



Jaarbeeld LMZ 2025

Inhoudsopgave

Wat is het Jaarbeeld LMZ?	3
Hoe gaat het LMZ te werk?	3
Ontvangen klachten 2019-2025	4
Nieuwe klachten en aanvullende informatie	4
Klachten en vragen	5
Mensen die veel mailen	6
Kanalen	7
Klachten per sector	7
Klachten per categorie	9
Ontwikkelingen LMZ	10

Wat is het Jaarbeeld LMZ?

Iedereen met vragen en klachten over de gezondheidszorg of jeugdhulp in Nederland kan voor informatie en advies terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ) van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Met een [Jaarbeeld](#) geeft de IGJ een beeld van haar werk en de ontwikkelingen in de organisatie. In aanvulling op dit Jaarbeeld publiceert de IGJ dit Jaarbeeld over het werk van het LMZ.

Bron van informatie

Steeds meer patiënten, cliënten en andere betrokkenen nemen contact op met het LMZ. In 2025 kwamen meer dan 12.000 klachten over de zorg binnen.

De klachten en vragen van patiënten, cliënten, consumenten en andere betrokken zijn een belangrijke bron van informatie voor de inspectie. Het zijn signalen die we gebruiken in ons toezicht. Ook zorgaanbieders en fabrikanten geven ons informatie over de kwaliteit en veiligheid van de zorg en jeugdhulp. Sommige incidenten, misstanden of calamiteiten zijn zij verplicht aan de IGJ te melden.

Deel van het totaalbeeld

Al deze informatie geeft ons zicht op wat er speelt. Tegelijkertijd vormt het slechts een deel van het totaalbeeld. Veel klachten over een sector of zorgaanbieder betekent niet automatisch dat het daar niet goed gaat. De omvang van de zorgaanbieder of de zwaarte van de zorg kan van invloed zijn. Veel klachten kan ook een gevolg zijn van (media-) aandacht voor een onderwerp. Anderzijds betekent het ontbreken van klachten niet automatisch dat alles goed verloopt. Daarom combineren we informatie uit klachten altijd met andere bronnen.

Van 2020 tot en met 2024 heeft de IGJ ieder jaar de belangrijkste getallen en trends over klachten opgenomen in het Jaarbeeld van de IGJ.

Door wijzigingen in de registratiesystemen zijn vergelijkingen met tussenliggende jaren niet altijd mogelijk. Waar dat wel kan, tonen we de trends in aantallen en onderwerpen.

Hoe gaat het LMZ te werk?

Hoe vaak zeggen we niet tegen elkaar 'als je maar gezond bent'?

Gezondheid en gezondheidszorg raken mensen diep. Als gezondheid in gevaar komt en als er ook nog twijfels zijn over de zorg, dan ontstaan vragen die patiënten of naasten beantwoord willen zien.

De verhalen zijn vaak emotioneel. Met een luisterend oor geeft het LMZ informatie en advies aan patiënten, cliënten en andere betrokkenen met een vraag of klacht over de zorg.

LMZ-medewerkers lossen de klachten niet op, maar denken mee over wat mensen zelf het beste kunnen doen. We besteden veel aandacht aan de verwachtingen van degenen die contact met ons opnemen.

Daarnaast registreren wij de klacht die wordt gemeld. Zo kan de IGJ deze gebruiken in haar toezicht op de zorg en jeugdhulp.

Eindelijk een mens aan de telefoon

Veel mensen zijn tevreden over hun contact met het LMZ. Mensen zeggen letterlijk 'eindelijk een echt mens aan de telefoon'.

