

**Klachtencommissie
Maatschappelijke Dienstverlening
Noord-, Zuid-Holland en Utrecht**

Verslag over de jaren 2024 en 2025

Inhoud

Voorwoord	2
1. Klachtencommissie	3
- <i>Ontstaan en ontwikkelingen</i>	
- <i>Samenstelling</i>	3
- <i>Taken</i>	3
2. Door de klachtencommissie behandelde klachten	4
- <i>Aantal klachten</i>	4
- <i>Wijze van afhandeling</i>	4
<i>Uitspraken</i>	7
- Klacht 1	7
- Klacht 2	8
- Klacht 3	9
- Klacht 4	12
- Klacht 5	13
- Klacht 6	16
- Klacht 7	18
<i>Reacties op de adviezen</i>	21
3. Door de instellingen behandelde klachten	22
<i>Aantal interne klachten</i>	22
<i>Aard van de interne klachten</i>	23
4. Analyse en conclusie	24
- <i>Klachten behandeld door commissie</i>	24
- <i>Interne klachten</i>	24
5. Algemene adviezen	26
Bijlage aangesloten instellingen per 1-1-2026	27

Voorwoord

U leest in hoofdstuk 1 informatie over de Klachtencommissie.

In hoofdstuk 2 volgt informatie over door de Commissie behandelde klachten.

Daarnaast heeft de Commissie de door de instellingen zelf behandelde klachten geïnterpreteerd (hoofdstuk 3).

In hoofdstuk 4 volgen de analyse en conclusie; we eindigen met een aantal algemene adviezen (hoofdstuk 5).

Haarlem, augustus 2026

mr. drs. M.S. Tuyt, voorzitter klachtencommissie

1. Klachtencommissie

Ontstaan en ontwikkelingen

Een aantal instellingen voor maatschappelijke dienstverlening uit Noord- en Zuid-Holland besloot in 2006 tot het instellen van een gezamenlijke klachtencommissie. Later is het lidmaatschap uitgebreid met instellingen uit Utrecht.

Een en ander werd vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst en een klachtenreglement. Zowel de samenwerkingsovereenkomst als het reglement dateren uit 2019.

Afgelopen periode heeft 1 instelling het lidmaatschap opgezegd, 2 nieuwe instellingen hebben zich voor een lidmaatschap aangemeld.

De Klachtencommissie (verder te noemen de Commissie) heeft in de loop van 2024 een eigen website in gebruik genomen.

In verband met het vertrek van een aantal commissieleden, waaronder de voorzitter en de secretaris, is er in 2026 een wervingscampagne gestart. Dit zal in het najaar z'n beslag krijgen.

De nieuwe Commissie krijgt de taak de rechtsvorm, de overeenkomst met de deelnemende instellingen, het klachtenreglement en de klachtafhandeling van de instellingen en van de Commissie tegen het licht te houden en waar nodig te verbeteren en te professionaliseren.

Samenstelling

De voorzitter van de huidige Commissie is mevrouw mr. drs. M.S. (Marjolijn) Tuyt. De leden zijn mevrouw K. (Karin) Keizer, mevrouw M.E. (Esther) Maas MSc en mevrouw T. (Tineke) Grapendaal.

De secretaris van de Commissie is de heer drs. A.N.M. (Ton) Appel. Het adres van het secretariaat is Krokusstraat 47, 2015 AE Haarlem.

Taken

De Commissie raadt de instellingen aan om bij klachten eerst intern naar een oplossing te zoeken, voordat de klager zich tot de Commissie wendt. Indien de interne behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor de klager bevredigende oplossing, neemt de Commissie de klacht in behandeling.

De taken van de Commissie zijn:

- ◆ Te beslissen over de ontvankelijkheid van de klacht;
- ◆ Te beslissen of een klacht al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond is;
- ◆ De beslissing van de Commissie gemotiveerd en schriftelijk vast te leggen en mede te delen aan de klager, degene waarover wordt geklaagd en de directie c.q. het bestuur van de betreffende instelling;
- ◆ Het geven van advies aan de directie c.q. het bestuur van de betrokken instelling over de te nemen maatregelen ter oplossing van de klacht en/of genoegdoening van de klager.

2. Door de Klachtencommissie behandelde klachten

Aantal klachten

In de periode 2024-2025 ontving de Commissie van 25 personen klachten: in 2024 ging het om 12 personen en in 2025 om 13 (zie tabel hieronder).

Aantal klachten per instelling

Aantal klachten/ Instelling	Aantal personen die in 2024 een klacht indiende	Aantal personen die in 2025 een klacht indiende
Buurts		3
dnoDoen	1	
DOCK	5	4
GGMD	1	1
Jeugdteam Zaanstad	2	2
Sensa Zorg	2	2
Versa Welzijn	1	
Welzijn Rijswijk		1
Totaal	12	13

Wijze van afhandeling

Van de 25 personen die een klacht indienden, waren er 2 klachten niet ontvankelijk, werden 14 klagers terugverwezen naar de instelling voor bemiddeling, trok 1 klager zich terug tijdens behandeling van de klacht en werden de klachten van 7 personen door de Commissie in behandeling genomen. 1 klacht werd behandeld in het jaar daarop (2026).

Zie de tabellen op de volgende bladzijde.

Wijze van afhandeling/ instelling	Niet ontvankelijk	Ontvankelijk/ terugverwezen voor bemiddeling	Ontvankelijk zonder vervolg	Ontvankelijk/ behandeld door commissie	Nog te behandelen in 2026
Buurts		3			
dnoDoen				1	
DOCK	2	7			
GGMD		1		1	
Jeugdteam Zaanstad			1	2	1
Sensa Zorg		2		2	
Versa Welzijn				1	
Welzijn Rijswijk		1			
Totaal	2	14	1	7	1

Niet ontvankelijk (2)

Een klacht wordt in behandeling genomen indien deze is ingediend door een cliënt, zijn wettelijke vertegenwoordiger, eventueel zijn nabestaanden of door personen die door de cliënt zijn gemachtigd.

In dit geval betrof het vrijwilligers.

Ontvankelijk en terugverwezen voor bemiddeling (14)

De Commissie was van mening dat deze klagers zich ofwel te snel tot haar hadden gewend ofwel door de instellingen te snel naar de Commissie waren doorverwezen.

