

azora

careaz  
*verder met aandacht*



 **markenheem**  
*welzijn · zorg · wonen*

**Marga  
Klompe**  
*voor het beste van elk moment*

**sensire**  
*leven zoals u wilt*

## Onafhankelijke klachtencommissie Jaarverslag 2025

## **Maart 2026**

### **Werkgebied**

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten of diens vertegenwoordigers van Azora, Careaz, De Gouden Leeuw Groep, Markenheem, Marga Klompé en Sensire.

### **Toegankelijkheid**

De bovengenoemde zorginstellingen vinden het belangrijk dat cliënten en hun familie /relatie tevreden zijn over de zorgverlening en dat cliënten zich thuis voelen. Hiervoor zet eenieder zich in.

Toch kan het gebeuren dat er misverstanden ontstaan of dat de cliënt ontevreden is over de verzorging, behandeling of bejegening.

Op de website van de bovengenoemde zorginstellingen staat beschreven hoe een klacht bij de klachtencommissie kan worden ingediend. De diverse zorginstellingen beschikken daarnaast over een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan de cliënt ondersteunen, adviseren en bijstaan.

### **De klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit zes onafhankelijke leden, waaronder een jurist, tevens voorzitter, en een specialist ouderengeneeskunde.

De heer R. van Gestel, voorzitter, jurist

Mevrouw C. Sloetjes

De heer V. Weijermars (afgetreden in november 2025)

Mevrouw A.E. Lanting-Wesseling (specialist ouderengeneeskunde)

De heer P. Coppens (afgetreden in november 2025)

De heer R. Van Dijk

De klachtencommissie wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris, mevrouw N. Hoitink-Sesink en sinds 11 november 2025 door haar vervanger, mevrouw G. Kleinhesselink.

### **Werkwijze**

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten of diens vertegenwoordigers. Bij binnenkomst wordt de klacht doorgestuurd naar de aangeklaagde. De aangeklaagde wordt verzocht schriftelijk te reageren. Deze reactie wordt verzonden aan de klager. Daarna worden beide partijen uitgenodigd voor een hoorzitting (hoor- en wederhoor). De klachtencommissie brengt vervolgens een advies uit en kan daarbij overgaan tot ongegrondverklaring dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op, naar aanleiding van de klacht te nemen, maatregelen. Daarbij streeft de klachtencommissie er vooral naar te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde om tot een bevredigende oplossing voor partijen te komen. De klachtencommissie kan alleen de klachten in behandeling nemen die worden ingediend door de cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### Verslag van de activiteiten in 2025

De klachtencommissie heeft in 2025 tweemaal vergaderd met de leden van de raad van bestuur. Er is onder andere gesproken over het rooster van aftreden, werving van nieuwe leden voor de klachtencommissie en het reglement van de klachtencommissie.

### Klachten

In 2025 heeft de klachtencommissie 1 klacht ontvangen gericht tegen De Gouden Leeuw Groep.

- 1 klacht gericht tegen De Gouden Leeuw Groep

Organisatie	Aantal klachten	Aantal hoorzittingen	Niet in behandeling genomen door klachtencommissie	Reactie van aangeklaagde / tussenkomst aangeklaagde voldoende	Aantal uitgebrachte adviezen n.a.v. hoorzitting	Aantal uitgebrachte adviezen op basis van stukken
De Gouden Leeuw Groep	1	0	1	0	0	0

### De Gouden Leeuw Groep

#### *Klacht 1*

Deze is ingediend door nabestaande van cliënt en had betrekking op het ontbreken van communicatie richting klager, in het bijzonder over het niet naleven van de afspraak om uitsluitend met de daartoe aangewezen contactpersoon te communiceren. Klager gaf aan de voorkeur te geven aan een persoonlijk gesprek met de organisatie om een formele klachtenprocedure te vermijden. De klachtencommissie heeft de klacht onder de aandacht gebracht bij de Raad van Bestuur en deze niet verder in behandeling genomen.