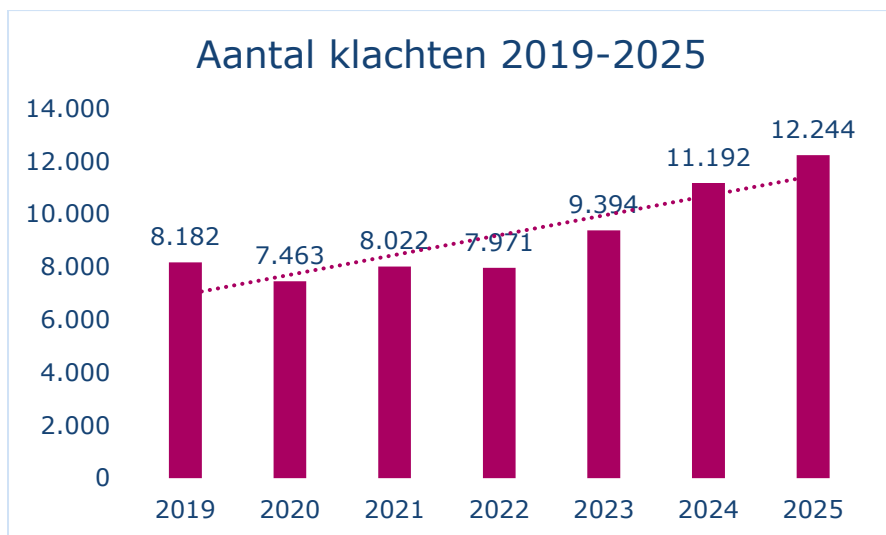
De toename van het aantal contacten zorgt voor grote druk op het LMZ. Regelmatig heeft het loket de afgelopen jaren de telefoonuren tijdelijk moeten beperken om alle informatie te kunnen verwerken.

Ontvangen klachten 2019-2025

Het LMZ heeft in 2025 12.244 klachten ontvangen. Het aantal klachten blijft jaarlijks stijgen. Dat komt deels door de stijging van het aantal klachten over de jeugdhulp.

Mogelijke andere verklaringen voor de stijgende trend zijn onder meer:

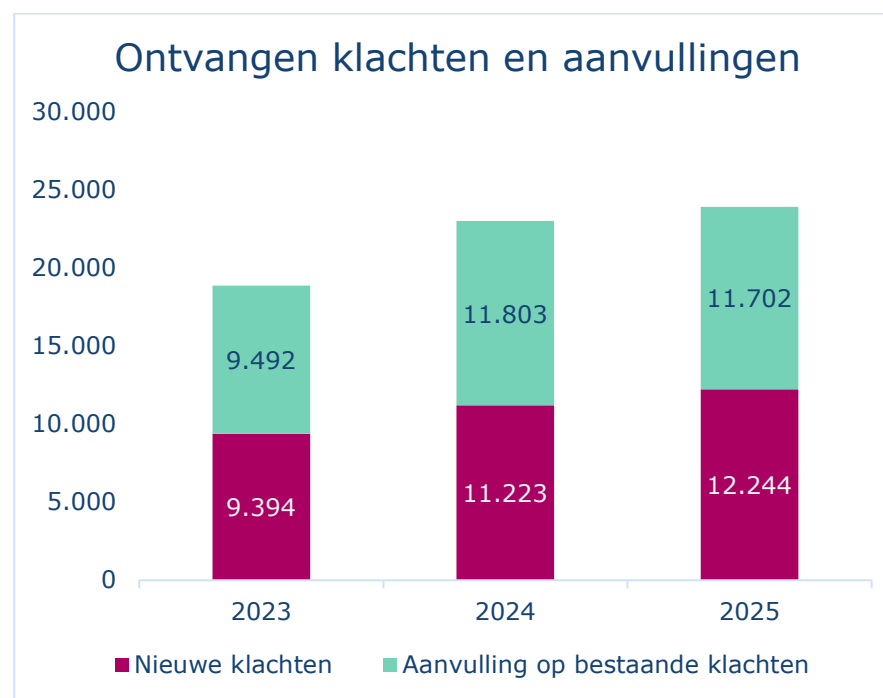
- > De naamsbekendheid van het LMZ is groter geworden. We worden beter gevonden.
- > Het LMZ is zichtbaarder bij bijvoorbeeld patiëntenverenigingen, zorgverzekeraars en verwijzende overheidsinstanties.
- > De IGJ komt veel in de media.



Nieuwe klachten en aanvullende informatie

Het aandeel nieuwe klachten (12.244) in 2025 is 51% van alle calls die het LMZ binnenkrijgt. Naast deze 12.244 krijgen de medewerkers 11.702 extra aanvullende berichten binnen.

De aanvullende berichten worden uit eigen beweging van de oorspronkelijke melder of op verzoek van het LMZ ingebracht. Ook komt het voor dat andere betrokkenen het LMZ benaderen over een al geregistreerde klacht. Alle informatie wordt toegevoegd aan de geregistreerde klachten.