De Commissie heeft afgelopen twee jaar meer nadruk gelegd op de verantwoordelijkheid van cliënten en instellingen om in samenspraak met elkaar oplossingen te vinden voor ingediende klachten. De bemiddelingen slaagden in de meeste gevallen, soms werd er toch een klacht bij de Commissie ingediend.

Ontvankelijk zonder vervolg (1)

In dit geval is de klacht weliswaar in behandeling genomen, maar heeft de klager op een gegeven moment niets meer van zich laten horen. Met als conclusie dat de Commissie de klacht als ingetrokken heeft beschouwd.

Ontvankelijk en behandeld door Klachtencommissie (7)

De Commissie heeft de klachten van 7 personen behandeld waarbij in alle gevallen gebruik gemaakt werd van een hoorzitting.

Bij één van deze personen heeft eerst nog een bemiddelingstraject gelopen.

Nog te behandelen in 2026 (1)

Deze klacht kwam in eerste instantie binnen in 2024, werd definitief ingediend eind 2025, de uitspraak vond in 2026 plaats.

De door de Commissie behandelde klachten (7) bestonden uit meerdere klachtenonderdelen. In totaal ging het om 26 klachtenonderdelen waarover de Commissie een uitspraak heeft gedaan.

Van de 26 klachtenonderdelen waren er 9 gegrond, 3 ongegrond, 9 deels gegrond/deels ongegrond en ten aanzien van 5 klachtenonderdelen kon de Commissie geen uitspraak doen (noch gegrond, noch ongegrond).

Uitspraken

Hieronder volgt samengevat de inhoud van de klachten, de besluiten en adviezen van de Commissie.

Klacht 1

Aanwezig bij hoorzitting

Klager (met advocaat) en van de organisatie trajectbegeleider, beleidsmedewerker kwaliteit en teamleider bedrijfsbureau.

Inhoud

De klacht richtte zich op:

- a) Het tekort schieten in de overeengekomen zorg;
- b) De beëindiging van de begeleidingsovereenkomst.

Besluit

De overeengekomen zorg

Klager was in tegenstelling tot de organisatie van mening dat hij niet de zorg heeft ontvangen waarop hij recht had.

De Commissie was ervan overtuigd dat de trajectbegeleider zich veel moeite heeft getroost om klager op een juiste wijze te begeleiden.

Daarnaast is aannemelijk gemaakt dat klager vaak zijn afspraken niet is nagekomen.

Anderzijds meende de Commissie dat onvoldoende is vastgelegd wat wel en niet goed ging en wat verbeterd moest worden, en een beschrijving van de maatregelen bij het niet nakomen van de afspraken. Dan waren de consequenties eerder duidelijk geworden voor klager en had met hem over mogelijke alternatieven gesproken kunnen worden.

Dit alles overziende, was de Commissie van mening dat gedeeltelijk wel en gedeeltelijk niet was voldaan aan de eisen die gesteld mogen worden aan overeengekomen zorg.

Dit klachtenonderdeel is gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond verklaard.

De begeleidingsovereenkomst

De door de organisatie genoemde gronden om de begeleidingsovereenkomst te mogen opzeggen waren naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd.

Het heeft in de ogen van de Commissie ontbroken aan concrete doelen, regelmatige evaluaties en duidelijke maatregelen bij het niet nakomen van afspraken. Hierdoor had de organisatie minder regie, ontstond er speelruimte en waren er weinig tot geen consequenties.

Een aanvullende reden om de begeleidingsovereenkomst te ontbinden was de overtuiging dat klager tegen de regels de woonruimte heeft willen onderverhuren. Het was echter voor de Commissie niet duidelijk of er sprake is geweest van onderhuur (of een poging hiertoe).

De Commissie was dan ook van mening dat de organisatie op basis van de naar voren gebrachte gronden de begeleidingsovereenkomst niet had mogen beëindigen.

Dit klachtenonderdeel is gegrond verklaard.

Advies

De Commissie adviseerde de begeleidingsovereenkomst met klager voort te zetten en in deze periode een heldere regie te voeren: welk concreet gedrag wordt verwacht, dit iedere 2 maanden te evalueren, duidelijke maatregelen vooraf aan te kondigen bij het niet nakomen van afspraken.

Tevens werd geadviseerd de nadruk in de begeleiding meer te leggen op de psychosociale aspecten en minder op het wonen.

Daarnaast adviseerde de Commissie de klager om in overleg met zijn advocaat na te gaan hoe hij zich aan afspraken kan houden.

Klacht 2

Aanwezig bij hoorzitting

Klager en van de organisatie de psycholoog en interimmanager.

Inhoud

De klacht richtte zich op:

- a) Er is informatie verstrekt aan de ex-vrouw van de klager, de moeder van hun zoon. Deze is niet verstrekt aan klager, die als vader mede het gezag heeft. De informatie is door haar gebruikt tijdens een rechtszaak.
- b) Informatie aangaande de problematiek van zoon (aangeleverd door vader) is niet in ontvangst genomen en/of gelezen;
- c) Er heeft geen passend behandeltraject (gericht op contactherstel tussen vader en zoon) plaatsgevonden

Besluit

Het verstrekken van informatie

Zowel in het verweer als tijdens de hoorzitting is naar voren gebracht dat de vader een kopie van de e-mail had moeten ontvangen die naar moeder is gestuurd.

Informatie deel je met beide ouders, wanneer ieder van hen het gezag heeft.

Naar het oordeel van de Commissie had de organisatie zich kunnen realiseren dat de verstrekte informatie mogelijk door de moeder gebruikt zou worden in een rechtszaak. Bekend was dat er tussen de ex-partners grote spanningen waren.

Dit alles overziende, was de Commissie van mening dat er onvoldoende zorgvuldig is gehandeld door alleen informatie te geven aan de moeder en niet aan de vader.

Dit klachtenonderdeel is gegrond verklaard.

Het ontvangen/lezen van informatie

Klager kreeg de indruk dat de psycholoog de informatie van de vorige behandelaar en van de Jeugdbescherming niet heeft willen ontvangen c.q. niet heeft willen lezen.

De psycholoog gaf aan dat er een overdrachtsgesprek is geweest met de vorige behandelaar en dat het rapport van de Jeugdbescherming aan de Rechtbank weliswaar

laat (via klager) in haar bezit is gekomen maar dat relevante verwijsinformatie van de Jeugdbescherming mondeling was overgedragen.

