

Jaarverslag 2025

Klachtencommissie

CityKids B.V.

Datum: 20 januari 2026

1. Inleiding

Het verslag van de klachtencommissie biedt een helder overzicht van de activiteiten en bevindingen van de commissie gedurende de verslagperiode. Het is een belangrijk instrument met het oog op verantwoording binnen uw zorgorganisatie. Het verslag geeft inzicht in de aard en het aantal van ontvangen klachten, de wijze van afhandeling en de aandachtspunten die hieruit voortvloeien. Het dient niet alleen als terugblik, maar ook als middel om trends te identificeren en aanbevelingen voor de toekomst te formuleren, met als doel de kwaliteit van zorg continu te verbeteren.

De klachtbehandeling door de klachtencommissie betreft een formele klachtenprocedure. De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het nemen van beslissingen over haar eigen bevoegdheid, de ontvankelijkheid van klachten en de gegrondheid ervan. De klachtbehandeling is gebaseerd op de geldende wetgeving en de klachtenregeling van uw zorgorganisatie. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen om de kwaliteit van de zorg die uw organisatie levert, te verbeteren.

De klachtencommissie werkt als volgt. Nadat door de commissie is besloten dat een klacht in behandeling kan worden genomen, wordt bij de beklagde(n) een verweerschrift opgevraagd. Hierna volgt in veel gevallen een hoorzitting waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten, mede aan de hand van vragen van de commissie. Na de hoorzitting formuleert de commissie haar uitspraak, zo mogelijk voorzien van aanbevelingen. De uitspraak wordt gedeeld met de organisatie, klager en beklagde(n).

2. Samenstelling

In het verslagjaar bestond de klachtencommissie uit drie leden en drie plaatsvervangende leden. Eind 2025 waren de volgende personen lid van de klachtencommissie:

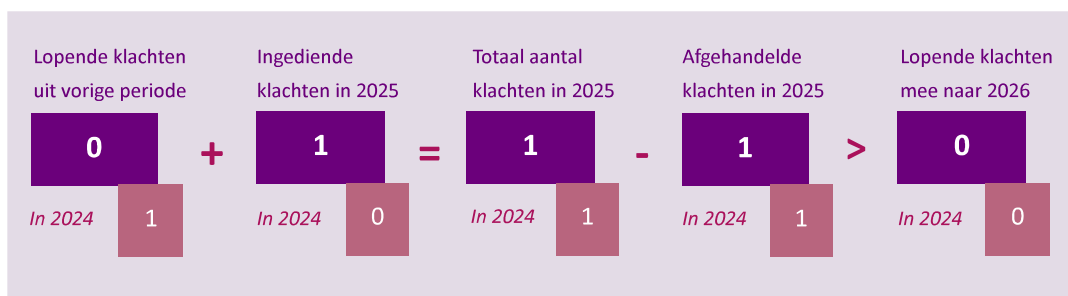
Mevrouw mr. J.M. Schenk-Kraaiveld (voorzitter);
De heer C.C. Berghuis (lid);
De heer J.G.W. Rijkers (lid);
De heer mr. J.E. Hartjes (plaatsvervangend voorzitter);
Mevrouw H.B. Freije-Bout (plaatsvervangend lid);
Mevrouw C.J.H. de Hoog MSc (plaatsvervangend lid).

Het ambtelijk secretariaat van de commissie is ondergebracht bij het Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ) te Gorinchem.

3. Klachten

Dit overzicht bevat de klachten die tijdens de verslagperiode bij de klachtencommissie zijn ingediend. Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd, ongeacht de ontvankelijkheid van de klacht en/of bevoegdheid van de commissie.

Figuur 1 - Overzicht van het aantal binnengekomen en afgehandelde klachten



3.1 Wijze van indienen

Klachten kunnen digitaal, via de mail of per post bij de klachtencommissie worden ingediend. Figuur 2 geeft een overzicht van de verschillende indieningswijzen van de klachten bij de klachtencommissie.

