenkomst per 1-1-2026 zullen in de implementatiefase de contactpersoon en de gegevens in verband daarmee worden opgevraagd.

Contractmanagement Leerlingenvervoer:

Stuur aan op een betere bereikbaarheid van de aanbieder voor ouders als er wijzigingen of calamiteiten zijn. Met name bij piekuren en/of rond vakanties, begin schooljaar zou ingezet moeten worden op betere bereikbaarheid.

Reactie

Deze aanbeveling is opgepakt en besproken in de evaluatie met de vervoerders. Er is goed contact met de vervoerders zodat er snel en makkelijk afgestemd kan worden bij wijzigingen of calamiteiten. Er zijn telefonische bereikbaarheidsdiensten ingezet op de piekmomenten, zowel bij de gemeente als bij de vervoerders. Er is een Postbus LLV waar naar gemaïld kan worden en deze is goed terug te vinden op de website.

Zorgaanbieders, Leerlingenvervoer:

Stuur bij herhaalde klachten van een ouder of structurele klachten over bepaalde routes bij de vervoerder aan op een nadere analyse van de problemen en een betere aanpak van de oorzaak van de klachten.

Reactie

De Klachtenfunctionaris Zorgaanbieders zorgt voor tijdige bundeling van signalen en zet deze door naar contractbeheer en vakafdeling voor analyse, passende oplossing en ter kwaliteitsverbetering.

Contractmanagement zorgaanbieders Jeugdzorg

Stuur aan op inzage en toegang prestaties en klachten van (jeugdhulp) aanbieders, daar waar gebleken is dat een drempel wordt opgeworpen op grond van privacyoverwegingen. Onderzoek of het aantal gemelde klachten door zorgaanbieders jeugd een juiste weergave is van de praktijk.

Reactie

Het onderwerp "Klachten" staat standaard op de agenda bij voortgangsgesprekken. Alle aanbieders hebben een klachtenregeling maar via de uitvraag komen weinig klachten door. Deze aanbeveling is opgepakt en vraagt om verdere uitwerking.



5. Aanbevelingen aan Contractmanagement Sociaal Domein voor 2026

Wmo-vervoer

- Stuur bij de vervoerder aan op het beperken van het aantal niet uitgevoerde ritten.
- Stuur bij de vervoerder aan op verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening door de chauffeurs.

Leerlingenvervoer

Stuur bij herhaalde klachten van een ouder of structurele klachten over bepaalde routes bij de vervoerder aan op een nadere analyse van de problemen en een adequate aanpak van de oorzaak van de klachten.

Wmo-begeleiding

Voor een beter begrip van de lage aantallen gerapporteerde klachten zorgaanbieders Wmo-begeleiding is het aan te bevelen om de klachtafhandeling uitdrukkelijk te bespreken met de zorgaanbieders om zo meer inzicht te krijgen in de klachtafhandeling door de zorgaanbieders.

Hulp bij huishouden

Het is aan te bevelen om de inspanning van de zorgaanbieder om personeel te werven en te behouden uitdrukkelijk te evalueren met de zorgaanbieders.

Hulpmiddelen

Stuur aan op een tijdige en juiste communicatie over de reparatie of levering van de hulpmiddelen.

Jeugdzorg

Draag zorg voor het systematisch laten registreren en analyseren van klachten en gesignaleerde knelpunten bij zorgaanbieders. Benut deze analyses om eventuele verbetermaatregelen te ondersteunen.