De Commissie begreep dat het rapport van de Jeugdbescherming voor klager belangrijk was omdat hierin duidelijk vermeld wordt dat de zoon in een loyaliteitsconflict zit en dat er signalen worden waargenomen van ouderonthechting-/verstoting.

Voor de Commissie was niet komen vast te staan dat de psycholoog de verwijsinformatie of het rapport van de Jeugdbescherming niet heeft willen ontvangen c.q. niet heeft willen lezen.

Anderzijds vond de Commissie het verwijtbaar dat de schriftelijke verwijzing is zoekgeraakt, althans dat de psycholoog deze niet heeft mogen ontvangen.

De Commissie kwam tot het oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.
Dit klachtenonderdeel is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Traject met betrekking tot contactherstel

De Commissie begreep dat contactherstel niet kan worden afgedwongen.

Klager kwam over als een vader die zich grote zorgen maakt over zijn zoon.

De commissie was van mening dat klager alleen is komen te staan en dat er nauwelijks is ingespeeld op de wensen van de vader met betrekking tot herstel van het contact met zijn zoon. Klager slechts verwijzen naar de Jeugdbescherming voor het onderwerp “ouderverstoting” werd door de Commissie als onvoldoende ervaren. Men had klager meer ondersteuning kunnen bieden door hem hiervoor te verwijzen naar een andere afdeling binnen de organisatie of naar een andere instelling.

De Commissie was van mening dat dit klachtenonderdeel gedeeltelijk gegrond is.
Dit klachtenonderdeel is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Advies

De Commissie adviseerde uiterst voorzichtig te zijn bij het verstrekken van informatie over de behandeling van een jeugdige op verzoek van een van de ouders, waarbij sprake is van een vechtscheiding.

Verder werd aangeraden om bij een (telefonische) verwijzing altijd te vragen de informatie ook schriftelijk te ontvangen.

Daarnaast adviseerde de Commissie klager om met externe hulp na te gaan in hoeverre het mogelijk is de communicatie tussen hem en zijn ex-vrouw te verbeteren in het belang van hemzelf en zijn zoon.

Klacht 3

Aanwezig bij hoorzitting

Klaagster en van de organisatie directeur bestuurder, sociaal werker en maatschappelijk werker; de laatste via een digitale verbinding.

Inhoud

De klacht richtte zich op:

- a) Maatschappelijk werker (MW) zou zowel in 2013 als in 2023 de hulpverlening aan klagster hebben gesaboteerd;
- b) Directeur-bestuurder zou haar klachten met name over 2013 onvoldoende hebben onderzocht c.q. heeft bewijstukken ter ondersteuning hiervan niet in ontvangst willen nemen;
- c) Klagster heeft geen antwoord gekregen op haar brief aan de Raad van Toezicht (RvT);
- d) Sociaal werker (SW) heeft haar onvoldoende ondersteund en daarnaast een afspraak gemaakt met de woningbouwvereniging op een datum dat zij niet aanwezig kon zijn.

Besluit

Sabotage door maatschappelijk werker

Klagster vermoedde dat MW haar hulpverleningstraject heeft gesaboteerd omdat MW werkzaam is geweest bij Jeugd en Gezin en klagster in het verleden een rechtszaak heeft aangespannen tegen deze organisatie. Bovendien was zij indirect betrokken bij de hulpverlening aan klagster op het moment dat het hulpverleningstraject werd aangepast c.q. de fondsenwerving werd stopgezet. Hoewel de Commissie zich kon voorstellen dat bij klagster verwachtingen zijn gewekt met betrekking tot het werven van fondsen, is voor de Commissie op grond van de stukken en hetgeen naar voren is gebracht tijdens de hoorzitting, niet vast komen te staan dat MW de hulpverlening heeft gesaboteerd.

Wel kreeg de Commissie de indruk dat klagster onvoldoende duidelijk is gemaakt waarom (op welke gronden) de hulpverlening werd aangepast. Dit maakte dit klachtonderdeel echter niet gegrond.

Dit klachtonderdeel is ongegrond verklaard.

Onderzoek naar klachten en het in ontvangst nemen van bewijstukken

Voor wat betreft 2013:

Klagster heeft naar voren gebracht dat zij graag had willen zien dat de directeur-bestuurder haar bewijstukken in ontvangst had genomen en er onderzoek was gedaan naar de gang van zaken in 2013.

Directeur-bestuurder heeft duidelijk gemaakt dat zij door het ontbreken van het volledige dossier over onvoldoende informatie beschikte en daardoor niet kon nagaan welke overwegingen een rol hebben gespeeld bij het wijzigen van het hulpverleningstraject.

De Commissie deelde de mening van de directeur-bestuurder dat het dossier uit meer bestaat dan de e-mails in het bezit van klagster, en dat juist de overwegingen van belang (kunnen) zijn bij de beoordeling van een klacht.

Over dit klachtonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Voor wat betreft 2023:

Klaagster had graag een duidelijk oordeel verwacht van directeur-bestuurder aangaande haar klacht (onderzoek naar MW).

De directeur-bestuurder heeft op grond van de tot haar ter beschikking staande informatie geen redenen gezien om nader onderzoek in te stellen naar MW. Zij heeft wel onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van de klacht, maar dit heeft niet geleid tot de door klaagster gewenste maatregelen ten aanzien van MW.

Waar het naar het oordeel van de Commissie wel aan heeft ontbroken, is een duidelijke uitleg aan klaagster wat nu precies de redenen zijn geweest voor de verandering in het hulpverleningstraject (eerst gebruikmaken van voorliggende voorzieningen, dan pas fondsen werven).

Daarnaast was naar de mening van de Commissie de interne klachtenprocedure onvoldoende gevolgd. SW had meteen betrokken moeten worden nadat de klacht was ingediend. En de klachtenfunctionaris had met klaagster contact moeten opnemen met de vraag of zij een gesprek op prijs zou stellen.

Wel merkte de Commissie nog op, dat niet is vast komen te staan dat een correct uitgevoerde interne klachtenprocedure tot een andere uitkomst zou hebben geleid.
Dit klachtenonderdeel uit 2023 is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Reactie Raad van Toezicht (RvT)

Klaagster had graag een reactie van de RvT op haar klacht ontvangen.

De organisatie heeft naar voren gebracht dat de RvT geen bemoeienis heeft met klachtenafhandeling, maar dat dit wel uitgelegd had moeten worden en dat er een ontvangstbevestiging had moeten worden verstuurd, met informatie over de klachtenregeling.

