



Inspectie
Volksgezondheid
Aruba

Klachtbeeld 2025

Documentnummer:	GEH-2026/2535
Versie:	Definitief
Datum van uitgave:	08/05/2026
Herzieningsdatum:	N.V.T

Inhoudsopgave

1	Introductie	1
1.1	Wat staat in het klachtbeeld 2025	1
1.2	Vragen, meldingen en klachten	1
2	Het Meldpunt IVA	2
2.1	Taken	2
2.2	Begeleiden	2
2.3	Informereren	3
2.4	Criteria Klachtenregeling	3
3	Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA	4
4	Ontvangen vragen, meldingen en klachten 2025	5
4.1	Aantal ontvangen vragen, meldingen en klachten	5
4.2	Hoe komen vragen, meldingen en klachten binnen?	7
4.3	Aard van de vragen, meldingen en klachten	7
4.4	Ontvangen vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie 2025	9
4.5	Ontvangen vragen, meldingen en klachten per subcategorie 2025	11
4.6	Vragen, meldingen en klachten per zorgsector	13
5	Vergelijkingen 2024 en 2025	16
5.1	Vergelijkende analyse van de hoofdcategorieën in 2024 en 2025	16
5.2	Vergelijkende analyse van de subcategorieën in 2024 en 2025	18
5.3	Vergelijkende analyse van de ontvangen signalen per zorgsector in 2024 en 2025	19
5.4	Overeenkomsten tussen 2024 en 2025	20
6	Informatiefunctie van het Meldpunt IVA	21
6.1	Social media en mediapublicaties van de Inspectie	21
6.2	Website van de Inspectie	21
7	Samenvatting en conclusies	21
	Bijlage 1	24

1 Introductie

1.1 Wat staat in het klachtbeeld 2025

Voor u ligt het Klachtbeeld 2025 van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: de Inspectie). Dit klachtbeeld geeft inzicht in de vragen, meldingen en klachten die in 2025 bij de afdeling Meldpunt van de Inspectie Volksgezondheid Aruba (hierna: het Meldpunt IVA) zijn binnengekomen en geregistreerd. Het document toont welke signalen in de gezondheidszorg zijn ontvangen, hoe deze zijn gecategoriseerd en op welke wijze zij zijn benut binnen het toezicht van de Inspectie. Het Meldpunt IVA fungeert als aanspreekpunt voor burgers met vragen, meldingen of klachten over de kwaliteit van de gezondheidszorg in Aruba.

Transparantie is een van de kernwaarden van de Inspectie. Door jaarlijks een klachtbeeld te publiceren, maakt de Inspectie inzichtelijk welke signalen uit de samenleving zijn ontvangen en hoe deze bijdragen aan toezicht, kwaliteitsverbetering en risicogerichte sturing binnen de gezondheidszorg. Het klachtbeeld is daarmee niet alleen een verantwoordingsdocument, maar ook een instrument om ontwikkelingen en aandachtspunten binnen de zorgsector zichtbaar te maken.

1.2 Vragen, meldingen en klachten

Het Meldpunt IVA beschouwt alle binnenkomende vragen, meldingen en klachten als belangrijke signalen. Deze signalen kunnen aanwijzingen geven voor individuele knelpunten, structurele tekortkomingen in de zorgverlening of risico's voor de kwaliteit en veiligheid van zorg. De informatie die via het Meldpunt binnenkomt, vormt daarom een relevante bron voor trendbewaking en voor het bepalen van toezichtprioriteiten.

Binnen de werkwijze van het Meldpunt IVA wordt onderscheid gemaakt tussen een *vraag*, een *melding* en een *klacht*.

- Een **vraag** betreft een informatieverzoek van een burger.
- Een **melding** betreft informatie of een signaal over de kwaliteit of organisatie van zorg, waarbij de melder niet noodzakelijk de wens heeft dat zijn of haar onvrede als formele klacht bij de zorgaanbieder kenbaar wordt gemaakt.
- Een **klacht** betreft onvrede over een handeling of gedraging van een zorgaanbieder of van een persoon die voor die zorgaanbieder werkzaam is, waarbij de klager doorgaans wel een specifieke wens heeft ten aanzien van het kenbaar maken en afhandelen van die onvrede.

De registratie en analyse van deze signalen leveren waardevolle informatie op over terugkerende problematiek, kwetsbare sectoren en onderwerpen die nadere aandacht van de Inspectie vereisen. Deze informatie kan aanleiding geven tot risicogestuurd toezicht, een inspectiebezoek, een nader onderzoek of, indien daartoe gronden bestaan, directe

opvolging door de Inspectie. Daarnaast ondersteunt deze informatie de verdere ontwikkeling van kwaliteitsbeleid in de gezondheidszorg.

In dit Klachtbeeld 2025 worden de ontvangen vragen, meldingen en klachten geanalyseerd en gepresenteerd per zorgsector en, waar relevant, naar aard van het signaal.

2 Het Meldpunt IVA

Het Meldpunt IVA is de afdeling van de Inspectie die het afhandelingsproces van binnenkomende vragen, meldingen en klachten in de gezondheidszorg bewaakt. Het Meldpunt ontvangt signalen van burgers en, waar relevant, ook van zorgverleners of zorgaanbieders, registreert deze digitaal, beoordeelt de aard van het signaal en ziet toe op een zorgvuldige verdere afhandeling. De ontvangen informatie wordt door de Inspectie gebruikt voor signalering, trendbewaking en het ondersteunen van risicogestuurd toezicht.

Daarnaast kunnen via het Meldpunt IVA ook klachten over de dienstverlening of handelwijze van de Inspectie zelf worden ingediend. Deze signalen worden eveneens geregistreerd en benut ter verbetering van de kwaliteit van de eigen organisatie en bedrijfsvoering.

Wanneer uit een melding of klacht aanwijzingen naar voren komen van een vermoedelijke calamiteit of van geweld in de zorgrelatie, wordt het dossier zo nodig doorgestuurd naar de Inspecteur Gezondheidszorg voor verdere beoordeling en behandeling.

2.1 Taken

Het Meldpunt IVA heeft in hoofdzaak drie samenhangende taken:

1. het begeleiden van burgers bij vragen, meldingen en klachten over de gezondheidszorg;
2. het bewaken van de afhandeling van formele klachten die in het kader van de klachtenprocedure bij de zorgaanbieder worden ingediend;
3. het informeren van burgers en zorgverleners over de klachtenprocedure, de beschikbare routes en de rol van de Inspectie.

2.2 Begeleiden

Het Meldpunt IVA informeert en begeleidt burgers bij het kenbaar maken van hun vraag, melding of klacht. Daarbij wordt eerst beoordeeld van welk type signaal sprake is en welke route het meest passend is. Wanneer een burger een klacht wil indienen, licht het Meldpunt toe welke stappen daarbij horen, welke documenten nodig zijn en wat de rolverdeling is tussen de klager, de zorgaanbieder en de Inspectie.

Het Meldpunt IVA houdt rekening met het feit dat meldingen en klachten vaak een emotionele lading hebben en of als ingrijpend worden ervaren. Daarom wordt ondersteuning geboden met een luisterend oor, duidelijke uitleg en procesbegeleiding. Die

begeleiding is echter procedureel van aard: het Meldpunt IVA behandelt of beslist de klacht niet inhoudelijk namens de burger en neemt de verantwoordelijkheid voor het oplossen van de klacht niet over van de zorgaanbieder. De primaire verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige klachtenafhandeling ligt bij de zorgaanbieder zelf, in overeenstemming met de geldende klachtenregeling.

2.3 Informeren

Het Meldpunt IVA verstrekt informatie aan burgers en zorgverleners over de klachtenregeling, de klachtenprocedure en de verschillende routes die gevolgd kunnen worden, afhankelijk van de aard van het signaal. Daarbij kan het Meldpunt IVA onder meer toelichten wat het verschil is tussen een melding en een klacht, hoe een klacht bij een zorgaanbieder wordt ingediend en wanneer een signaal aanleiding kan zijn voor nader toezicht door de Inspectie.