Figuur 2 - Wijze waarop de nieuwe klachten in de verslagperiode zijn ingediend



3.2 Duur van de klachtbehandeling

De klachtencommissie streeft ernaar de klachten voortvarend te behandelen. Figuren 3 en 4 geven een overzicht weer van de duur van de klachtbehandeling. De duur van de klachtbehandeling wordt beïnvloed door verschillende factoren. In sommige gevallen moet de klacht verduidelijkt worden door klager en zijn er onderbouwende bijlagen nodig om een goede beoordeling van de klacht mogelijk te maken. Soms hebben beklagden meer tijd nodig om het verweerschrift op te stellen of zijn partijen door ziekte of vakantie langere tijd afwezig. Ook kan de planning van een moment waarop de hoorzitting plaatsvindt voor vertraging zorgen. In een enkel geval wordt het tijdens de hoorzitting duidelijk dat aanvullende documenten nog ingebracht moeten worden.

Figuur 3 - Duur klachtbehandeling in weken

Afgehandeld in minder dan 6 weken	➡	0
Afgehandeld binnen 6-10 weken	➡	1
Afgehandeld in meer dan 10 weken	➡	0
Nog in behandeling	➡	0

Figuur 4 - Gemiddelde duur van klachtbehandeling in dagen

Behandelduur in 2025	50
Behandelduur in 2024	80

3.3 Soort zorg

Afhankelijk van de zorg die klagers ontvangen is specifieke klachtwetgeving van toepassing. Zo is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) van toepassing bij zorgverlening op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw). De Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) kennen eigen regels op het gebied van klachtrecht. Figuur 5 geeft een overzicht van de klachten gerangschikt naar de soort zorg.

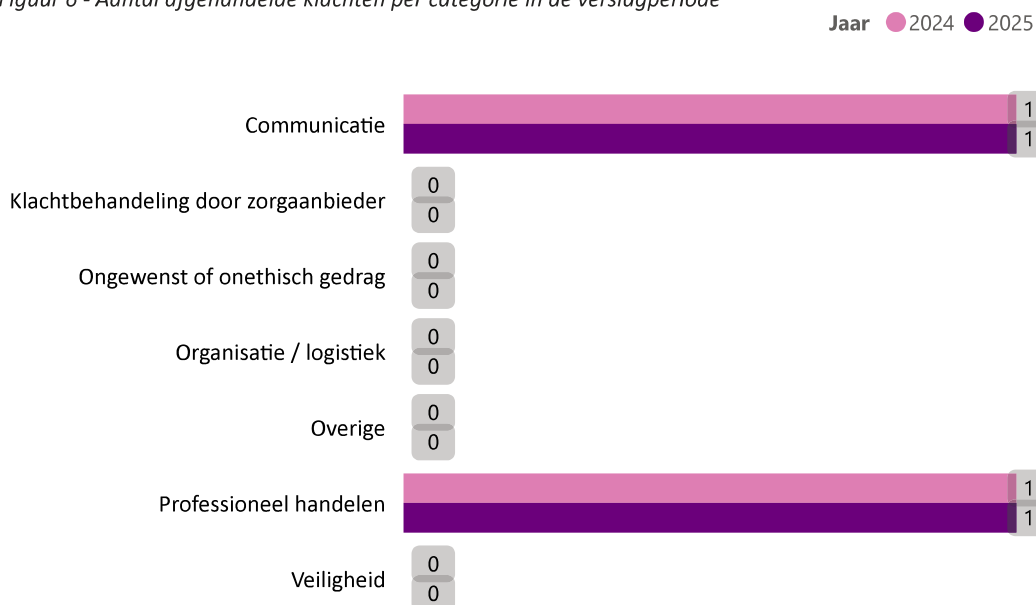
Figuur 5 - Soort zorg



3.4 Aard van de klacht

Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) heeft klachten onderverdeeld in zeven hoofdcategorieën. De klachtencommissie houdt voor deze rapportage dezelfde onderverdeling aan. Hieronder worden deze categorieën nader gedefinieerd. Figuur 6 geeft een overzicht van de klachten, met uitzondering van de niet-behandelde klachten, gerangschikt per categorie.