Dit klachtenonderdeel is gegrond verklaard.

Begeleiding door sociaal werker

Niet ter discussie heeft gestaan dat er met de woningbouwvereniging een afspraak is gemaakt door SW op een dag dat klaagster niet beschikbaar was.

Vervolgens is het bericht van klaagster (na een nieuwe afspraak met de woningbouwvereniging) waarin zij haar zorgen uitte of bij een verhuizing alles op tijd in orde zou zijn, door SW niet opgevat als hulpvraag. SW had bij klaagster navraag kunnen doen of en zo ja, welke hulp zij nodig had.

Dit klachtenonderdeel is gegrond verklaard.

Advies

De Commissie adviseerde meer transparantie te betrachten richting cliënten wanneer hulpverleningstrajecten gewijzigd worden (inclusief de motivering en de vastlegging van wijzigingen in het dossier).

Ook adviseerde de Commissie de interne klachtenprocedure te evalueren. Maar ook om de kennis en vaardigheden over hoe klachten af te handelen zo breed mogelijk binnen de organisatie uit te dragen, dus bij alle medewerkers die contacten hebben met cliënten.

Klacht 4

Aanwezig bij hoorzitting

Klager (met advocaat) en van de organisatie trainer en manager a.i. Ook waren er 2 doventolken.

Inhoud

De klachtencommissie heeft in verband met de samenhang, klachtonderdelen bij elkaar gevoegd.

De klacht richtte zich op:

- a) Trainer heeft klager tijdens een Goldstein training onheus bejegend en zijn privacy, persoonlijke ruimte/autonomie en lichamelijke integriteit geschonden;
- b) Trainer heeft de time-out van klager niet gerespecteerd en klager op een gegeven moment bewogen de ruimte te verlaten;
- c) Manager en interne klachtenfunctionaris hebben bij de afhandeling van de klacht van klager fouten gemaakt.

Besluit

Bejegening en schending privacy, persoonlijke ruimte/autonomie en lichamelijke integriteit

Klager heeft naar voren gebracht dat hij zich tijdens het rollenspel (als onderdeel van de training) allesbehalve op zijn gemak heeft gevoeld en dat hij druk van trainer heeft ervaren om het rollenspel tot een goed einde te brengen.

De organisatie heeft benadrukt dat klager zelf heeft ingestemd met het rollenspel en dat trainer tijdens de training klager heeft gestimuleerd de diverse stappen in het rollenspel te doorlopen, hem zowel actief heeft bijgestaan als hem ondersteuning heeft aangeboden.

De Commissie kon zich voorstellen dat de spanningen bij de start van de training een grote rol hebben gespeeld en dat dit invloed heeft gehad op het handelen van alle deelnemers aan de training, waaronder de klager en de trainers.

Op grond van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, heeft de Commissie echter de feiten niet kunnen vaststellen.

Over dit klachtenonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Respecteren time-out van klager

Klager is van mening dat trainer zijn time-out niet heeft gerespecteerd en dat hij de time-outruimte moest verlaten.

Trainer heeft naar voren gebracht dat zij akkoord was dat klager de trainingsruimte verliet (naar de time-outruimte), dat ze daar ondersteuning heeft willen bieden en dat

klager niet is verzocht de time-outruimte te verlaten.

Op grond van de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, heeft de Commissie ook deze feiten niet kunnen vaststellen.

Over dit klachtenonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Afhandeling van de klacht

De manager a.i. heeft naar het oordeel van de Commissie zorgvuldig onderzoek uitgevoerd naar de klacht van klager, maar dit heeft niet geleid tot de door hem gewenste maatregelen.

Ook heeft de organisatie reeds in het verweer aangegeven dat er fouten zijn gemaakt m.b.t. het verspreiden van het verslag naar aanleiding van de interne afhandeling van de klacht. Hier is excuus voor aangeboden. Een en ander heeft geleid tot een verwijzing naar de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris heeft naar de mening van klager onvoldoende adequaat gehandeld. Er kan echter naar de mening van de Commissie niet bewezen worden dat de klachtenfunctionaris onzorgvuldig heeft gehandeld.

Bovendien lijkt klager met zijn houding naar de klachtenfunctionaris invloed te hebben gehad op het verloop van de klachtenprocedure.

Dit klachtenonderdeel is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Advies

De Commissie adviseerde de Goldstein training intern te evalueren: welke procedure volgen we bij onrust in de groep, weerstand van deelnemers, welke ondersteuning van een trainer is dan gewenst en welke inspraak hebben de deelnemers zelf?

Tenslotte adviseerde de Commissie de interne klachtenprocedure te evalueren.

Niet duidelijk is of er binnen de organisatie een onafhankelijk iemand is die de bevoegdheid heeft om een klacht intern gegrond of ongegrond te verklaren, waarbij de belangen van zowel cliënt als medewerker zorgvuldig gewogen worden.

Klacht 5

Aanwezig bij hoorzitting

Klaagster, vriendin en vertrouwenspersoon; van de organisatie een manager en jeugdhulpverlener.

Inhoud

De klacht richtte zich op:

- a) Doelbewuste ondermijning van ouderlijk gezag;
- b) Directe medewerking aan ouderverstoting;
- c) Ernstige impact op jongste dochter;
- d) Procedurele overtredingen;
- e) Systeem falen in hulpverlening;
- f) Wettelijke overtredingen.

Besluit

Gezien de samenhang tussen klachtonderdelen a en b, besloot de Commissie deze gezamenlijk te behandelen in haar uitspraak.

Ondermijning ouderlijk gezag en medewerking aan ouderverstoting.

Klaagster meent dat ze van haar (oudste) dochter is vervreemd door de hulpverlening die verleend werd.

De organisatie heeft naar voren gebracht dat de geboden hulp- en ondersteuning professioneel en adequaat is geweest.

Eveneens is toegelicht dat er weliswaar een perspectiefplan ontbrak maar dat dit voor de inhoud van de hulp aan zowel jeugdige als moeder niet heeft uitgemaakt.

Daarnaast is beargumenteerd dat moeder niet uit haar ouderrol en gezag is gezet. En dat dit ook niet kan.