Het Meldpunt IVA informeert burgers ook over andere mogelijke wegen naast de route via de Inspectie. Zo kan een burger zich, afhankelijk van het doel, ook wenden tot de civiele rechter, het Medisch Tuchtcollege of het Openbaar Ministerie. Wanneer iemand schadevergoeding wenst, ligt de civielrechtelijke route voor de hand. Wanneer toetsing van het professioneel handelen van een zorgverlener wordt beoogd, kan het Medisch Tuchtcollege aangewezen zijn. Indien sprake is van een vermoeden van een strafbaar feit, kan aangifte worden gedaan bij het Openbaar Ministerie.

Daarnaast verwijst het Meldpunt IVA, indien nodig, klachten en meldingen door naar de Inspecteur Gezondheidszorg conform de toepasselijke procedures, bijvoorbeeld in gevallen van vermoedelijke calamiteiten. Cliënten en nabestaanden kunnen zich tot het Meldpunt IVA wenden voor informatie over het proces rondom calamiteitenmeldingen en klachtenafhandeling.

2.4 Criteria Klachtenregeling

Zorgaanbieders zijn verplicht te beschikken over een geïmplementeerde klachtenregeling. De vereisten daarvoor zijn door de Inspectie gekoppeld aan artikelen 9 tot en met 13 van de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (LKIG) en aan de Richtlijn Klachtenregeling voor Zorgaanbieders. De Inspectie toetst of de klachtenregeling van een zorgaanbieder aan deze criteria voldoet.

De klachtenregeling dient onder meer aan de volgende voorwaarden te voldoen¹:

- de klachtenregeling is schriftelijk vastgelegd;
- de klachtenregeling is toegankelijk voor cliënten;
- de klachtenregeling is bekendgemaakt aan cliënten;
- de zorgaanbieder kan, indien gewenst, samen met andere zorgverleners of zorginstellingen een gezamenlijke klachtenregeling hebben;

¹ <https://www.iva.aw/proceso-di-keho>

- de klachtenprocedure is geïmplementeerd en waarborgt dat:
 - de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden gehoord;
 - klachten zorgvuldig worden onderzocht;
 - klachten binnen zes weken na indiening worden afgehandeld;
 - in bijzondere gevallen verlenging met vier weken mogelijk is, mits de klager hierover schriftelijk wordt geïnformeerd;
 - alle klachten worden geregistreerd;
 - gebruik wordt gemaakt van een klachtenformulier.

- na afronding van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke mededeling waarin staat:
 - tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid;
 - welke beslissingen naar aanleiding van de klacht zijn genomen;
 - binnen welke termijn eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

Verder dient sprake te zijn van een afzonderlijke klachtenregistratie en een klachtencommissie die ten minste uit drie leden bestaat, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de zorgaanbieder waar de klacht is ontstaan. De klachtencommissie behandelt onvrede over de afhandeling van een reeds ingediende klacht bij de zorgaanbieder.

3 Klachtenprocedure bij het Meldpunt IVA

De procedure bij het Meldpunt IVA verloopt in hoofdlijnen als volgt.

Wanneer een vraag, melding of klacht binnenkomt, wordt eerst beoordeeld van welk type signaal sprake is. Deze eerste beoordeling is van belang om vast te stellen welke route gevolgd moet worden en welke rol het Meldpunt IVA daarbij heeft. Na deze triage wordt het signaal digitaal geregistreerd. Vragen kunnen, indien mogelijk, direct door het Meldpunt IVA worden beantwoord. Meldingen worden geregistreerd als signaal voor toezicht en kunnen, afhankelijk van de ernst en aard, intern worden besproken en aanleiding geven tot een inspectiebezoek of onderzoek.

Indien sprake is van een klacht, bespreekt de Meldpuntmedewerker de situatie met de burger en wordt nagegaan wat de wens, de hulpvraag en de verwachting van de klager zijn. Vervolgens wordt uitgelegd welke stappen nodig zijn om de klacht formeel in behandeling te laten nemen. Indien de klager de klacht wil doorzetten, dient in beginsel een klachtenformulier te worden ingevuld en een klachtenbrief te worden opgesteld. Deze kan persoonlijk, digitaal of via het online klachtenformulier van de Inspectie worden ingediend. De klacht wordt vervolgens door of via de Inspectie onder de aandacht gebracht van de betrokken zorgaanbieder, waarna het Meldpunt IVA het verdere afhandelingsproces bewaakt.

Het Meldpunt IVA treedt daarbij niet op als inhoudelijke bemiddelaar. De zorgaanbieder blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke behandeling en afhandeling van de klacht conform de geldende klachtenregeling. Het Meldpunt IVA bewaakt het proces, registreert de klacht, ondersteunt de burger met informatie en let op signalen die kunnen wijzen op structurele kwaliteitsproblemen of risico's voor de veiligheid van zorg.

Wanneer een burger geen formele klacht wenst in te dienen, maar de situatie wel kenbaar wil maken, wordt het signaal als melding geregistreerd. Ook meldingen zijn van groot belang, omdat zij kunnen bijdragen aan de signalering van terugkerende problematiek binnen een zorgsector of bij een specifieke zorgaanbieder. Afhankelijk van de ernst van de melding kan de Inspectie besluiten het signaal verder op te volgen binnen haar toezichthoudende taak.

Naast het begeleiden en informeren van burgers en het bewaken van de afhandeling van klachten of meldingen, beoordeelt het Meldpunt IVA of een klacht of melding moet worden doorgestuurd naar de Inspecteur Gezondheidszorg, bijvoorbeeld wanneer sprake kan zijn van een vermoedelijke calamiteit of mogelijk geweld in de zorgrelatie.

Een calamiteit is volgens de Landsverordening kwaliteit in de gezondheidszorg (LKIG) een onverwachte of niet-beoogde gebeurtenis die verband houdt met de verleende zorg en die heeft geleid tot de dood van of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt.

Onder geweld in de zorgrelatie wordt in dit verband verstaan een incident of een vorm van geweld binnen de zorgrelatie en/of de zorgverlening, zoals nader uitgewerkt in de *Procedure melding en onderzoek geweld in de zorgrelatie* van de Inspectie. In dergelijke gevallen vindt een afzonderlijk beoordelings- en toezichttraject door de Inspectie plaats.

4 Ontvangen vragen, meldingen en klachten 2025

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de in 2025 door het Meldpunt IVA ontvangen vragen, meldingen en klachten. Aan de hand van de registratie wordt inzicht geboden in de aard, omvang en verdeling van de ontvangen signalen. Daarbij wordt onder meer ingegaan op de meldingswijze, de inhoudelijke categorisering en de sectoren waarop de signalen betrekking hadden. De bevindingen worden ondersteund met bijbehorende tabellen en toelichtende analyses.

4.1 Aantal ontvangen vragen, meldingen en klachten

In de periode van januari tot en met december 2025 zijn bij het Meldpunt IVA in totaal 160 vragen, klachten en meldingen geregistreerd.

In tabel 1 hieronder wordt een overzicht weergegeven van de meldingen, klachten en vragen die binnen het domein van het Meldpunt IVA zijn binnengekomen in de jaren 2024 en 2025.