Figuur 6 - Aantal afgehandelde klachten per categorie in de verslagperiode



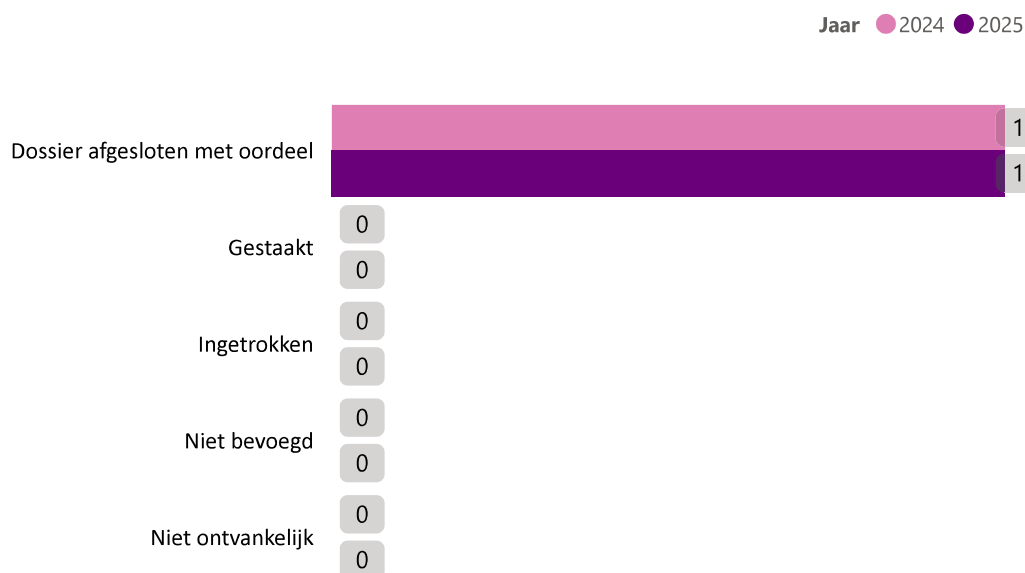
Klachtcategorieën (geformuleerd door LMZ)

- Klachten over **communicatie** hebben betrekking op onder meer bejegening, informatievoorziening en dossiervoering.
- Klachten over de wijze waarop de zorgaanbieder of klachtencommissie ingediende klachten afhandelt worden gebundeld onder de hoofdcategorie **klachtbehandeling door zorgaanbieder**.
- **Ongewenst of onethisch gedrag** bevat klachten over seksueel misbruik, mishandeling, dwang- en drangmaatregelen of fraude.
- Klachten over personeel, wachtlijsten of wachttijden vallen onder de categorie **organisatie/logistiek**.
- De hoofdcategorie **overige** bevat klachten over bijvoorbeeld financiële aspecten van zorg en wetgeving.
- **Professioneel handelen** bevat klachten die bijvoorbeeld gaan over het professioneel handelen van de zorgverlener of maatschappelijk werker, zoals bijvoorbeeld het oneens zijn met het medisch handelen van de zorgverlener, gemiste diagnoses of hulp bij de Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen (ADL).
- **Veiligheid** omvat klachten over bijvoorbeeld medicatie, medische hulpmiddelen of hygiëne.