De Commissie twijfelde niet aan de inzet en betrokkenheid van de medewerkers. Wel meende zij dat afspraken vaker schriftelijk vastgelegd hadden moeten worden, zeker gezien de complexiteit van de situatie.

Klaagster vroeg om nadere diagnostiek van haar dochter. De organisatie zag hierin geen meerwaarde. Naar de mening van de Commissie had men kunnen overwegen een second opinion aan te vragen.

Eind 2022 en begin 2023 hebben er gesprekken plaatsgevonden, waarbij dochter en klaagster aanwezig waren. Tijdens deze gesprekken werd klaagster overvallen door informatie waarop zij niet was voorbereid.

De Commissie kon zich voorstellen dat deze ervaringen ertoe hebben bijgedragen dat klaagster zich niet gezien, gehoord en ondersteund heeft gevoeld.

De Commissie was van mening dat er geen sprake is geweest van doelbewuste ondermijning van het ouderlijk gezag en/of van directe medewerking aan ouderverstoting. Wel was de Commissie van mening dat andere interventies mogelijk positieve invloed zouden hebben gehad op de relatie moeder-dochter.

Deze twee klachtonderdelen zijn deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Impact op jongste dochter (zus van dochter die hulp kreeg)

Klaagster stelde dat door het handelen van de organisatie haar jongste dochter in een loyaliteitsconflict is gekomen.

Naar het oordeel van de Commissie had het, gezien de ingewikkelde situatie waarin het gezin zich bevond en de positie van jongste dochter hierin, meer voor de hand gelegen om aandacht te besteden aan het gezinssysteem als geheel. Het is echter niet vast komen te staan dat de jongste dochter door het handelen van de organisatie in een loyaliteitsconflict is gekomen.

Dit klachtonderdeel is ongegrond verklaard.

Procedurale overtredingen

De Commissie kon zich voorstellen dat klaagster graag had gezien dat er was ingegrepen bij de overtredingen van haar ex-man bij de uitvoering het ouderschapsplan.

De organisatie gaf aan dat zij hierin geen rol heeft. Er waren geen redenen om bijvoorbeeld Veilig Thuis in te schakelen, gezien de overtredingen. Dit is ook niet gebleken uit de stukken die de Commissie ontving en ook niet uit hetgeen naar voren is gebracht tijdens de hoorzitting.

Dit neemt echter niet weg dat men naar het oordeel van de Commissie, wel interventies had kunnen doen om de bron van dit conflict weg te nemen. Zie het volgende klachtonderdeel.

Dit klachtonderdeel is ongegrond verklaard.

Systeem falen in hulpverlening

Klaagster heeft herhaaldelijk aangegeven dat er meer aandacht moest zijn voor het gezinssysteem. Het ging niet alleen om de dochter die hulp kreeg of haarzelf, maar ook om haar jongste dochter en (de slechte relatie met) haar ex-man.

De organisatie heeft naar voren gebracht dat zij ingrijpen in het systeem wel hebben overwogen, maar dit op goede gronden niet hebben gedaan.

De organisatie zei in de interne evaluatie van het hulpverleningstraject dat een perspectiefplan heeft ontbroken maar in het verweer werd eveneens gezegd dat het ontbreken hiervan geen invloed heeft gehad op het behalen van de doelen in het hulpverleningstraject.

De veronderstelling dat het ontbreken van een schriftelijk perspectiefplan voor de hulpverlening niet heeft uitgemaakt, deelt de Commissies niet.

De aanwezigheid van een perspectiefplan (waaronder een systematische gezinsanalyse) met geregelde evaluaties had juist bij kunnen dragen aan de bewustwording van de interventies die in het gezinssysteem nodig en mogelijk waren.

Bovengenoemde overwegingen leidden ertoe dat de Commissie van mening was dat er onvoldoende aandacht is geweest voor het gezinssysteem als geheel (waaronder jongste dochter en ex-man/vader), de problemen binnen het systeem en de mogelijke oplossingsrichtingen.

Dit klachtonderdeel is gegrond verklaard.

Wettelijke overtredingen

In de Jeugdwet wordt in artikel 7.3.4 lid 2 bepaald: *“Indien de betrokkene minderjarig is en de leeftijd van twaalf maar nog niet die van zestien jaar heeft bereikt, is tevens de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De jeugdhulp kan evenwel zonder de toestemming van die ouders of de voogd worden verleend, indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de betrokkene te voorkomen, alsmede indien de betrokkene ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.”*

Het betreft hier toestemming voor het verlenen van jeugdhulp.

In oktober 2022 was de dochter die hulp kreeg 14 jaar, zij werd in november 2022 15. Naar het oordeel van de Commissie had, toen de hulpvraag en begeleiding in 2022 wijzigde, de organisatie hiervoor toestemming moeten vragen aan de ouders c.q. had de wens voor andere jeugdhulp met de ouders besproken dienen te worden. Klaagster heeft niet kunnen aantonen dat er andere wettelijke overtredingen hebben plaatsgevonden.

Dit klachtonderdeel is deels gegrond, deels ongegrond verklaard.

Advies

De Commissie adviseerde de organisatie in dit soort ingewikkelde casussen (naast hun eigen deskundigheid en vaardigheden) gebruik te maken van expertise van collega-instellingen.

Daarnaast adviseerde de Commissie om, indien noodzakelijk, naast de begeleiding van de individuele gezinsleden andere gezinsleden te motiveren voor een systemische aanpak.

Klacht 6

Aanwezig bij hoorzitting

Klager met ondersteuner en van de organisatie de manager.

Inhoud

Gezien de samenhang zijn klachtenonderdelen samengevoegd.

De klacht richtte zich op:

- a) Afspraken met jeugdhulpverlener werden niet nagekomen;
- b) Er werd niet naar klager geluisterd betreffende zijn informatie over zijn dochter;
- c) In de hulpverlening is niet gewerkt aan de band tussen hem en zijn dochter;
- d) De klachtenprocedure is niet professioneel verlopen.

Besluit

Afspraken met jeugdhulpverlener

Klager heeft naar voren gebracht dat afspraken met zijn jeugdhulpverlener niet werden nagekomen. Een en ander werd bevestigd door zijn ondersteuner. Bij de Commissie is er geen twijfel over haar onafhankelijkheid.

De organisatie gaf aan dat er doelmatig en cliëntgericht is gecommuniceerd met klager en dat de jeugdhulpverlener een betrokken professional betrof.