	2024	2025
Totaal aantal vragen, meldingen en klachten	71	160
Aantal vragen binnen domein van het Meldpunt IVA	6	13
Aantal meldingen binnen domein van het Meldpunt IVA	25	123
Aantal klachten binnen domein van het Meldpunt IVA	40	24
Aantal anonieme vragen, meldingen en klachten	4	23

Tabel 1. Overzicht van het aantal vragen, meldingen en klachten in 2024 en 2025

Interpretatie tabel 1

Van de 160 ontvangen vragen, meldingen en klachten in 2025 vielen 123 meldingen binnen het domein van het Meldpunt IVA. Daarnaast zijn 24 klachten door klagers formeel doorgezet. Verder betroffen 13 registraties vragen, die door het Meldpunt IVA zijn beantwoord of, waar nodig, doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Daarnaast valt op dat het aantal anonieme vragen, meldingen en klachten in 2025 is toegenomen van 4 naar 23. Dit laat zien dat anonimiteit voor een deel van de melders kennelijk van belang was bij het kenbaar maken van een signaal aan het Meldpunt IVA.

De verdeling van deze registraties laat zien dat het Meldpunt IVA in 2025 in belangrijke mate werd benaderd voor het melden van signalen en het verkrijgen van informatie, naast de begeleiding van formele klachten.

In tabel 2 hieronder worden de klachten en meldingen weergegeven die aan de Inspecteur Gezondheidszorg zijn voorgelegd, alsmede de procedures waarin deze zaken voor verdere behandeling door de Inspectie zijn geplaatst en de dossiers die aanleiding hebben gegeven tot nader onderzoek.

	2024	2025
Aantal casussen voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg	6	5
Meldingen aanvankelijk als procedure Incident zorgaanbieders	4	4
Meldingen opgeschaald naar procedure geweld in de zorg relatie	2	1
Meldingen opgeschaald naar procedure vermoedelijke calamiteit	4	2
Klachten die geleid hebben tot Inspectie onderzoek	2	2

Tabel 2. Overzicht van het aantal als klacht ingediende casussen dat aan de Inspecteur Gezondheidszorg is voorgelegd, waaronder meldingen die eerder geplaatst waren in de procedure incidenten bij zorgaanbieders en meldingen die vanuit de klachtenprocedure zijn opgeschaald naar vervolgpcedures in 2024 en 2025.

Interpretatie tabel 2

In 2025 zijn in totaal vijf (5) vragen, meldingen of klachten voorgelegd aan de Inspecteur Gezondheidszorg. Deze casussen zijn, afhankelijk van de aard en ernst van het signaal, beoordeeld buiten het reguliere klachtentraject en ondergebracht in een passende vervolgpprocedure. Het betreft onder meer meldingen die eerder zijn ondergebracht in de procedure 'incidenten bij zorgaanbieders', evenals meldingen die vanuit de klachtenprocedure zijn opgeschaald, bijvoorbeeld wegens een vermoeden van een calamiteit of geweld in de zorgrelatie.

4.2 Hoe komen vragen, meldingen en klachten binnen?

Vragen, meldingen en klachten kunnen via diverse communicatiekanalen bij het Meldpunt IVA worden ingediend, te weten digitaal (via de website, e-mail of WhatsApp), telefonisch, per post of persoonlijk. Indien een signaal digitaal binnenkomt, wordt waar nodig telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager of melder om nadere informatie op te vragen of om betrokkene uit te nodigen voor een gesprek bij de Inspectie. Indien een persoonlijk gesprek niet mogelijk of wenselijk is, wordt de benodigde informatie door het Meldpunt IVA langs digitale weg of via een ander passend communicatiekanaal verstrekt.

Meldingsmethodes	2024 in aantal	2024 in percentage	2025 in aantal	2025 in percentage
Persoonlijk	27	38%	32	20%
Telefonisch	14	19.7%	46	28.9%
Digitaal	29	40.9%	80	50%
Per Post	1	1.4%	--	--
Verwijzing	--	--	2	1.3%

Tabel 3. Vergelijking melding methodes 2024 en 2025, in aantal en in percentages.

Interpretatie tabel 3

Tabel 3 laat zien via welke communicatiekanalen vragen, meldingen en klachten in 2025 bij het Meldpunt IVA zijn binnengekomen, in vergelijking met de procentuele verdeling in 2024. In 2025 kwam het grootste deel van de registraties digitaal binnen (80; 50%), gevolgd door telefonische contacten (46; 28,9%) en persoonlijke contacten (32; 20%). Daarnaast zijn 2 registraties (1,3%) via verwijzingen van zorgverleners ontvangen. Per post zijn in 2025 geen vragen, meldingen of klachten geregistreerd.

4.3 Aard van de vragen, meldingen en klachten

In 2025 heeft het Meldpunt IVA de in 2024 ingevoerde registratiesystematiek verder toegepast voor het categoriseren van vragen, meldingen en klachten. Deze systematiek is ontwikkeld om

de registratie van signalen binnen de Inspectie te uniformeren, de interne werkprocessen te versterken en de analyse van ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg te verbeteren.

Door deze indeling kunnen ontvangen signalen op een meer gestructureerde en consistente wijze worden geregistreerd en geanalyseerd. Dit draagt bij aan een beter inzicht in terugkerende problematiek, sectorale trends en toezichtrelevante risico's. Daarnaast ondersteunt deze werkwijze de Inspectie bij het identificeren van thema's die nadere aandacht behoeven binnen het toezicht.

De registratie vindt plaats aan de hand van hoofdcategorieën met onderliggende subcategorieën. Deze categorieën maken het mogelijk om vragen, meldingen en klachten niet alleen administratief vast te leggen, maar ook inhoudelijk te duiden naar aard, context en mogelijke relevantie voor toezicht en kwaliteitsverbetering.

De in 2025 gehanteerde registratiecategorieën zijn als volgt:

- **Patiëntgerichte zorg en ervaring**
 - Patiëntbetrokkenheid bij zorgbeslissingen
 - Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes
 - Culturele gevoeligheid en diversiteit in zorg
 - Effectieve communicatie met patiënten
 - Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg
 - Emotionele ondersteuning en welzijn van patiënten
- **Klinische kwaliteit en veiligheid**
 - Naleving van klinische richtlijnen
 - Infectiebeheersing en hygiëne
 - Medicatieveiligheid en -toediening
 - Diagnostische nauwkeurigheid en testen
 - Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures
 - Rapportage van incidenten voor patiëntveiligheid
 - Noodvoorbereiding en -respons
- **Middelenbeheer en Infrastructuur**
 - Personeelsniveaus en -kwalificaties
 - Onderhoud en beschikbaarheid van (nood)apparatuur en faciliteiten
 - Ruimte- en omgevingsveiligheid
 - Technologie en informatiesystemen
 - Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden
 - Noodstroom en nutsvoorzieningen
- **Regelgeving en juridische aspecten**
 - Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen
 - Ethiek en professioneel gedrag
 - Toestemming en patiëntenrechten
 - Governance en leiderschap
 - Illegale verkoop van geneesmiddelen