3.5 Wijze van afhandeling

De klachtencommissie kan de klager ontvankelijk verklaren in diens klacht en de klacht vervolgens in behandeling nemen. In dat geval zal de klachtencommissie de klacht onderzoeken en tot een oordeel komen. Dit oordeel kan zijn: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Het kan ook voorkomen dat de commissie de klager niet ontvankelijk of zichzelf onbevoegd verklaart. Verder komt het voor dat de klager de klacht, voordat de klachtencommissie tot een oordeel komt, intrekt. Tot slot is het mogelijk dat de behandeling door de commissie wordt gestaakt. Hieronder worden de wijzen van afhandeling nader gedefinieerd. Figuur 7 geeft een overzicht van de klachten, gerangschikt naar wijze van afdoening.

Figuur 7 - Wijze van afhandeling



Wijze van afhandeling

- **Niet ontvankelijk:** de klacht voldoet niet aan de formele vereisten en kan daardoor niet inhoudelijk behandeld worden door de klachtencommissie.
- **Niet bevoegd:** de commissie is op grond van de klachtenregeling niet bevoegd om de klacht te behandelen.
- **Ingetrokken:** klager geeft aan niet verder te willen gaan met de klachtbehandeling.
- **Gestaakt:** klager werkt niet of onvoldoende mee aan de behandeling van de klacht en de commissie besluit om over gaan tot beëindiging van de klachtbehandeling.
- **Dossier afgesloten met een oordeel:** de klacht is in behandeling genomen en de klachtencommissie heeft een oordeel gegeven.

4. Klachtenmanagement

De klachtencommissie streeft ernaar om de voorgelegde klacht op een onpartijdige manier zo zorgvuldig mogelijk te onderzoeken om vervolgens tot een uitspraak te komen. De uitspraak bevat meestal een oordeel over de klacht en in veel gevallen wordt ook een advies gegeven aan de organisatie. Dit advies is vaak gericht op het voorkomen van toekomstige klachten en het verbeteren van de zorgprocessen met als doel de kwaliteit van zorg continu te verbeteren. Een geanonimiseerd overzicht van de door de klachtencommissie behandelde klachten is, indien van toepassing, als bijlage bij dit verslag toegevoegd.

5. Trends

In de afgelopen verslagperiode merken we dat over het algemeen de toon van degene die een klacht indient wat harder wordt. De eisen die door klagers worden gesteld nemen toe in vergelijking met voorgaande jaren. Ook valt op dat sommige klagers hun klachtbrief opstellen met behulp van AI-tools als ChatGPT.

6. Aandachtspunten en aanbevelingen

Voor de klachtencommissie is het belangrijk om structurele aandachtspunten te signaleren. Indien de klachtencommissie aandachtspunten over de procedure van de klachtbehandeling constateert, worden deze aan de organisatie gemeld. Het benoemen van aandachtspunten bevordert een cultuur van continue verbetering. De klachtencommissie zal aan de hand daarvan en ook op basis van eigen observaties, mogelijke structurele aandachtspunten beschrijven en zo nodig aanbevelingen formuleren voor de zorgorganisatie.

- In de praktijk kan het ontvangen van een klacht behoorlijk impact hebben op beklagde. Om dit te verminderen adviseren wij uw medewerkers met enige regelmaat te informeren over de klachtenprocedure. Daarnaast is het helpend wanneer er duidelijkheid is bij wie men terecht kan binnen de organisatie voor ondersteuning tijdens de klachtenbehandeling.
- In algemene zin is het van belang dat de klachtenregeling direct te raadplegen is op de website van uw organisatie en niet alleen na het opvragen hiervan.

7. Structurele knelpunten

Er zijn in de verslagperiode geen structurele knelpunten geconstateerd.

8. Tot slot

Het is mogelijk om indien gewenst verder in gesprek te gaan over het jaarverslag. Laat het ons weten als hier behoefte aan is. In dat geval nemen we contact met u op om een afspraak in te plannen.

