

# Jaarverslag 2025

Klachtencommissie cliënten

LEVANTOgroep

Woord vooraf

Namens de klachtencommissie cliënten van LEVANTOgroep bied ik u het jaarverslag 2025 aan. Met dit verslag geeft de commissie inzicht in haar activiteiten, in het aantal klachten dat zij ontving in 2025 en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Mr. drs. S.J.B.J. de Ree, *waarnemend voorzitter*

Sittard, 18 maart 2026

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	blz. 4
2. Over de klachtencommissie	blz. 4
3. Samenstelling	blz. 4
4. Klachten in 2025	blz. 5
5. Wat opviel in 2025	blz. 5
6. Vooruitblik 2026	blz. 7
7. Ter afsluiting	blz. 8
Bijlagen;	
Overzicht klachten 2025	blz. 9
Samenvattend	blz. 9
Betrokken instanties Levantogroep	blz.10

## 1 Inleiding

Wegens een openstaande vacature voor een voorzitter heeft In 2025 de heer de Ree de functie als voorzitter van de klachtencommissie waargenomen. Hierdoor heeft de commissie in 2025 nooit voltallig acte de préséance kunnen geven.

## 2 Over de klachtencommissie

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet (Jw) voorzien in een regeling ter afhandeling van klachten. De Wkkgz voorziet in een klachtregeling voor geleverde zorg uit hoofde van de Wlz en de Zvw. Binnen de klachtregeling is een klachtenfunctionaris wettelijk voorgeschreven, naast dit gegeven kiest Levanto ervoor om een klachtencommissie in stand te houden. Voor de Jeugdwet is een klachtencommissie echter wettelijk verplicht gesteld. Bij een gemeentelijk Wmo-besluit valt het besluit en zijn effecten onder de gemeentelijke klachtregels, de zorg die uitgevoerd wordt door Levanto valt onder de regels van de Wkkgz.

De taak van de commissie is het behandelen van klachten van cliënten gericht tegen de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep, en daarover te adviseren. De commissie adviseert op grond van haar bevindingen aan de Raad van Bestuur ten behoeve van de algehele kwaliteitsverbetering – op zowel het gebied van de professionaliteit als de integriteit – van LEVANTOgroep. De commissie kan bij haar advies aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van LEVANTOgroep. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en LEVANTOgroep bevredigende oplossing. De commissie heeft in 2025 gewerkt conform het reglement versie 2021.

## 3 Samenstelling

Conform reglement bestaat de commissie uit vijf leden, waaronder de voorzitter. De commissie is een onafhankelijke commissie en is dan ook samengesteld uit personen van buiten Levanto, die ervaring en/of affiniteit hebben met de zorgsector en/of klachtbehandeling. Door vertrek van de heer de Boer is er een vacature ontstaan voor de functie van voorzitter. De heer de Ree heeft in 2025 de functie van voorzitter waargenomen. De ambtelijk secretaris is geen lid.

De samenstelling van de commissie in 2025 was als volgt:

Naam	Functie	Achtergrond	Zittingstermijn
Vacature	Voorzitter		
Mevrouw N. Mengelers	Lid	Geestelijke gezondheidszorg	1 januari 2024 – 1 juli 2027
De heer G. Verhaegh	Lid	Maatschappelijke opvang	1 januari 2024 - 1 juli 2027
Mevrouw mr. B. Bouman	Lid	Juridische dienstverlening	1 januari 2022 - 1 januari 2026
De heer mr. drs. S.J.B.J. de Ree	Lid/wnd vz	Gezondheidszorg en juridische dienstverlening	1 januari 2022 - 1 januari 2026

De invulling van de voorzittersfunctie is afgerond en een nieuwe voorzitter is benoemd in de persoon van de heer mr. drs. P. Bergkamp. De zittingstermijnen voor mevrouw Bouman en de heer de Ree lopen per 31 december 2025 af. De benoemingen voor een nieuwe termijn worden verlengd.

De functie van ambtelijk secretaris is tot medio 2025 vervuld door mevrouw R. Pierey. Vanaf medio 2025 ia de commissie bijgestaan door mevrouw E. van Ratingen, mevrouw F. Smeets en mevrouw E. Gerritse. Per 1 december is de heer J. Goessens gestart als ambtelijk secretaris.