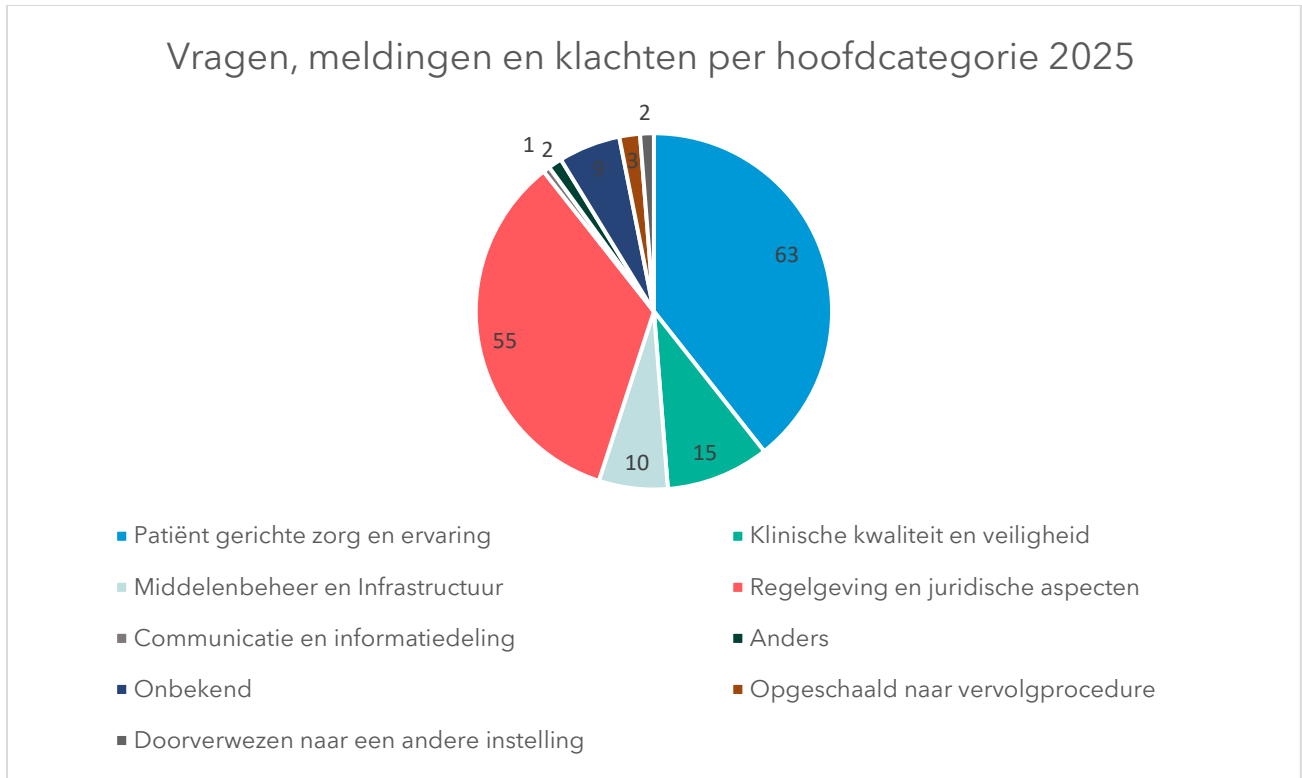
- **Communicatie en informatiedeling**
 - Interprofessionele communicatie
 - Overdracht van informatie bij overgangen in zorg
 - Taal- en communicatietoegankelijkheid

Deze indeling ondersteunt het Meldpunt IVA bij het signaleren van terugkerende knelpunten, het volgen van trends over de tijd en het identificeren van onderwerpen die nadere aandacht behoeven binnen het toezicht. Daarmee vormt de categorisering niet alleen een registratiemiddel, maar ook een belangrijke basis voor de inhoudelijke duiding van het klachtbeeld 2025.

4.4 Ontvangen vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie 2025

Hoofdcategorie vragen, meldingen en klachten 2025	In aantal	In percentage
Patiëntgerichte zorg en ervaring	63	39.4%
Regelgeving en Juridische Aspecten	55	34.4%
Klinische kwaliteit en veiligheid	15	9.4%
Middelenbeheer en Infrastructuur	10	6.3%
Communicatie en informatiedeling	1	0.6%
Anders	2	1.3%
Onbekend	9	5.6%
Opgeschaald naar vervolgprocedure	3	1.9%
Doorverwezen naar een andere instelling	2	1.3%

Tabel 4. Overzicht van het aantal vragen, meldingen en klachten, in aantallen en percentage over 2025.



Figuur1. Grafische weergave van tabel 4.

Interpretatie tabel 4 en figuur 1

Tabel 4 geeft een overzicht van de verdeling van de in 2025 ontvangen vragen, meldingen en klachten naar hoofdcategorie. Figuur 1 visualiseert de verdeling van de registraties over de verschillende hoofdcategorieën en ondersteunt daarmee de in tabel 4 opgenomen kwantitatieve gegevens. Uit de registratie blijkt dat de meeste signalen vielen binnen de hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring met 63 registraties (39,4%), gevolgd door Regelgeving en juridische aspecten met 55 registraties (34,4%). Samen vormen deze twee categorieën het grootste deel van de ontvangen signalen in 2025.

Daarnaast hadden 15 registraties (9,4%) betrekking op Klinische kwaliteit en veiligheid en 10 registraties (6,3%) op Middelenbeheer en infrastructuur. De categorie Communicatie en informatiedeling kwam beperkt voor met 1 registratie (0,6%). Verder zijn 2 registraties (1,3%) ondergebracht in de categorie Anders. Deze hadden betrekking op illegale verkoop van geneesmiddelen en meldingen over onbevoegde zorgverleners. 9 registraties (5,6%) vielen onder de categorie Onbekend; dit betrof met name algemene vragen over de klachtenprocedure. Daarnaast zijn 3 registraties (1,9%) als Opgeschaald naar vervolgprocedure geregistreerd en 2 registraties (1,3%) als Doorverwezen naar een andere instelling.

De verdeling laat zien dat de meeste ontvangen signalen in 2025 betrekking hadden op de wijze waarop zorg door burgers werd ervaren, en ook op vraagstukken rond regelgeving,

naleving en juridische aspecten. Zoals ook in figuur 1 zichtbaar is, steken deze twee hoofdcategorieën duidelijk boven de overige categorieën uit. Dit bevestigt dat het Meldpunt IVA niet alleen signalen ontvangt over de directe zorgverlening, maar ook over de randvoorwaarden waarbinnen zorg wordt verleend.

4.5 Ontvangen vragen, meldingen en klachten per subcategorie 2025

Hierna worden de subcategorieën nader toegelicht. Tabellen 5 tot en met 9 geven een verdere uitsplitsing van de in 2025 ontvangen vragen, meldingen en klachten per subcategorie binnen de inhoudelijke hoofdcategorieën. De categorieën Anders, Onbekend, Opgeschaald naar vervolprocedure en Doorverwezen naar een andere instelling zijn daarbij buiten beschouwing gelaten, omdat deze niet of niet eenduidig onder een specifieke inhoudelijke subcategorie konden worden geplaatst.

Hoofdcategorie	Aantal
Patiëntgerichte zorg en ervaring	63
<i>Subcategorieën</i>	
Patiënt tevredenheid en - ervaringsenquêtes	42
Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg	16
Effectieve communicatie met patiënten	3
Patiëntenbetrokkenheid bij zorgbeslissingen	2

Tabel 5. Hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring

Interpretatie tabel 5

Tabel 5 laat zien dat binnen de hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring de meeste registraties betrekking hadden op Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes (42), gevolgd door Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg (16). De overige registraties hadden betrekking op Effectieve communicatie met patiënten (3) en Patiëntenbetrokkenheid bij zorgbeslissingen (2). Dit wijst erop dat signalen binnen deze hoofdcategorie in 2025 vooral samenhangen met de manier waarop burgers de zorgverlening hebben ervaren en met de toegankelijkheid van de geboden zorg.

Hoofdcategorie	Aantal
Regelgeving en Juridische Aspecten	55
<i>Subcategorieën</i>	
Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen	36
Illegale verkoop van geneesmiddelen	8
Ethiek en professioneel gedrag	7
Toestemming en patiëntenrechten	2
Governance en leiderschap	2

Tabel 6. Hoofdcategorie Regelgeving en Juridische Aspecten

Interpretatie tabel 6

Tabel 6 toont dat binnen de hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten de meeste registraties betrekking hadden op Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen (36). Daarnaast kwamen signalen voor met betrekking tot Illegale verkoop van geneesmiddelen (8), Ethiek en professioneel gedrag (7), Toestemming en patiëntenrechten (2) en Governance en leiderschap (2). Deze verdeling laat zien dat binnen deze hoofdcategorie vooral signalen zijn ontvangen die verband houden met naleving, professioneel handelen en juridische randvoorwaarden binnen de zorg.

