

Jaarverslag klachten 2025

1. Inleiding

Dit jaarverslag is opgesteld door de klachtenfunctionarissen (hierna: KF), met een bijdrage van de twee klachtencommissies binnen Pactum. Het verslag is bedoeld voor de Raad van Bestuur, de directie, de manager Kwaliteit en Veiligheid en alle medewerkers van Pactum.

Het verslag biedt inzicht in het aantal en het type klachten over het jaar 2025. Het doel van dit verslag is niet alleen transparantie, maar vooral het benutten van klachten als instrument voor leren en verbeteren. Om die reden adviseren de klachtenfunctionarissen om dit verslag breed binnen de organisatie te delen.

Het verslag heeft betrekking op het kalenderjaar 2025 en bevat een overzicht van klachten die zijn gemeld bij de klachtenfunctionarissen door jongeren, ouders en pleegouders, en ook van klachten die formeel zijn behandeld door de klachtencommissies. Waar relevant is een vergelijking gemaakt met het jaar 2024.

2. Motto: Van klachten kunnen we leren

Binnen Pactum hanteren klachtenfunctionarissen, klachtencommissies en de organisatie gezamenlijk het uitgangspunt dat klachten waardevolle signalen zijn.

Voor een zorgvuldige en effectieve klachtbehandeling gelden de volgende principes:

- Een klacht biedt een kans tot verbetering.
- Klachtbemiddeling kan de-escalerend en herstelgericht werken.
- Klachtbemiddeling kan het hulpverleningsproces opnieuw op gang brengen.
- Er is sprake van een gezamenlijk belang.
- Het menselijk perspectief staat centraal, met begrip voor zowel klager als beklagde.
- Goede samenwerking tussen professionals is essentieel.
- De klachtenfunctionaris werkt servicegericht, zorgvuldig en is daarbij betrouwbaar.

3. Klachtbehandeling binnen Pactum

Pactum hanteert een uniforme klachtenregeling voor de gehele organisatie, gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De regeling is beschikbaar via intranet en website. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld en de verslaglegging wordt niet gerapporteerd in het cliëntdossier.

De klachtbehandeling is als volgt ingericht:

- Klachtenfunctionarissen ontvangen klachten, verzorgen ondersteuning en bemiddelen.
- Wanneer bemiddeling niet is geslaagd of wanneer de klager ervoor kiest om de klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie, wordt de klacht formeel behandeld.
- Twee klachtencommissies (Pactum Oost en Pactum Zuid) behandelen klachten formeel, veelal in een hoorzitting, en doen schriftelijk uitspraak.

4. De praktijk van de klachtenfunctionarissen

Klachten kunnen inhoudelijk of procesmatig van aard zijn. Iedere klacht die in behandeling wordt genomen, wordt opgepakt in bemiddeling. De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht; dit is voorbehouden aan de klachtencommissie.

In 2025 is de rol van klachtenfunctionaris vervuld door Marloes Waltman, Angélique Breeuwsma en Pamela Nahrwar.

De klachtenfunctionarissen werken laagdrempelig, onafhankelijk en oplossingsgericht. Door bemiddeling wordt gezocht naar duurzame oplossingen. Dit vraagt in de praktijk maatwerk.

5. Doelen van klachtbehandeling en bemiddeling

- Wegnemen van onvrede en gevoelens van onrecht.
- Zoeken naar duurzame oplossingen.
- Herstel van de relatie tussen klager en beklagde.
- Signaleren van verbeterpunten in kwaliteit van zorg.
- Systematisch registreren van klachten.
- Rapporteren aan de directie.

6. De praktijk van de klachtencommissies

Pactum kent twee onafhankelijke klachtencommissies: Pactum Oost en Pactum Zuid. De commissies behandelen klachten via hoorzittingen en doen hiervan een schriftelijke uitspraak.

Aantal leden van de klachtencommissie in Oost is (stabiel) vijf. In Zuid was lange tijd sprake van onderbezetting. In 2025 zijn er twee leden toegetreden tot de klachtencommissie in Zuid. Eind december 2025 telde klachtencommissie derhalve vier leden. Met ingang van 1 januari 2026 zijn er nog twee leden toegevoegd aan de klachtencommissie in Zuid. Beiden zijn gedragswetenschapper en derhalve is inhoudelijk de samenstelling van de commissie ook op orde.