De Commissie twijfelde niet aan de inzet, deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers. Klager heeft echter diverse keren zijn onvrede uitgesproken over de communicatie met de jeugdhulpverlener. De organisatie had kunnen overwegen een gesprek met de hulpverlener aan te gaan met de vraag of er voldoende draagvlak was om de begeleiding voort te zetten. Het gebeurt vaker dat er een andere hulpverlener wordt ingezet als de relatie tussen een cliënt en hulpverlener niet optimaal is. Op deze manier had mogelijk de angel uit het conflict gehaald kunnen worden en was een vertrouwensbreuk voorkomen.

De Commissie zag en erkende dat klager emotioneel is, vaak met stemverheffing spreekt en boos en verongelijkt kan reageren. Toch meende de Commissie dat een jeugdhulpverlener hiermee moet kunnen omgaan.

Hoewel de Commissie van mening was dat er geen sprake geweest is van een doelbewust ondermijnen van de communicatie richting klager, meende zij wel dat deze niet optimaal is verlopen en hierop niet is bijgestuurd.
Dit klachtonderdeel is gegrond verklaard.

Communicatie betreffende de dochter

Klager stelde dat er niet naar zijn zorgen over zijn dochter werd geluisterd en dat zijn inbreng werd genegeerd.

De organisatie beargumenteerde dat klager zijn onvrede over de aanpak en inzet regelmatig heeft kunnen bespreken en belangrijke stappen en veranderingen met hem zijn doorgenomen.

De Commissie was van mening dat uit de overlegde stukken moeilijk traceerbaar is wat er wel of niet met de zorgen van klager werd gedaan.

Mogelijk werd er wel voldoende geluisterd naar klager, maar was hij moeilijk gerust te stellen. Mogelijk ook heeft klager door zijn manier van communiceren het de hulpverleners niet altijd even gemakkelijk gemaakt.

Voor de commissie was in ieder geval niet vast komen te staan dat er niet naar de zorgen van klager is geluisterd of dat zijn inbreng over zijn dochter werd genegeerd. Er lijkt vooral sprake te zijn geweest van verschillende uitgangspunten ten aanzien van de begeleiding van dochter.

Hierbij merkte de Commissie nog het volgende op: de Commissie begreep dat klager graag had gezien dat vaker was ingegrepen bij bepaald gedrag van zijn dochter. Het is echter goed te beseffen dat de mogelijkheden van een jeugdhulpverlener niet onbeperkt zijn.

Dit klachtonderdeel is ongegrond verklaard.

Band tussen vader en dochter

De ingebrachte stukken vermeldde dat de hulpverlening zich onder andere zou richten op het contact tussen dochter en vader.

Klager was van mening dat er niet of nauwelijks aan de band met zijn dochter is gewerkt en dat het contact met zijn dochter door de hulpverlening alleen maar is verslechterd.

Ondanks de bewering van de organisatie dat de positie van klager (als vader met gezag) steeds is erkend en meegenomen in het proces, is de Commissie van mening dat er meer aandacht besteed had kunnen worden aan de rol van klager als gezaghebbende vader en wat dit betekende voor de hulpverlening. Ook had men de dochter kunnen stimuleren gesprekken met haar vader aan te gaan.

Omdat er sprake was van een vechtscheiding (waarbij kinderen tussen ouders klem komen te zitten maar wel naar beide ouders loyaal willen blijven), had ook de moeder

op de een of andere manier bij het hulpverleningstraject betrokken kunnen worden. Meer aandacht voor het gezinssysteem als geheel had mogelijk nieuwe oplossingsrichtingen kunnen opleveren.

De Commissie concludeerde dat er onvoldoende gestructureerd is gewerkt aan de band dochter – vader met als doel deze te verbeteren.

Dit klachtonderdeel is gegrond verklaard.

Verloop klachtafhandeling

Klager was al in een vrij vroeg stadium over zijn onvrede over de hulpverlening en zijn invloed daarop begonnen. Binnen de organisatie is dit lang blijven liggen.

Men heeft bovenstaande ook erkend.

De verantwoordelijk manager heeft met gesprekken getracht de klacht zorgvuldig te behandelen.

Op basis van het verslag van het bemiddelingsgesprek is het voor de Commissie niet mogelijk om een uitspraak te doen over de vraag of wel dan niet voldoende is ingegaan op de klachten van klager.

Wel heeft het de Commissie verbaasd dat de medewerker tegen wie de klacht (deels) was ingediend, niet aanwezig was bij het bemiddelingsgesprek (en ook niet bij de hoorzitting).

Over dit klachtonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Advies

De Commissie adviseerde om in dit soort ingewikkelde casussen te kijken of inzet van een andere hulpverlener weer een opening kan bieden. Ook ter bescherming van de eigen jeugdhulpverleners.

Daarnaast adviseerde de Commissie de klachtafhandeling te evalueren en zo nodig wijzigingen aan te brengen. Te denken valt hierbij aan het inhoudelijk verweer richting de Commissie en aan de aanwezigheid van de beklaagde bij de afhandeling van de klacht.

Klacht 7

Aanwezig bij hoorzitting

Klager (met advocaat) en van de organisatie geen afgevaardigde.

N.B. Na een eerste hoorzitting, waarbij de organisatie wel aanwezig was, moest er een nieuwe gepland worden omdat er nieuwe feiten naar boven waren gekomen.

Inhoud

De klacht richtte zich op:

- a) De jeugdzorgwerkers hebben door onzorgvuldig te communiceren en onvolledig te rapporteren niet in het belang van zoon van klager gehandeld;
- b) De teamleider is haar belofte helder te rapporteren wat er in het hulpverleningstraject was gebeurd niet nagekomen.

Besluit

Communicatie en rapportage

Klager was van mening dat zijn zoon, conform het Raadsbesluit, spoedig gehoord had moeten worden.

De organisatie heeft naar voren gebracht dat de hulpverlening in de beginfase verkeerde en dat om die reden en gezien de jonge leeftijd zorgvuldig met de jeugdige moest worden omgegaan.

De Commissie heeft niet de indruk gekregen dat de organisatie niet haar best heeft gedaan bij het ondersteunen van klager en bij het opstellen van een zorgvuldige omgangsregeling (in het belang van alle betrokkenen).

Eveneens is niet vast komen te staan dat er niet in het belang van zoon is gehandeld.