Hoofdcategorie	Aantal
Klinische kwaliteit en veiligheid	15
<i>Subcategorieën</i>	
Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures	4
Medicatieveiligheid en -toediening	4
Diagnostische nauwkeurigheid en testen	3
Naleving van klinische richtlijnen	3
Infectiebeheersing en hygiëne	1

Tabel 7. Hoofdcategorie Klinische kwaliteit en veiligheid

Interpretatie tabel 7

Tabel 7 laat zien dat binnen de hoofdcategorie Klinische kwaliteit en veiligheid de meeste registraties betrekking hadden op Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures (4) en Medicatieveiligheid en -toediening (4). Daarnaast werden registraties ondergebracht bij Diagnostische nauwkeurigheid en testen (3), Naleving van klinische richtlijnen (3) en Infectiebeheersing en hygiëne (1). Dit wijst erop dat binnen deze hoofdcategorie vooral signalen zijn ontvangen die betrekking hebben op patiëntveiligheid en de kwaliteit van klinische processen.

Hoofdcategorie	Aantal
Middelenbeheer en Infrastructuur	10
<i>Subcategorieën</i>	
Ruimte- en omgevingsveiligheid	8
Personeelniveaus en -kwalificaties	1
Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden	1

Tabel 8. Hoofdcategorie Middelenbeheer en Infrastructuur

Interpretatie tabel 8

Tabel 8 toont dat binnen de hoofdcategorie Middelenbeheer en infrastructuur het merendeel van de registraties betrekking had op Ruimte- en omgevingsveiligheid (8). Daarnaast

kwamen Personeelsniveaus en -kwalificaties (1) en Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden (1) voor. Deze verdeling laat zien dat signalen binnen deze hoofdcategorie in 2025 vooral betrekking hadden op de fysieke en organisatorische randvoorwaarden waarbinnen zorg wordt verleend.

Hoofdcategorie	Aantal
Communicatie en informatiedeling	1
<i>Subcategorieën</i>	
Interprofessionele communicatie	1

Tabel 9. Hoofdcategorie Communicatie en informatiedeling

Interpretatie tabel 9

Tabel 9 laat zien dat binnen de hoofdcategorie Communicatie en informatiedeling 1 registratie is ondergebracht. Deze registratie had betrekking op Interprofessionele communicatie. Hoewel het aantal beperkt is, laat deze registratie zien dat ook communicatie en afstemming tussen zorgverleners als onderwerp binnen de signalen naar voren kan komen.

Samenvattend blijkt uit de cijfers dat de twee meest voorkomende hoofdcategorieën in 2025 Patiëntgerichte zorg en ervaring en Regelgeving en juridische aspecten waren. Binnen de hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring kwamen vooral de subcategorieën Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes en Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg het meest voor. Binnen de hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten kwamen vooral de subcategorieën Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen, Ethiek en professioneel gedrag en Illegale verkoop van geneesmiddelen naar voren. Deze verdeling laat zien dat de ontvangen signalen in 2025 voornamelijk betrekking hadden op de ervaren kwaliteit en toegankelijkheid van zorg, alsmede op de naleving van professionele, wettelijke en regulatoire normen binnen de gezondheidszorg.

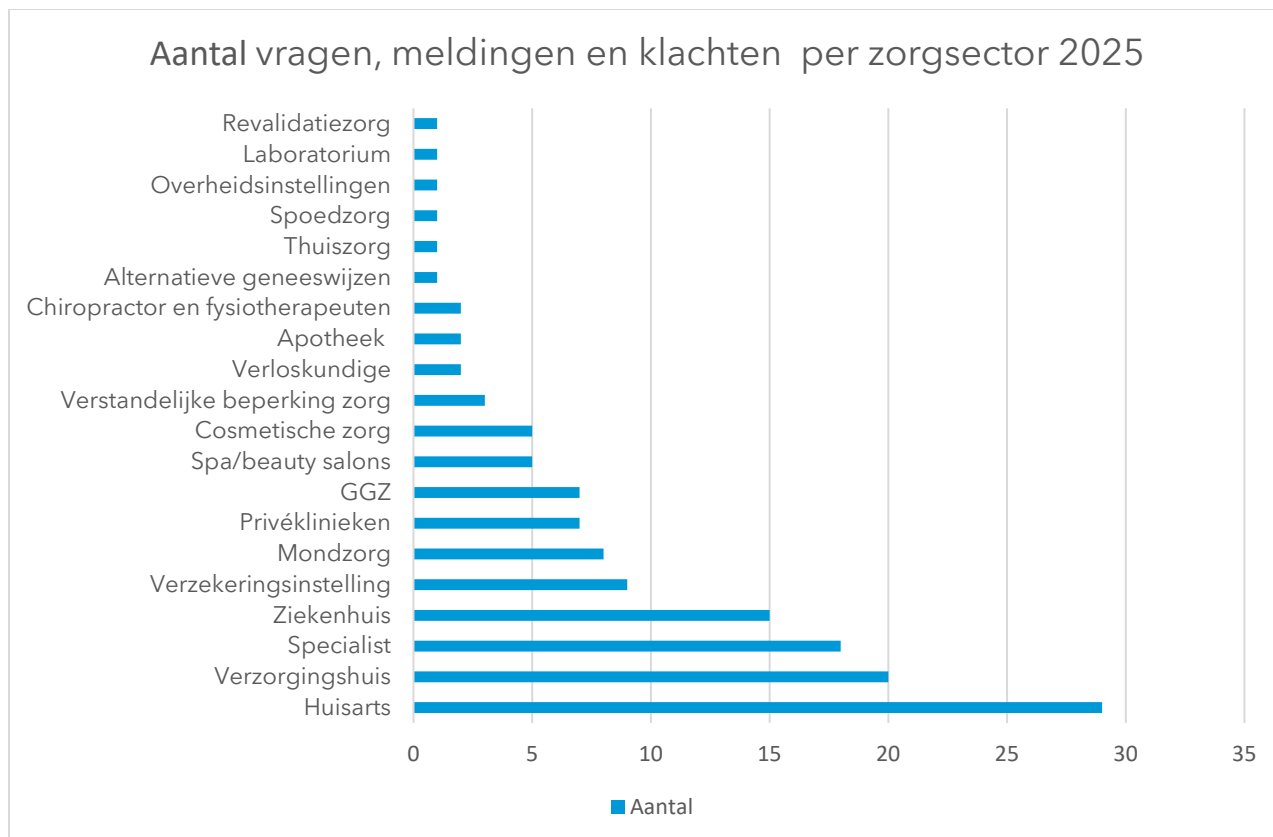
4.6 Vragen, meldingen en klachten per zorgsector

In onderstaande tabel 11 zijn alle 160 in 2025 ontvangen vragen, meldingen en klachten opgenomen, uitgesplitst naar zorgsector. Deze registratie geeft een algemeen beeld van de sectoren waarop de ontvangen signalen betrekking hadden.

Ten behoeve van een duidelijkere inhoudelijke afbakening worden de categorieën Anders (14), Onbekend (3) en Geen (6) in de verdere analyse afzonderlijk benoemd maar, worden deze voor de inhoudelijke analyse van zorgsectoren afzonderlijk beschouwd. De categorie Anders had betrekking op meldingen inzake illegale verkoop van geneesmiddelen en onbevoegde zorgverleners. De categorie Onbekend bestond met name uit algemene vragen over de klachtenprocedure. De categorie Geen betrof doorverwijzingen naar andere afdelingen buiten het toezichtsdomein van de Inspectie .