Klachten die bij de klachtencommissie terechtkomen worden tijdens een hoorzitting behandeld. Na de hoorzitting krijgen klager en beklaagde de uitspraak op schrift. De directie reageert inhoudelijk op de uitspraak naar klager en beklaagde.

De directie voert ten minste jaarlijks overleg met de leden van de klachtencommissies.

7. Wat speelde binnen Pactum in 2025

In oktober 2024 startte het project De kracht van een klacht, gericht op cultuurverandering en verbetering van klachtbehandeling. Dit project loopt nog en zal naar verwachting in 2026 worden afgerond.

8. Bevindingen klachtenfunctionarissen

In 2025 zijn bij de klachtenfunctionarissen in totaal 90 klachten binnengekomen. In 2024 zijn er 114 klachten ingediend. Dit is een afname van 21%. Voor deze daling is geen duidelijke verklaring gevonden. Daarnaast blijft het verschil tussen Oost en Zuid aanzienlijk. Het aantal klachten in Oost is bijna drie keer zo groot als in Zuid.

Van de 90 klachten zijn er 63 succesvol bemiddeld door de klachtenfunctionarissen. In 10 gevallen is de klacht rechtstreeks voorgelegd aan de klachtencommissie. In 4 gevallen heeft de bemiddeling niet tot een oplossing geleid, waarna de klacht alsnog aan de klachtencommissie is voorgelegd.

In 13 gevallen heeft geen daadwerkelijk contact plaatsgevonden tussen klager en klachtenfunctionaris. Het betrof situaties waarin de klager na het indienen van de klacht niet meer reageerde op aanvullende vragen of voorstellen voor een gesprek of bemiddeling. In enkele gevallen bleek dat de jongere de klacht inmiddels zelf had besproken met de betrokken begeleider, waardoor verdere inzet van de klachtenfunctionaris niet langer noodzakelijk was.

De klachten die in 2025 zijn binnengekomen, hadden betrekking op uiteenlopende onderwerpen. Communicatie speelde daarbij vaak een centrale rol. Klachten hadden onder meer betrekking op onduidelijkheid over verwachtingen, ervaren traagheid in terugkoppeling en het niet of onvoldoende nakomen van afspraken. Daarnaast vormden vrijheidsbeperkende maatregelen een terugkerend thema, evenals klachten over bejegening en fysiek ingrijpen door groepsleiding.

Verder werd geklaagd over personele wisselingen, de inzet van oproepkrachten en de kwaliteit van overdrachten tussen medewerkers. Zowel jongeren als ouders gaven aan dat deze wisselingen kunnen leiden tot onrust, onduidelijkheid en het gevoel dat maatwerk onder druk staat. Ook kwamen klachten over de uitleg van en nazorg bij maatregelen en programma's, zoals het Tijdelijk Aangepast Programma (TAP).

9. Bevindingen klachtencommissies

In 2025 zijn in totaal bij Pactum Oost 13 klachten en bij Pactum Zuid 2 klachten bij de klachtencommissies ingediend waarvan er 11 op een hoorzitting zijn behandeld. In 2024 waren dat 11 klachten, waarvan er 8 op een hoorzitting zijn behandeld.

Het verschil tussen het aantal klachten in Oost en Zuid is net als voorgaande jaren groot. De klachtencommissie Zuid vraagt zich af hoe dit verschil verklaard kan worden en hoopt dat het project van Klacht naar kracht ertoe leidt dat in Zuid meer klachten worden ingediend.

Van de in 2025 bij de klachtencommissie ingediende klachten zijn er 14 geregistreerd. In 9 zaken werd de klager ondersteund door een vertrouwenspersoon van Zorgbelang.

De klachten waren als volgt over de zorgvormen verdeeld:

	2025	2024
Jeugdzorg +	6	8
24 uurs zorg	1	0
Pleegzorg, pleegouder	3	1
Pleegzorg, ouder	1	2
Ambulante spoedhulp	2	0
Hulp bij scheiding	1	0

Van deze 14 klachten is één klacht is niet-ontvankelijk verklaard. Daarnaast zijn 2 klachten niet inhoudelijk behandeld, omdat de jongere gedurende de procedure niet langer ging de bij Pactum verbleef. In de overige zaken heeft de klachtencommissie een hoorzitting gehouden en uitspraak gedaan.