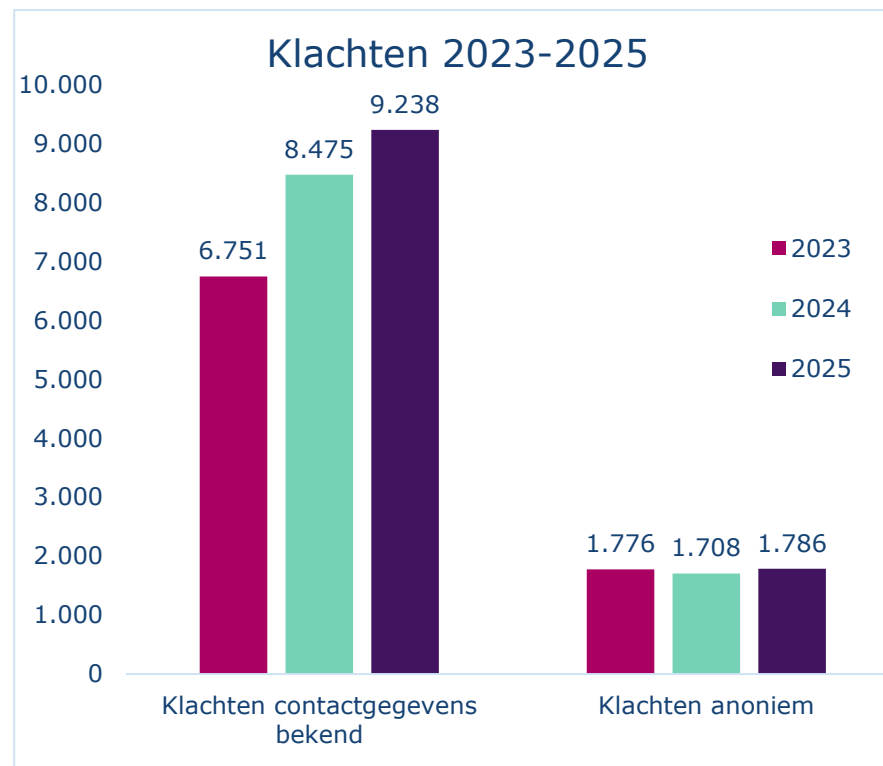
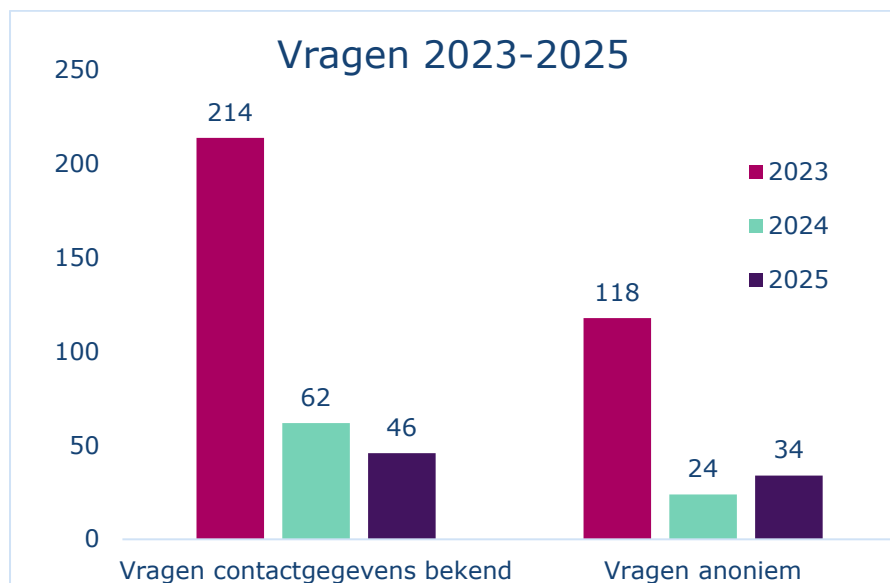
Klachten en vragen

Klachten

Patiënten, cliënten, jongeren, kinderen, gebruikers van medicijnen en medische hulpen en andere betrokkenen kunnen bij het LMZ een klacht over de zorg en jeugdhulp melden. Het LMZ lost geen klachten op. Het LMZ geeft wel informatie en advies over de manier waarop iemand zelf een klacht kan oplossen.

Vragen

Mensen kunnen bij het LMZ ook terecht met vragen over de kwaliteit en veiligheid van de zorg. Wij spreken van een vraag als iemand alleen informatie wil.