Wel plaatste de Commissie enkele kritische kanttekeningen bij het ‘Algemeen – Eindezorg & Eindverslag’.

De doelen van de hulpverlening waren met name gericht op een constructieve wijze van communiceren tussen de ouders. De reden dat deze doelen niet zijn gehaald werd summier beschreven en de verantwoordelijkheid werd vooral bij de ouders gelegd.

De organisatie zelf heeft in deze ook een verantwoordelijkheid en had conform het Raadsrapport de communicatie tussen de ouders een hogere prioriteit kunnen geven.

Ook stond vermeld dat het ouders niet is gelukt een ouderschapsplan te maken, terwijl klager bij zijn begeleider een ouderschapsplan heeft ingediend. Gezien het conflict tussen de ouders, was dit geen ouderschapsplan dat met elkaar besproken was en getekend door beide ouders. Maar zoals dit nu vermeld stond in het verslag, leek het erop dat geen van de ouders een ouderschapsplan hadden ingediend. En dit was dus feitelijk onjuist.

Eveneens stond vermeld bij reden van de afsluiting en conclusie, dat vader een klacht had ingediend. In het verweer werd ontkend dat dit de reden was.

Op grond van vorenstaande kon de Commissie zich goed voorstellen dat klager het verslag als niet-objectief heeft ervaren.

Dit klachtenonderdeel is deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

Belofte van teamleider

Dit klachtenonderdeel betrof de belofte van teamleider aan klager te rapporteren over het niet meewerken van moeder aan de gestelde doelen en het stagneren van de hulpverlening.

Op deze wijze zou het voor de kinderrechter duidelijk worden wat er aan de hand was. In plaats daarvan werd er een omgangsregeling voorgesteld. Hiermee is hij niet akkoord gegaan, omdat hij vreesde anders niet zwart op wit de bevestiging te krijgen dat moeder niet meewerkte.

De teamleider zei tegen klager te hebben gezegd dat indien moeder de uitbreiding van de omgang zou weigeren, zij schriftelijk zou vastleggen dat moeder niet mee wilde werken.

Voor de Commissie was niet te achterhalen wat tegen wie is gezegd en wat wel dan niet is nagekomen. Noch de toezegging noch het niet nakomen hiervan zijn

schriftelijk vastgelegd. Wel viel het de Commissie op dat de teamleider in het ‘Algemeen – Eindezorg & Eindverslag’ vermeldde dat moeder vanaf het begin een uitbreiding (van de omgang) heeft geweigerd, zonder nadere nuancering. Dit neemt echter niet weg, dat de Commissie niet heeft kunnen vaststellen wat precies wanneer en door wie is gezegd. Zij kon ten aanzien van dit klachtonderdeel dan ook niet tot een uitspraak komen.

Ook bij dit klachtonderdeel leek het conflict tussen de ouders overheersend en van invloed te zijn op de hulpverlening en de gemaakte/gehoorde afspraken.
Over dit klachtenonderdeel kon de Commissie geen uitspraak doen.

Advies

Het is de Commissie opgevallen dat zowel het verweer als de beantwoording van de vragen van de Commissie (omdat teamleider niet aanwezig was bij hoorzitting) buiten de gestelde termijnen zijn aangeleverd. Bovendien was het verweer in de ogen van de Commissie niet zorgvuldig samengesteld. Zij adviseerde de organisatie de inhoud van een verweer en de aanwezigheid bij een hoorzitting een hoge prioriteit te geven.

Organisaties dragen een grote verantwoordelijkheid bij het rapporteren aan de Rechtbank. Om die reden adviseerde de Commissie bij het schrijven van een dergelijk verslag zo objectief mogelijk te beschrijven wat er in de hulpverlening heeft plaatsgevonden.

Daarnaast adviseerde de Commissie klager met hulp van buiten zorgvuldige aandacht te schenken aan de communicatie met zijn ex-partner. Dit omdat een constructieve communicatie tussen de ouders de gewenste omgang met zijn zoon zou bespoedigen.

Reacties instellingen op de adviezen van de Commissie

In alle gevallen kreeg de Commissie een reactie van de instellingen op de uitspraken inzake de klachten en werden de adviezen door hen gebruikt om beleid aan te passen c.q. aan te scherpen of om de klager/klaagster alsnog een alternatief aanbod te doen of te begeleiden naar hulp elders.

3. Door de instelling behandelde klachten

De instellingen hanteren een interne regeling met betrekking tot hun klachten (artikel 6 van de samenwerkingsovereenkomst). Conform artikel 7 houden de instellingen een registratie bij van alle door de instelling zelf behandelde klachten en stellen zij deze ter beschikking aan de Commissie.

Aantal interne klachten

In een periode van twee jaar zijn er bij de instellingen 364 klachten binnengekomen; in 2024: 156 en in 2025: 208. Deze interne klachten zijn in 2024 bij 28 en in 2025 bij 29 instellingen geïnventariseerd.

De Commissie heeft ervoor gekozen om niet meer het aantal interne klachten per instelling weer te geven. De inventarisaties leverden zulke grote verschillen op (van 0 tot 42 klachten) dat de Commissie twijfelde aan de betrouwbaarheid.

Zie verder hoofdstuk 4: analyse en conclusie.

Hieronder een overzicht van het aantal klachten dat intern is afgehandeld versus het aantal instellingen.

We maken gebruik van 5 groepen: 1. geen reactie op inventarisatie, 2. 0 intern afgehandelde klachten, 3. 1 - 10 afgehandelde klachten, 4. 11 – 20 en 5. boven de 20 intern afgehandelde klachten.

Aantal interne klachten versus aantal instellingen	Aantal instellingen 2024	Aantal instellingen 2025
Geen reactie op de inventarisatie	9	2
0 interne klachten	3	11
1 - 10 interne klachten	10	9
11- 20 interne klachten	3	4
Meer dan 20 interne klachten	3	3
Totaal	28	29

Toelichting: in 2025 waren er 2 nieuwe instellingen aangesloten en één instelling was geen lid meer vanwege opheffing.

Aard van de interne klachten

De interne klachten worden binnen de aangesloten instellingen niet op dezelfde manier gerubriceerd.