Zorgsector	Aantal
Huisarts	29
Verzorgingshuis	20
Specialist	18
Ziekenhuis	15
Verzekeringsinstelling	9
Mondzorg	8
Privéklinieken	7
GGZ	7
Spa/beauty salons	5
Cosmetische zorg	5
Verstandelijke beperking zorg	3
Verloskundige	2
Apotheek	2
Chiropractor en fysiotherapeuten	2
Alternatieve geneeswijzen	1
Thuiszorg	1
Spoedzorg	1
Overheidsinstellingen	1
Laboratorium	1
Revalidatiezorg	1
Anders	14
Onbekend	3
Geen	6

Tabel 11 Overzicht van het aantal vragen, meldingen en klachten per zorgsector 2025



Figuur 2. Aantal vragen, meldingen en klachten per zorgsector in 2025

Interpretatie tabel 11 en figuur 2

Tabel 11 geeft een overzicht van het aantal in 2025 ontvangen vragen, meldingen en klachten per zorgsector. Figuur 2 geeft deze verdeling grafisch weer en maakt in één oogopslag zichtbaar welke zorgsectoren in 2025 het sterkst vertegenwoordigd waren binnen de ontvangen signalen.

Uit tabel 11 en figuur 2 blijkt dat de meeste signalen betrekking hadden op huisartsen (29), gevolgd door verzorgingshuizen (20), specialisten (18) en ziekenhuizen (15). Daarnaast kwamen ook relatief veel signalen binnen over verzekeringsinstellingen (9), mondzorg (8) en privéklinieken (7). Ook de sector GGZ was met 7 registraties zichtbaar aanwezig binnen de ontvangen signalen.

Samenvattend laten tabel 11 en figuur 2 zien dat de meeste ontvangen signalen in 2025 betrekking hadden op huisartsen, verzorgingshuizen, specialisten en ziekenhuizen. Tegelijkertijd maken de tabel en de figuur zichtbaar dat de registratie van het Meldpunt IVA zich uitstrekte over een breed palet aan zorgsectoren, hetgeen het belang onderstreept van een brede en gedifferentieerde signaleringsfunctie binnen het toezicht.

5 Vergelijkingen 2024 en 2025

In dit hoofdstuk worden de in 2024 en 2025 ontvangen vragen, meldingen en klachten met elkaar vergeleken. Daarbij wordt ingegaan op de ontwikkeling van de registraties binnen de hoofdcategorieën, subcategorieën en zorgsectoren. Door de cijfers van beide jaren naast elkaar te plaatsen, wordt inzichtelijk op welke onderdelen sprake is van een toename, afname of verschuiving in de ontvangen signalen. Voor de cijfers over het jaar 2024 wordt verwezen naar bijlage 1. Bij iedere afzonderlijke vergelijking wordt expliciet vermeld naar welke tabel in bijlage 1 wordt verwezen.

5.1 Vergelijkende analyse van de hoofdcategorieën in 2024 en 2025

Uit de vergelijking tussen 2024 en 2025 blijkt dat in 2025 een duidelijke toename zichtbaar was in het totaal aantal ontvangen vragen, meldingen en klachten, alsmede binnen meerdere inhoudelijke hoofdcategorieën.

Voor een nadere vergelijking van de hoofdcategorieën met 2024 wordt verwezen naar tabel 12 in bijlage 1, waarin de betreffende hoofdcategorieën voor het jaar 2024 afzonderlijk zijn weergegeven.

Hoofdcategorie	Aantal 2024	Aantal 2025	Vershil
Patiëntgerichte zorg en ervaring	27	63	+36
Regelgeving en juridische aspecten	19	55	+36
Klinische kwaliteit en veiligheid	16	15	-1
Middelenbeheer en Infrastructuur	5	10	+5
Communicatie en informatiedeling	1	1	+0
Overig, onbekend en anders	3	11	+8
Opgeschaald naar vervolprocedure	6	3	-3
Doorverwezen naar een andere instelling	--	2	--

Tabel 10. Overzicht van de ontwikkeling in het aantal vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie in 2024 en 2025 in aantallen

Interpretatie tabel 10

Tabel 10 geeft een overzicht van de ontwikkeling in het aantal vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie in 2024 en 2025. Uit de vergelijking blijkt dat vooral binnen de hoofdcategorieën Patiëntgerichte zorg en ervaring en Regelgeving en juridische aspecten sprake was van een duidelijke toename. Beide categorieën stegen met 36 registraties ten opzichte van 2024. Ook binnen Middelenbeheer en infrastructuur was een stijging zichtbaar, van 5 naar 10 registraties. De categorie Klinische kwaliteit en veiligheid liet daarentegen een lichte daling zien van 16 naar 15 registraties, terwijl Communicatie en informatiedeling ongewijzigd bleef met 1 registratie in beide jaren.

Tabel 10 hierboven laat zien dat de sterkste groei in 2025 vooral lag binnen de categorieën die betrekking hebben op de ervaren zorg en op regelgeving en juridische aspecten. Dit bevestigt dat deze thema's in 2025 in het bijzonder prominent aanwezig waren binnen de ontvangen signalen.

Hoofdcategorie	Percentage 2024	Percentage 2025	Vershil
Patiëntgerichte zorg en ervaring	38%	39.4%	+1.4%
Regelgeving en juridische aspecten	26.8%	34.4%	+7.6%
Klinische kwaliteit en veiligheid	22.6%	9.4%	-13.2%
Middelenbeheer en Infrastructuur	7%	6.3%	-0.7%
Communicatie en informatiedeling	1.4%	0.6%	-0.8%
Overig, onbekend en anders	4.2%	6.9%	+2.7%
Opgeschaald naar vervolprocedure	--	1.9%	--
Doorverwezen naar een andere instelling	--	1.3%	--

Tabel 11. Overzicht van de ontwikkeling in het aantal vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie in 2024 en 2025 in percentage

Interpretatie tabel 11

Tabel 11 geeft een overzicht van de procentuele ontwikkeling van de ontvangen vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie in 2024 en 2025. Uit deze vergelijking blijkt dat vooral het aandeel van de hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten duidelijk is toegenomen, van 26,8% in 2024 naar 34,4% in 2025. Ook Patiëntgerichte zorg en ervaring liet een lichte stijging zien, van 38% naar 39,4%, en bleef daarmee in beide jaren de grootste hoofdcategorie.

Daartegenover staat dat het aandeel van Klinische kwaliteit en veiligheid aanzienlijk is gedaald, van 22,6% in 2024 naar 9,4% in 2025. Ook Middelenbeheer en infrastructuur en Communicatie en informatiedeling namen procentueel licht af. De categorie Overig, onbekend en anders steeg van 4,2% naar 6,9%, terwijl in 2025 daarnaast afzonderlijke registraties zichtbaar zijn in de categorieën Opgeschaald naar vervolgprocedure (1,9%) en Doorverwezen naar een andere instelling (1,3%).

5.2 Vergelijkende analyse van de subcategorieën in 2024 en 2025

Voor een nadere vergelijking van de subcategorieën met 2024 wordt verwezen naar de tabellen 13 t/m 17 in bijlage 1, waarin de betreffende subcategorieën over het jaar 2024 afzonderlijk zijn weergegeven. Ook op subcategorieniveau zijn duidelijke verschillen zichtbaar tussen 2024 en 2025.

Binnen de hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring lag in 2024 (zie tabel 13 in bijlage 1) de nadruk vooral op Toegankelijkheid en tijdigheid van zorg (15) en Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes (12). In 2025 bleef Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes de grootste subcategorie, gevolgd door Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg. Dit wijst erop dat signalen over de ervaren kwaliteit van zorg in 2025 duidelijk prominenter aanwezig waren dan in 2024.

Binnen de hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten betroffen de meeste registraties in 2024 (zie tabel 14 in bijlage 1) de subcategorieën Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen (12) en Ethiek en professioneel gedrag (7). In 2025 nam met name Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen sterk toe naar 36 registraties. Ethiek en professioneel gedrag bleef daarnaast zichtbaar met 7 registraties, terwijl ook Illegale verkoop van geneesmiddelen als relevante subcategorie naar voren kwam met 8 registraties. Dit laat zien dat signalen over naleving, professioneel handelen en regulatoire vraagstukken in 2025 nadrukkelijker aanwezig waren.