Anonieme klachten en vragen

De meeste mensen laten hun gegevens achter. Zo kan de IGJ eventueel nadere informatie opvragen of een terugkoppeling geven van wat er met de klacht is gebeurd. Een klein deel van de mensen wil liever anoniem blijven.

Mensen die veel mailen

Het LMZ registreert ook een aantal mensen die (soms extreem) vaak mailen. Deze mensen blijven berichten sturen, terwijl die inhoudelijk geen toegevoegde waarde meer hebben. De klacht is al bekend, de IGJ heeft niet om die informatie gevraagd en in enkele gevallen is ook expliciet aangegeven de informatie niet meer te willen ontvangen.

Dit soort e-mails is enorm gestegen ten opzichte van 2024.

Ter illustratie: in 2025 stuurden 5 van deze mensen in totaal 7.191 berichten aan het LMZ. In 2024 stuurden deze zelfde 5 mensen 4.972 e-mails.

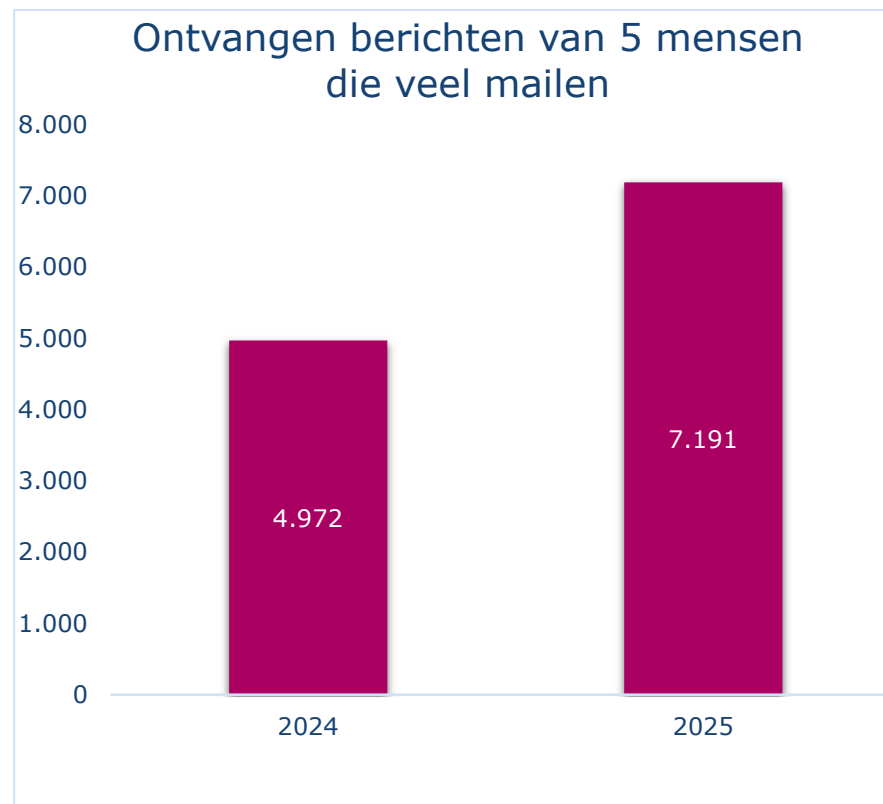
In de totale aantallen tellen deze berichten mee als 5 aparte klachten. We hebben deze melders als voorbeeld genomen, in werkelijkheid hebben we meer mensen die ons zeer veel berichten sturen.

Manier van communiceren

We zien ook een andere manier van communiceren. Medewerkers van het LMZ hebben steeds vaker te maken met agressie, worden uitgescholden en er zijn zelfs dreigementen met geweld. Dit gebeurt zowel telefonisch als schriftelijk.