Gorinchem, 20 januari 2026

Mevrouw mr. J.M. Schenk-Kraaiveld, voorzitter

Bijlage: Klachtenoverzicht

Samenvatting KC-2025-00220

Klachtomschrijving

Klager is ouder van twee jonge cliënten die zorg ontvangen van CityKids. Klager klaagt over het niet nakomen van eerdere toezeggingen over het behandelplan en de mogelijke behandelduur. Tevens klaagt klager over het delen van privé-informatie van klager met de moeder van de kinderen door een medewerker van CityKids en in het systeem. Daarnaast klaagt klager dat CityKids een rechterlijke machtiging voor het ophalen van de kinderen niet zou honoreren. Tot slot klaagt klager dat CityKids niet beide ouders met gezag apart informeert over de voortgang van de kinderen.

Klachtonderdelen

De klacht van klager behelst de volgende klachtonderdelen:

- Klager klaagt dat persoonlijke informatie van klager gedeeld is met de moeder van de kinderen van klager en dat hierover tevens gerapporteerd is in een voor moeder toegankelijk systeem.
- Klager klaagt dat een rechterlijke uitspraak waarin de partner van klager wordt gemachtigd om de kinderen op te halen, niet door CityKids zou zijn gehonoreerd.
- Klager klaagt dat CityKids diens verplichting om beide ouders met gezag te informeren over de voortgang van de kinderen, niet zou nakomen.
- Klager klaagt over de duur van het onderzoek dat is verricht naar de behandelbehoeften van zijn kinderen, het volgens klager onterecht vroegtijdig staken van het onderzoek en de conclusie dat het huidige behandelplan van CityKids niet passend is voor één van de kinderen van klager.

Overwegingen klachtencommissie

De commissie oordeelt dat verweerder onterecht persoonlijke informatie van klager heeft gedeeld en dat informatie over klager in het cliëntensysteem beter had moeten worden afgeschermd. Wat betreft de naleving van de rechterlijke uitspraak over het ophalen van de kinderen, oordeelt de commissie dat verweerder adequaat heeft gehandeld, al is het essentieel dat bij gebrek aan medewerking door één van beide ouders toch tot uitvoering van de uitspraak wordt overgegaan. Inzake het informeren van beide ouders met gezag stelt de commissie dat verweerder verplicht is beide ouders te informeren, ook als het gebruikte systeem dat bemoeilijkt. Tot slot acht de commissie het begrijpelijk dat zorg voor één van de kinderen wordt stopgezet gezien het ontbreken van passend aanbod bij verweerder. Hoewel aanvankelijk mogelijk een te positief beeld is geschilderd, kan verweerder niet gehouden worden tot zorg die zij professioneel niet verantwoord acht. Het is aan partijen samen om tot de best mogelijke oplossing voor één van de kinderen te komen.

Oordeel van de klachtencommissie

De klachtencommissie acht de klacht met betrekking tot het delen en opslaan van persoonlijke informatie van klager gedeeltelijk gegrond.

De klachtencommissie acht de klacht met betrekking tot het honoreren van de rechterlijke uitspraak ongegrond.

De klachtencommissie acht de klacht over het inlichten van beide ouders met gezag gegrond.

De klachtencommissie acht de klacht over het onderzoeken en het stopzetten van de zorgverlening gedeeltelijk gegrond.

Aanbevelingen van de klachtencommissie

De commissie doet de aanbeveling om binnen het digitale cliëntensysteem interne, niet-zorginhoudelijke informatie af te schermen voor gebruikers. Daarnaast doet de commissie de aanbeveling om ouders duidelijk en herhaaldelijk te informeren dat wijzigingen in wie het kind mag ophalen, schriftelijk dienen te worden vastgelegd. Als ondertekening door beide ouders niet mogelijk is, dient er een alternatief te worden geboden. Ook dient de organisatie zich in te spannen om beide gezaghebbende ouders toegang te geven tot het cliëntensysteem. Lukt dat niet via de ouders zelf, dan dient de organisatie dit te regelen, bijvoorbeeld door het accountbeheer over te nemen. Tot slot is het belangrijk



om op korte termijn samen met betrokkenen een passende tijdelijke oplossing voor één van de kinderen van klager te vinden.