Binnen Klinische kwaliteit en veiligheid verschilde het beeld inhoudelijk tussen beide jaren. In 2024 (zie tabel 15 in bijlage 1) lag de nadruk vooral op Diagnostische nauwkeurigheid en testen (8) en Naleving van klinische richtlijnen (5), terwijl in 2025 de meeste registraties betrekking hadden op Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures (4) en Medicatieveiligheid en -toediening (4). Dit suggereert dat de aard van de signalen binnen deze hoofdcategorie in 2025 meer gespreid was dan in 2024.

Ook binnen Middelenbeheer en infrastructuur is een duidelijke verschuiving zichtbaar. In 2024 (zie tabel 16 in bijlage 1) hadden de meeste registraties betrekking op Personeelsniveaus en -kwalificaties (3), terwijl in 2025 vooral Ruimte- en omgevingsveiligheid opviel met 8 registraties. Dit kan erop wijzen dat in 2025 vaker signalen zijn ontvangen over de fysieke omgeving en veiligheid van zorglocaties.

Samenvattend blijkt dat op subcategorieniveau vooral de stijgingen van Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes en Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen in het oog

springen. Daarmee wijzen de cijfers erop dat de ontvangen signalen in 2025 in toenemende mate betrekking hadden op de ervaren kwaliteit van zorg, de toegankelijkheid van zorg en de naleving van normen en wettelijke vereisten binnen de gezondheidszorg.

5.3 Vergelijkende analyse van de ontvangen signalen per zorgsector in 2024 en 2025

Voor een nadere vergelijking van de zorgsectoren met 2024 wordt verwezen naar de tabel 18 in bijlage 1, waarin de betreffende zorgsectoren over het jaar 2024 afzonderlijk zijn weergegeven.

Uit de vergelijking tussen 2024 en 2025 blijkt dat de meeste vragen, meldingen en klachten in beide jaren betrekking hadden op de eerstelijns en medisch-specialistische zorg. In 2024 kwamen de meeste klachten binnen over huisartsen (21) en specialisten (17).

In 2025 bleef dit beeld zichtbaar, maar namen de aantallen verder toe, met name binnen huisartsen (29), verzorgingshuizen (20), specialisten (18) en ziekenhuizen (15).

Opvallend is dat in 2025 sprake is van een bredere spreiding over zorgsectoren dan in 2024. Waar in 2024 onder meer apotheken (2), bedrijfsartsen (3), cosmetische zorg en spa (2), GGZ (4), instellingen (8), ouderenzorg (3), tandheelkunde (5) en verzorgingshuizen (3) werden geregistreerd, laat 2025 een uitgebreidere sectorindeling zien met onder andere mondzorg (8), privéklinieken (7), verzekeringsinstellingen (9), cosmetische zorg (5), spa/beauty salons (5) en zorg voor mensen met een verstandelijke beperking (3).

Daarnaast valt op dat verzorgingshuizen in 2025 een duidelijke stijging laten zien ten opzichte van 2024, evenals de zichtbaarheid van signalen met betrekking tot ziekenhuizen en verzekeringsinstellingen. Dit wijst erop dat in 2025 niet alleen meer signalen zijn ontvangen, maar ook dat de registratie van zorgsectoren meer differentiatie mogelijk maakt. Hierdoor ontstaat een beter inzicht in de sectoren waarop de ontvangen vragen, meldingen en klachten betrekking hadden.

Voor methodologische duidelijkheid wordt opgemerkt dat in zowel 2024 als 2025 vragen, meldingen en klachten zijn benoemd. Wel lijkt de registratie in 2025 uitgebreider en meer gedifferentieerd te zijn uitgewerkt, met name ten aanzien van de sectorindeling en de verdere uitsplitsing van signalen. De cijfers zijn daardoor niet in alle opzichten volledig één-op-één vergelijkbaar, maar geven wel richting aan de ontwikkeling van de ontvangen signalen per zorgsector.

Samenvattend laat de vergelijking zien dat huisartsen en specialisten in beide jaren tot de meest voorkomende zorgsectoren behoorden, terwijl in 2025 daarnaast een sterkere vertegenwoordiging zichtbaar werd van verzorgingshuizen, ziekenhuizen en andere meer specifiek onderscheiden sectoren. Dit wijst op een bredere en meer gedifferentieerde registratie van ontvangen signalen in 2025.

5.4 Overeenkomsten tussen 2024 en 2025

Ondanks de verschillen in omvang en verdere uitwerking van de registratie, laten de cijfers over 2024 en 2025 ook duidelijke overeenkomsten zien. In beide jaren hadden de meeste ontvangen signalen betrekking op de hoofdcategorieën Patiëntgerichte zorg en ervaring en Regelgeving en juridische aspecten. Dit wijst erop dat signalen over de wijze waarop zorg door burgers wordt ervaren, evenals signalen over naleving, professioneel handelen en wettelijke vereisten, in beide jaren een belangrijke plaats innamen binnen de registratie van het Meldpunt IVA.

Ook op subcategorieniveau zijn overeenkomsten zichtbaar. In beide jaren kwamen binnen Patiëntgerichte zorg en ervaring met name signalen naar voren over Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes en over de toegankelijkheid en tijdigheid van zorg. Binnen Regelgeving en juridische aspecten bleven vooral Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen en Ethiek en professioneel gedrag herkenbare en terugkerende onderwerpen. Dit wijst erop dat bepaalde inhoudelijke thema's niet incidenteel, maar structureel terugkeren in de signalen die het Meldpunt IVA ontvangt.

Daarnaast zijn ook op het niveau van de zorgsectoren duidelijke overeenkomsten zichtbaar. In zowel 2024 als 2025 behoorden huisartsen en specialisten tot de sectoren waarover de meeste signalen werden ontvangen. Dit suggereert dat juist binnen deze sectoren, die voor veel burgers een belangrijk en direct aanspreekpunt binnen de gezondheidszorg vormen, terugkerende aandachtspunten bestaan die zichtbaar worden in vragen, meldingen en klachten.

Deze overeenkomsten laten zien dat, ondanks verschillen tussen beide jaren, bepaalde thema's en sectoren structureel prominent aanwezig zijn binnen de ontvangen signalen van het Meldpunt IVA. Daarmee bieden de vergelijkingen niet alleen inzicht in veranderingen, maar ook in de onderwerpen die over meerdere jaren heen blijvend aandacht vragen vanuit toezicht, signalering en kwaliteitsverbetering.

Samenvattend laten de cijfers over 2024 en 2025 zien dat in beide jaren vooral signalen zijn ontvangen over patiëntgerichte zorg en ervaring en over regelgeving en juridische aspecten. Ook op subcategorieniveau en binnen de zorgsectoren komen duidelijke overeenkomsten naar voren, met name ten aanzien van patiënttevredenheid, toegankelijkheid van zorg, naleving van normen en signalen over huisartsen en specialisten. Dit kan erop wijzen dat deze thema's en sectoren structureel aandacht vragen binnen het toezicht en de verdere verbetering van de kwaliteit van zorg.

6 Informatiefunctie van het Meldpunt IVA

Naast het ontvangen, registreren en begeleiden van vragen, meldingen en klachten heeft het Meldpunt IVA ook een informatiefunctie. Deze informatiefunctie is erop gericht burgers en zorgaanbieders te voorzien van toegankelijke en actuele informatie over de klachtenprocedure, de werkwijze van de Inspectie en de wettelijke kaders waarbinnen de Inspectie toezicht houdt. In dat kader zijn met name de website en het klachtgedeelte van het Meldpunt verder uitgebreid, zodat burgers beter worden geïnformeerd over de rol van het Meldpunt IVA en over de wijze waarop het Meldpunt hen binnen het klachtenproces kan ondersteunen en begeleiden.