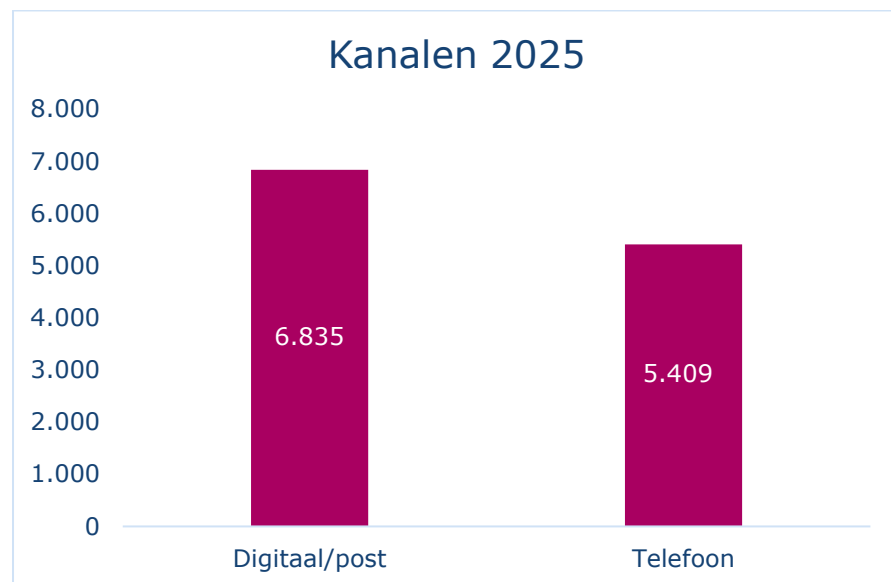
Dit vraagt om opvang en zorg voor onze medewerkers. De IGJ besteedt hier veel aandacht aan.

Zo nodig hebben we in een dreigende situatie contact met de politie of een zorgaanbieder. Soms stoppen we de communicatie en behandelen we geen vragen meer van mensen die zich agressief of grensoverschrijdend gedragen.



Kanalen

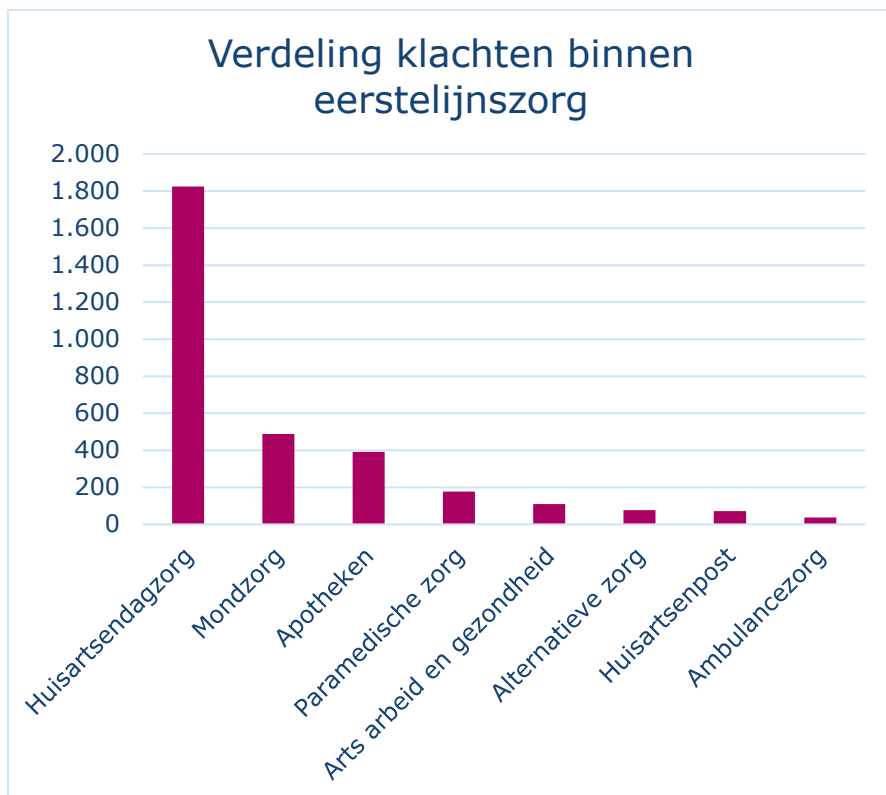
Klachten komen via verschillende kanalen binnen bij het LMZ: per e-mail, via het contactformulier op de website, per post en telefonisch. Voor de overzichtelijkheid onderscheiden we hier telefonisch versus andere manieren van binnenkomen, waarbij de nieuwe klachten en aanvullende stukken die per post binnenkwamen aan digitaal zijn toegevoegd. Zie ook de tabel Nieuwe klachten en aanvullende informatie.