#### 4 Klachten in 2025

Er zijn in 2025 door de commissie 17 klachten ontvangen. In 2024 zijn geen klachten ontvangen In 2023 waren het 3 klachten en in 2022 waren het 2 klachten. (bijlage 1 voor een overzicht m.b.t. de klachten over 2025)

In 2025 zijn er 7 formele klachten ingediend. Een formele klacht is een klacht die bij de klachtencommissie ingediend wordt. De overige klachten zijn door de

klachtenfunctionaris behandeld, informeel opgelost door een VSO dan wel niet doorgezet door klager. 1 formele klacht is in 2026 behandeld.

Van de 7 formele klachten waren er 2 niet-ontvankelijk, 1 is ingetrokken door klager, 1 ongegrond, 1 gegrond (beide delen), 1 contact met klager gestopt en 1 behandeling in 2026

De in 2025 behandelde formele klacht welke tot een hoorzitting heeft geleid, betrof een klacht van een familielid van een cliënt over onvolledige en te vroeg afgesloten Wmo-zorg en het ter zijde schuiven van inbreng van de familie. Beide klachtonderdelen werden door de commissie gegrond verklaard en de Raad van Bestuur heeft dit advies in haar oordeel naar klager en verweerders overgenomen.

## 5 Wat opviel in 2025

- Het aantal klachten is weliswaar gestegen, maar is te beperkt om conclusies te kunnen trekken over een eventuele oorzaak van deze stijging. Hier kunnen maatschappelijke ontwikkelingen aan ten grondslag liggen, in de zin van een toegenomen cliënt emancipatie c.q. mondigheid. Daarnaast kan de kwaliteit van zorg door Levanto verminderd zijn, bij voorbeeld in de communicatie tussen zorgverlener en cliënt. Het aantal klachten staat echter in verhouding tot het aantal klachten van vergelijkbare zorginstellingen.
- Afscheid van voorzitter Cees de Boer.  
Voorzitter Cees de Boer is per juni 2025 gestopt als voorzitter van de klachtencommissie cliënten.  
De heer Sieb de Ree heeft de rol van voorzitter vanaf dat moment waargenomen.  
De invulling van de ontstane vacature is inmiddels per 1.2.2026 ingevuld in de persoon van Pieter Bergkamp.
- Vertrek ambtelijk secretaris Rienie Pierey.  
Mevrouw Rienie Pierey is helaas medio 2025 moeten stoppen met haar werkzaamheden als ambtelijk secretaris. Dit heeft geleid tot een vertraagde afhandeling van de klachten en hiaten in de procesmatige en administratieve ondersteuning. De dames van Eva van Ratingen, Feikje Smeets en Eugenie Gerritse hebben in deze periode prima werk verricht om de klachtenafhandeling

weer op peil te krijgen. Per 1 december 2025 is in de persoon van Jan Goessens de nieuwe ambtelijk secretaris gestart.

- De klachtenfunctionaris Jos Mevis is helaas per 1 december 2025 gestopt. De klachtenfunctionaris is in het klachtproces een belangrijke ondersteuner en verbinder tussen klager enerzijds en zorginstelling/zorgverlener anderzijds. Eind 2025 is gestart met het zoeken van een nieuwe klachtenfunctionaris. Inmiddels is per 1 februari 2026 deze rol uitbesteed bij het CBKZ.
- In 2025 is het beleid rondom klachtencommissies herschreven, waarin o.a. het beleid rondom vergoedingen voor klachtencommissies is aangepast.
- In de managementteam vergadering van 8 juli 2025 noemde de waarnemend voorzitter de navolgende verbeterpunten voor de klachtencommissie:
  - De aanwezigheid van een goed ambtelijk secretariaat.
  - Het faciliteren van een verbeterde communicatie tussen de commissieleden.
  - Duidelijkheid over tot wie een klager met een klacht zich moet wenden, de RvB of de klachtencommissie?
  - Levanto en de klachtencommissie moeten meer uitdragen dat het klachtproces de kwaliteit van zorg dient te verbeteren.