Globaal hadden de 364 interne klachten betrekking op:

- Aanbod/organisatie en kwaliteit van dienst-/hulpverlening (49 %)
- Bejegening (22 %)
- Informatie en communicatie, waaronder verslaglegging (17 %)
- Kosten/financiën/beheer (5 %)
- Privacy (2 %)
- Overig (5 %)

4. Analyse en conclusie

Klachten behandeld door de Commissie

Het aantal klagers dat zich tot de Commissie wendde betrof over de jaren 2024-2025: 25 personen. In vergelijking met de vorige periode (2022 - 2023) is er sprake van een stijging.

Deze stijging betrof ook het aantal klachten waarin er door de Commissie een uitspraak is gedaan (26 klachtonderdelen van respectievelijk 7 klagers).

Een meerderheid van de klachtonderdelen zijn gegrond of deels gegrond verklaard.

Dit is een toename in vergelijking met de 2 jaren daarvoor.

Interne klachten

Er zijn in deze periode 364 interne klachten bij de instellingen gedaan. In vergelijking met de vorige periode (2022 - 2023: 253) is het aantal interne klachten flink gestegen. Wij wijten deze stijging vooral aan het feit dat bij een aantal instellingen nieuwe medewerkers verantwoordelijk zijn geworden voor de interne registratie en afwikkeling van klachten. Maar ook aan de toegenomen aandacht binnen de instellingen voor klachtenbemiddeling.

De aard van de interne klachten is in vergelijking met de periode 2022 – 2023 min of meer gelijk gebleven.

Ondanks de toename van de interne klachten en de vermoedelijke oorzaak hiervan, meldt de ene instelling verhoudingsgewijs meer klachten dan de andere instelling. Bovendien was er in 2024 van 9 instellingen geen informatie beschikbaar en waren er in 2025 bij 11 instellingen geen interne klachten geweest.

De klachtencommissie denkt dat er voor de verschillen tussen instellingen een drietal oorzaken zijn:

1. Wat is een klacht?

Er lijkt onduidelijkheid te zijn over de definitie, waardoor binnen en tussen de instellingen verschillen in interpretatie ontstaan.

Een klacht kan als volgt worden omschreven: een uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling.

Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan.

2. Klachtencultuur

Een klacht binnen de instelling kan heel verschillend ervaren worden. Als een klacht wordt opgevat als kritiek of bedreiging, zullen medewerkers klachten uit de weg gaan, negeren of de verantwoordelijkheid bij de cliënt leggen.

Indien een klacht wordt ervaren als een leerpunt, dan zal een klacht snel opgepakt worden, zorgvuldig onderzocht en afgehandeld worden.

Cliënten zullen bij instellingen die open staan voor klachten mogelijk ook gemakkelijker hun ongenoegen uiten.

3. Kwaliteit van de interne klachtenregistratie

De Commissie ziet dat de ene instelling een duidelijk registratiesysteem heeft, een andere instelling heeft dit niet of nauwelijks. Hierdoor worden klachten niet systematisch geïnventariseerd en vastgelegd. Dit is ook de oorzaak dat het een aantal instellingen niet lukt (of met veel vertraging) om jaarlijks aan de Commissie het aantal intern afgehandelde klachten te rapporteren.

Het feit dat sommige instellingen meer (interne) klachten hebben, wordt door de Commissie niet gezien als een gebrek aan kwaliteit van de hulp- en dienstverlening, maar juist als een teken dat onvrede van cliënten op een zorgvuldige manier wordt opgepakt.

5. Algemene adviezen

Op basis van de afgelopen periode wil de Commissie een drietal adviezen geven.

- *Klachtenafhandeling*
De Commissie ziet voor de aangesloten instellingen verbetermogelijkheden wat betreft de interne klachtenprocedure en de registratie van interne klachten. Daarnaast kunnen de inhoud van het verweer en de aanwezigheid bij hoorzittingen meer aandacht krijgen. Mogelijk kan de nieuwe Commissie een rol spelen bij het aanbrengen van meer uniformiteit in de definiëring van een klacht en bij de ontwikkeling van een klachtencultuur binnen de instellingen.
- *Informatievoorziening en communicatie*
Instellingen, bijvoorbeeld in de jeugdhulpverlening, zijn soms genoodzaakt gerechtelijke instanties te informeren. Informatievoorziening naar buiten kan echter grote gevolgen hebben voor cliënten. Deze dient dan ook uiterst objectief te zijn. Daarnaast is het van belang cliënten hierbij te betrekken door middel van zorgvuldige communicatie en hen van de juiste informatie te voorzien.
- *Complexe hulpverleningssituaties*
Hulp-/dienstverleners krijgen in toenemende mate met ingewikkelde situaties in hun werk te maken (inclusief klachtenprocedures). De Commissie pleit voor ondersteuning in de zin van intervisie, supervisie, casuïstiekbespreking en scholing.

Bijlage aangesloten instellingen per 1-1-2026

Noord-Holland

Buurts te Haarlem

Participe Amstelland te Amstelveen

Sensa Zorg te Amsterdam

Stichting Coherente te Ouderkerk aan de Amstel

Stichting DnoDoen (begeleiding, opvang, wonen) te Alkmaar

Stichting Jeugdteam Zaanstad

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/ Waterland te Zaandam

Stichting Meerwaarde te Hoofddorp

Stichting Versa Welzijn te Gooise Meren

Stichting Vivell (voorheen Venzo & Swazoom) te Amsterdam

Zuid-Holland

Kwadraad Maatschappelijk Werk te Gouda

Maatschappelijke ondersteuning Wassenaar

Mevis te Vlaardingen

Minters, dienstverleners in welzijn te Vlaardingen

Participe Alphen aan de Rijn te Alphen aan de Rijn

Participe Projecten te Alphen aan de Rijn

Stichting Bruggenmakers te Leidschendam

Stichting DOCK te Rotterdam (DOCK heeft z'n werkzaamheden in Noord-, Zuid-Holland en Utrecht)

Stichting Nieuwlander te Rotterdam

Stichting Welzijn Alblasserwaard

Tom in de Buurt te Alphen aan de Rijn

Voor ieder 1 Bollenstreek

Voorschoten Voor Elkaar

Welzijn Rijswijk

Welzijn Transvaal te Den Haag

Utrecht

Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening (GGMD) voor Doven en Slechthorenden te Utrecht

Stichting Samens (voorheen Servicepunt & Tympaan - De Baat) te Mijdrecht

Stichting Jeugd-Punt te Utrecht

Stichting U Centraal en Jongerenwerk Utrecht (JOU) te Utrecht (per 1-2-2026)