Klachten per sector

Bij een vergelijking van het aantal klachten tussen de zorgsectoren blijkt het LMZ de meeste klachten te registreren in de eerstelijnszorg, ggz, medisch-specialistisch zorg, jeugdhulp en ouderenzorg. Dit zegt overigens niks over de kwaliteit van de zorg in die sectoren, mede omdat de cijfers niet zijn gecorrigeerd voor de omvang van de sector. Wel kunnen we iets zeggen over de aard van de klachten in de sectoren waarover we de meeste klachten krijgen.





Eerstelijnszorg

Eerstelijnszorg is een breed toezichtgebied. In de grafiek staan de sectoren waarover de meeste klachten binnen de eerstelijnszorg binnenkomen. Klachten over huisartsen gaan meestal over een verschil van mening over de behandeling. Die klachten komen soms voort uit verwachtingen van mondige, steeds beter geïnformeerde patiënten over bijvoorbeeld doorverwijzingen naar specifieke specialisten. Ook zijn er klachten over bijvoorbeeld praktijkassistenten die volgens de klager de huisarts niet snel genoeg laten terugbellen. Verschil van mening over de ernst van de aandoening ligt daaraan vaak ten grondslag. Ook bejegening, dossiervoering en medicatie zijn onderwerpen van klachten.

Geestelijke gezondheidszorg

Klachten over de geestelijke gezondheidszorg gaan regelmatig over vrijheidsbepalende maatregelen. Dit is niet exclusief voor de ggz: ook in de jeugdhulp en in de verpleeghuiszorg is dit een item. Andere klachten in de ggz gaan vaak over de bejegening door de zorgprofessional. Cliënten voelen zich niet serieus genomen. Zij voelen zich ook vaak niet begrepen als zij niet de zorg krijgen die ze verwachten.

Medisch-specialistische zorg

Bij klachten over ziekenhuizen en klinieken zijn mensen het vaak oneens met de zorgverlener over wat in hun geval de best passende medische behandeling is, over het missen van de juiste diagnose of het ontbreken van een passende diagnose.

Jeugdhulp

In zijn algemeenheid valt de stijging van het aantal klachten over de jeugdhulp op. Wellicht komt dat door de publicaties van de IGJ en de aandacht in de media. De problematiek is breed, de casuïstiek is ingewikkeld en de gesprekken die vooral gaan over bejegening, beslissingen en deskundigheid, zijn vaak emotioneel.

Ouderenzorg

Ouderenzorg is inclusief wijkverpleging en geriatrische revalidatie. Over de ouderen zorg komen veel verschillende klachten binnen. Wat nog steeds opvalt, zijn zorgen over personeelstekorten en daarbij nu vaker klachten over de professionaliteit van nieuwe of vervangende zorgverleners. Ook heeft men moeite om de juiste zorgverlener te vinden en levert de toenemende verzwaren (mensen komen later in een zorginstelling met zwaardere problematiek) de nodige problemen op.

Klachten per categorie

Nieuwe hoofd- en subcategorieën

Per januari 2025 werkt de IGJ met een vernieuwde lijst van categorieën en subcategorieën in het registratiesysteem.

Opvallende klachten in de grootste categorieën

Organisatie/bestuur

De categorie organisatie/bestuur is een brede hoofdcategorie. Het LMZ kreeg in 2025 veelal klachten over het beleid of de cultuur van een organisatie, over de communicatie en over beëindiging of continuïteit van zorg. Deze klachten komen in alle sectoren voor maar het meest in de jeugdhulp, de ggz en huisartsenzorg. In de ouderenzorg en gehandicaptenzorg spelen vooral personeelstekorten in deze categorie.