## 6 Vooruitblik 2026

- De commissie is inmiddels op volledige sterkte en staat voor een behoorlijke uitdaging. Het aantal klachten is toegenomen. Wellicht is 2025 een uitzondering, maar mogelijk leven wij toch in een tijd waarin ‘klagen’ meer en consequenter aan de orde van de dag is. Om deze veranderingen goed en zo professioneel mogelijk te kunnen blijven behandelen, is het wellicht een aanbeveling om de medewerkers middels training, van dit gegeven bewuster te maken en dit proces goed te faciliteren.
- De samenstelling van de commissie is gewijzigd. Dit geldt ook voor de ambtelijke ondersteuning. Door de vacatures en daarmee gepaard gaan wijzigingen is de kwaliteit van de klachtenafhandeling af en toe in de knel gekomen. Nieuwe mensen moeten hun weg vinden en vertrekkende mensen nemen hun kennis en ervaring mee. In 2026 heeft de commissie de intentie om

te investeren in de onderlinge communicatie en samenwerking. De communicatie tussen de leden en de samenwerking met Levanto, zonder dat hierdoor haar onafhankelijkheid in gevaar komt. Daarnaast te evalueren en de kwaliteit van de klachtenafhandeling verder te ontwikkelen.

- In 2026 zal het proces m.b.t. de klachtenafhandeling worden geëvalueerd.
- CBKZ vervult per 1.2.2026 de rol van klachtenfunctionaris, daarmee is deze belangrijke rol in het klachtenproces gewaarborgd. De kennis en ervaring van deze organisatie zal tevens worden gebruikt om te evalueren.

## 7 Ter afsluiting

De klachtencommissie kijkt terug op een jaar waarin veel veranderingen en verbeterprocessen zijn ingezet. Het contact tussen de commissie en de nieuw werkzame ambtelijk secretaris verloopt tot volle tevredenheid. Ook ten aanzien van de nieuw benoemde voorzitter heeft de commissie de verwachting dat hij in staat is om, met de leden, de klachtencommissie te vormen tot een kwalitatief goed werkend instrument welke een bijdrage geeft aan de kwaliteit van zorg. De kwaliteit van zorg die LEVANTOgroep in haar doelstelling heeft staan en graag wil uitdragen.

Sittard, 18 maart 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S.J.B.J. de Ree', with a long horizontal flourish extending to the right.

Mr. drs. S.J.B.J. de Ree, *waarnemend voorzitter*

## **Bijlage: Overzicht klachten 2025**

1. Informeel traject, is ingetrokken.
2. Formele klacht is door commissie niet ontvankelijk verklaard.
3. Informeel traject, proces is gestopt na vragen om verduidelijking van de te vage klacht.
4. Informeel traject, afgesloten omdat klager geen contact meer wil.
5. Informeel traject, in overleg tussen klager en instantie opgelost.
6. Informeel traject, in overleg tussen klager en instantie opgelost.
7. Informeel traject, door bemiddeling van de klachtenfunctionaris opgelost.
8. Formele klacht, gestopt omdat contact door klager is verbroken.
9. Informeel traject, door middel van een VSO opgelost.
10. Informeel traject, na vragen van de commissie geen contact meer met klager.
11. Informeel traject, klacht ingetrokken door klager.
12. Formele klacht, ontvankelijk verklaard, 2 klachten gegrond verklaard.
13. Formele klacht, ontvankelijk verklaard, dossier gesloten, na vragen van de commissie geen contact meer met klager. Dossier is inmiddels geanonimiseerd en verwijderd in overleg met klager en privacyfunctionaris.
14. Formele klacht, ingetrokken door klager.
15. Informeel traject, on hold, in afwachting op signaal van cliëntvertrouwenspersoon.
16. Formele klacht, ontvankelijk verklaard, verdere behandeling vindt in 2026 plaats.
17. Formele klacht, niet ontvankelijk verklaard. Loopt in 2<sup>e</sup> instantie toch nog verder in 2026 via de nieuwe klachtenfunctionaris.

### **Samenvattend**

- 7 formele klachten;
  - 2 niet-ontvankelijk
  - 1 ingetrokken door klager
  - 1 ongegrond
  - 1 gegrond (beide delen)
  - 1 geen contact meer met klager

- 1 behandeling in 2026
- 10 x informeel traject;
  - 2 opgepakt en afgehandeld in overleg
  - 2 ingetrokken door klager
  - 2 geen contact meer met klager
  - 1 opgelost op basis van VSO
  - 1 opgelost door bemiddeling van klachtenfunctionaris
  - 1 on hold cliëntvertrouwenspersoon
  - 1 verdere behandeling in 2026

### **Betrokken instanties Levantogroep**

- 5 x Shelter
- 3 x Moederopvang
- 2x Jongerenopvang
- 1 x Olympiastaete Geleen'
- 2 x Novizorg
- 3 x begeleiding thuiswonenden
- 1 x Woonvorm Haagsittard