Na behandeling van de klachten heeft de klachtencommissie 17 klachtonderdelen gegrond en 3 klachtonderdelen ongegrond verklaard. In enkele zaken heeft de klachtencommissie geen inhoudelijk oordeel gegeven, maar wel waardering uitgesproken voor de wijze waarop de klager zijn of haar ongenoegen kenbaar heeft gemaakt.

Ten opzichte van 2024 valt op dat het aantal klachten is toegenomen van 11 in 2024 naar 14 klachten in 2025. Daarnaast is het aantal gegrond verklaarde klachtonderdelen relatief hoog.

Vrijheidsbeperkende maatregelen vormden ook in 2025 een belangrijk thema binnen de klachten die aan de commissie zijn voorgelegd. De klachtencommissie signaleert dat in sommige gevallen onvoldoende is onderzocht of minder ingrijpende alternatieven mogelijk waren. Daarnaast bleek niet in alle gevallen een signaleringsplan te zijn opgesteld.

De klachtencommissie vraagt aandacht voor tijdige de-escalatie en voor zorgvuldige vastlegging van besluiten rondom het inzetten van maatregelen. Ook vraagt zij aandacht voor het consequent opstellen en actualiseren van signaleringsplannen.

De klachtencommissies hebben aan de hand van specifieke klachten ook adviezen gegeven en in meerdere uitspraken leerpunten benoemd. Deze zijn besproken met de directie en betrokken teams. De commissies zien dat er binnen Pactum steeds meer ruimte ontstaat voor reflectie en leren, maar benadrukken dat structurele aandacht hiervoor noodzakelijk blijft.

In 2025 zijn een aantal “ingewikkelde” klachten op een hoorzitting behandeld. Er leek daarbij sprake van niet alleen een klacht maar vooral ook onvrede en gehoord willen worden. Een aantal klagers beschreef ondersteund door AI hun klacht op complexe wijze, gestaafd door wet- en regelgeving. Wet- en regelgeving die in veel gevallen niet van toepassing is binnen de jeugdzorg, maar klagers wel sterkt in hun ongenoegen. Het lijkt in veel gevallen niet helpend om op deze wijze (middels AI) klachten en/of ongenoegens te uiten.

De klachtencommissie is net als Pactum zelf zoekend hoe wel recht gedaan kan worden aan deze klagers maar klagers ook begrenst kunnen worden.

Ad Rijkse, voorzitter klachtencommissie Pactum Oost

Marlies van den Muijsenbergh, voorzitter klachtencommissie Pactum Zuid

10. Betrokkenheid JeugdStem/ Zorgbelang

In 2025 is bij in totaal 31 klachten ondersteuning geboden door een vertrouwenspersoon van JeugdStem of Zorgbelang, waarvan negen keer bij een hoorzitting. Deze ondersteuning speelde met name bij klachten die betrekking hadden op verblijf en pleegzorg. De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon draagt bij aan het versterken van de positie van jongeren, ouders en pleegouders en helpt hen om hun klacht helder en volledig te verwoorden.

De vertrouwenspersonen leveren ook jaarlijks een evaluatie aan over hun inzet als vertrouwenspersoon bij klachten van jongeren, ouders of pleegouders.

De klachtenfunctionarissen ervaren de samenwerking met JeugdStem en Zorgbelang als waardevol. De ondersteuning draagt bij aan een zorgvuldig proces, vergroot het gevoel van veiligheid bij klagers en helpt om verwachtingen over de klachtprocedure beter te managen.

11. Aandachtspunten 2026

Speerpunt voor 2026 is het waar mogelijk bijdragen aan implementatie van acties voortkomend uit het project “Van klacht naar kracht”, zoals:

- Verbeteren toegankelijkheid klachtenprocedure.
- Vergroten kennis bij medewerkers op het gebied van klachtafhandeling.
- Digitalisering van het klachtenformulier.
- Bespreking van dit verslag op alle niveaus binnen de organisatie en met de Medezeggenschapsorganen.

12. Tot slot

2025 was, opnieuw een bewogen jaar op het gebied van klachten. Naast klachten op inhoud zagen we dit jaar ook meer klachten over procedures. Daarnaast zien wij ook een positieve ontwikkeling in openheid, professionalisering en lerend vermogen binnen Pactum. Klachten blijven spannend, maar bieden ook ruimte voor dialoog, begrip en verbetering. In veel gevallen leidt dit tot herstel en wederzijds respect.

Pamela Nahrwar,
Angelique Breeuwsma,
Marloes Waltman,

Klachtenfunctionarissen.

Mei 2026