6.1 Social media en mediapublicaties van de Inspectie

De socialmediakanalen van de Inspectie, waaronder Facebook en Instagram, worden ingezet als informatiebron voor burgers en zorgaanbieders. Via deze kanalen verstrekt de Inspectie informatie over ontwikkelingen binnen de gezondheidszorg, relevante actualiteiten, wijzigingen in beleid en onderwerpen die verband houden met het toezicht van de Inspectie. Daarnaast dragen deze kanalen bij aan de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de Inspectie voor het publiek.

6.2 Website van de Inspectie

Via de website van de Inspectie is informatie beschikbaar die burgers kan ondersteunen bij het indienen van een vraag, melding of klacht. Ook biedt de website toegang tot het digitale klachtenformulier, waarmee een klacht langs digitale weg bij de Inspectie kan worden ingediend. Daarnaast bevat de website-informatie over de wettelijke kaders en regelgeving waarop de Inspectie toezicht houdt, alsmede relevante documenten en publicaties, waaronder onderzoeksrapporten, beleidsstukken en procedures.

7 Samenvatting en conclusies

Het Klachtbeeld 2025 van de Inspectie geeft inzicht in de aard, omvang en verdeling van de in 2025 door het Meldpunt IVA ontvangen vragen, meldingen en klachten. Op basis van de registratie kan worden vastgesteld dat in 2025 in totaal 160 signalen zijn ontvangen. Hiervan betroffen 13 registraties vragen, 123 meldingen en 24 klachten.

De cijfers laten zien dat het Meldpunt IVA in 2025 niet uitsluitend een rol vervulde in de begeleiding van formele klachten, maar tevens een belangrijke functie had in het ontvangen van signalen en het verstrekken van informatie aan burgers. De ontvangen signalen bieden waardevolle aanknopingspunten voor toezicht, signalering en kwaliteitsverbetering binnen de gezondheidszorg.

Binnen de inhoudelijke *hoofdcategorieën* kwamen in 2025 vooral de volgende categorieën het meest voor:

- | | |
|---|----|
| 1. Patiëntgerichte zorg en ervaring - | 63 |
| 2. Regelgeving en juridische aspecten - | 55 |
| 3. Klinische kwaliteit en veiligheid - | 15 |

Deze verdeling laat zien dat de meeste ontvangen signalen betrekking hadden op de wijze waarop zorg door burgers werd ervaren, alsmede op de naleving van regelgeving, wettelijke vereisten en professioneel handelen binnen de gezondheidszorg.

Ook op *subcategorieniveau* kwamen enkele onderwerpen duidelijk naar voren. De drie meest voorkomende subcategorieën in 2025 waren:

- | | |
|--|----|
| 1. Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes - | 42 |
| 2. Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen - | 36 |
| 3. Toegankelijkheid, tijdigheid en continuïteit van zorg - | 16 |

Hieruit blijkt dat de ontvangen signalen in belangrijke mate betrekking hadden op de ervaren kwaliteit van zorg, de toegankelijkheid van de zorgverlening en de mate waarin binnen de gezondheidszorg wordt voldaan aan geldende normen en wettelijke vereisten.

Wat betreft de *zorgsectoren* hadden de meeste ontvangen signalen in 2025 betrekking op:

- | | |
|------------------------|----|
| 1. Huisartsen - | 29 |
| 2. Verzorgingshuizen - | 20 |
| 3. Specialisten - | 18 |

Deze uitkomsten maken duidelijk dat met name binnen de huisartsenzorg, langdurige zorg en medisch-specialistische zorg de meeste vragen, meldingen en klachten werden ontvangen. Daarmee behoren deze sectoren tot de meest zichtbare sectoren binnen het klachtbeeld van 2025.

Daarnaast blijkt uit de analyse dat digitale indiening in 2025 het meest gebruikte communicatiekanaal was. Dit onderstreept het belang van laagdrempelige digitale toegankelijkheid van het Meldpunt IVA. Tegelijkertijd bleef ook telefonisch en persoonlijk contact van betekenis, wat bevestigt dat burgers behoefte houden aan verschillende manieren om een signaal kenbaar te maken.

Uit de vergelijking met 2024 blijkt dat in 2025 sprake was van een duidelijke toename van het aantal ontvangen signalen, evenals van een bredere en meer gedifferentieerde registratie. Met name binnen de hoofdcategorieën Patiëntgerichte zorg en ervaring en Regelgeving en juridische aspecten was een sterke stijging zichtbaar. Ook op subcategorieniveau sprongen vooral Patiënttevredenheid en ervaringsenquêtes en Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen in het oog. Dit wijst erop dat deze thema's in 2025 in het bijzonder prominent aanwezig waren binnen de ontvangen signalen.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat het Klachtbeeld 2025 laat zien dat het Meldpunt IVA een belangrijke rol vervult in het ontvangen, registreren, duiden en signaleren van vragen,

meldingen en klachten binnen de gezondheidszorg. De ontvangen signalen laten zien dat vooral de ervaren kwaliteit van zorg, de toegankelijkheid van zorg en de naleving van wettelijke en professionele normen belangrijke aandachtspunten blijven. Tevens onderstreept het klachtbeeld het belang dat patiënten en burgers de mogelijkheid hebben om met hun vragen, meldingen en klachten terecht te kunnen bij een onafhankelijke instantie en daarbij gehoord te worden. Daarmee vormt het klachtbeeld een waardevolle bron voor het bepalen van toezichtprioriteiten en voor het verder versterken van de kwaliteit en veiligheid van de zorg in Aruba.

Bijlage 1

Tabellen 12 tot en met 18 ter referentie hoofdstuk 5

Hoofdcategorie vragen, meldingen en klachten	Aantal Klachten	In percentage
Patiëntgerichte zorg en ervaring	27	38%
Klinische kwaliteit en veiligheid	16	22.6%
Middelenbeheer en Infrastructuur	5	7%
Regelgeving en juridische aspecten	19	26.8%
Communicatie en informatiedeling	1	1.4%
Overig	3	4.22%

Tabel 12 Overzicht van het aantal vragen, meldingen en klachten per hoofdcategorie, in aantallen en percentage 2024

Hoofdcategorie	Aantal Klachten
Patiëntgerichte zorg en ervaring	27
Subcategorieën	
Toegankelijkheid en tijdigheid van zorg	15
Patiënt tevredenheid en - ervaringsenquêtes	12

Tabel 13: . Hoofdcategorie Patiëntgerichte zorg en ervaring 2024

Hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten	Aantal Klachten
Subcategorieën	
Naleving van reguleringsnormen en wettelijke eisen	12
Ethiek en professioneel gedrag	7

Tabel 14: Hoofdcategorie Regelgeving en juridische aspecten

Hoofdcategorie	Aantal Klachten
Klinische kwaliteit en veiligheid	16
Subcategorieën	
Diagnostische nauwkeurigheid en testen	8
Naleving van klinische richtlijnen	5
Medicatieveiligheid en- toediening	1

Veiligheid bij chirurgie en andere klinische procedures	2
---	---

Tabel 15: Hoofdcategorie Klinische kwaliteit en veiligheid

Hoofdcategorie Middelenbeheer en Infrastructuur	Aantal Klachten
Subcategorieën	
Personeelsniveaus en -kwalificaties	3
Ruimte- en omgevingsveiligheid	1
Toegankelijkheid van noodzakelijke benodigdheden	1

Tabel 16 . Hoofdcategorie Middelenbeheer en Infrastructuur

Hoofdcategorie Communicatie en informatiedeling	Aantal Klachten
Subcategorieën	
Interprofessionele handelen	1

Tabel 17. Hoofdcategorie Communicatie en informatiedeling

Zorgsector	Aantal Klachten
Apotheek	2
Bedrijfsartsen	3
Cosmetische zorg en Spa	2
GGZ	4
Huisartsen	21
Instellingen	8
Ouderenzorg	3
Specialisten	17
Tandheelkunde	5
Verzorgingshuizen	3
Anders	3

Tabel 18 Klachten per zorgsector in aantallen 2024