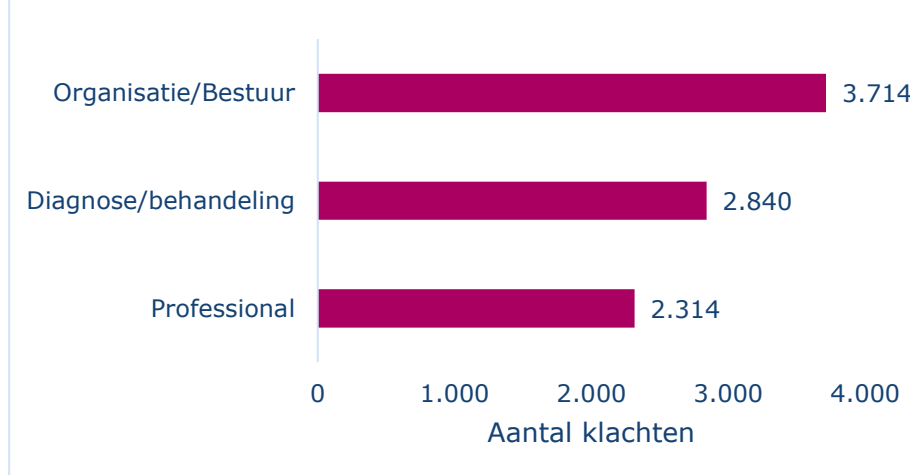
Diagnose/behandeling

Bij de klachten in de hoofdcategorie diagnose/behandeling is de patiënt het vaak niet eens met het medisch handelen van de zorgverlener. Het kan ook zijn dat er een passende handeling ontbreekt of dat de patiënt of cliënt zich niet serieus genomen voelt door de zorgverlener. De klachten komen het meest voor in de medisch-specialistische zorg (niet eens is met het medisch handelen), GGZ (ontbreken van een passende handeling) en huisartsen (gevoel dat klachten niet serieus worden genomen).

Professional

De meest voorkomende aspecten in de hoofdcategorie professional gaan over onheuse bejegening, deskundigheid van de zorgprofessional en over onbevoegd handelen. Klachten over onheuse bejegening en deskundigheid komen vooral voor in huisartsenpraktijken, ggz en jeugdhulp. Klachten over het onbevoegd handelen gaan voornamelijk over de cosmetische sector: schoonheidssalons en particuliere klinieken.

Top 3 klachten naar hoofdcategorie in 2025



Geen IGJ-aangelegenheid

Niet in de top 3 maar wel goed voor ruim 600 contacten in 2025 is de categorie 'geen IGJ-aangelegenheid'.

Dit gaat om klachten over organisaties of professionals die niet onder het toezicht van de IGJ vallen. Bijvoorbeeld over vrije beroepen zoals kappers, over de ANWB, wijkteams van de gemeenten of kinderopvang. Het gaat ook om kwesties waar de IGJ niet over gaat, zoals te hoge tandartsrekeningen. Het LMZ verwijst in die gevallen naar andere inspecties of toezichthouders zoals de Arbeidsinspectie, Onderwijsinspectie, de NVWA, de NZa, zorgverzekeraars, gemeenten of de GGD. Daarnaast verwijst het LMZ vaak naar Veilig Thuis wanneer er zorgen zijn over de veiligheid van kinderen.

Ontwikkelingen LMZ

Toenemend aantal klachten

Het aantal klachten is de afgelopen jaren gemiddeld 20% per jaar gestegen. Het aantal telefoongesprekken is in 2025 echter gedaald. De reden van deze daling is dat de telefoontijden van het LMZ in 2025 meerdere keren zijn beperkt. Deze maatregel is genomen om de vele schriftelijk binnengekomen klachten te kunnen verwerken.

Binnen het LMZ is, begrijpelijkerwijs, de actualiteit terug te zien in de klachten. Bijvoorbeeld naar aanleiding van de onrust in de jeugdzorg. Ook alle media-aandacht voor online medicatie betekende een toename van de klachten.

Verbreden doelgroepen

Rond de jaarwisseling 2024-2025 heeft het LMZ geëxperimenteerd met een tijdelijk loket in het Stadskantoor van de gemeente Utrecht. Hiermee hoopten we mensen te bereiken die ons anders niet zouden weten te vinden. Of mensen die het moeilijk vinden om te bellen of het contactformulier in te vullen. Dit experiment heeft ons veel geleerd over wat erbij komt kijken als we dit landelijk zouden willen uitrollen.

Daarnaast draaide in 2025 het project Anderstaligen dat met gelden van het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering (WaU) mogelijk is gemaakt. Het doel van dit project was om klachten op te halen van minderheidsgroepen die zorg krijgen in Nederland en die misschien de IGJ of het LMZ niet kennen of niet kunnen vinden. Met een divers beeld vanuit deze groepen weten wij beter wat er bij hen speelt en wat de behoefte is van deze groepen. Het project heeft geresulteerd in het aanbieden van de informatie over het LMZ in 10 talen via Steffie.

Ook wordt gewerkt aan het toegankelijker maken van de informatie op de website van de IGJ voor patiënten, cliënten, jongeren en kinderen. Uit de webstatistieken blijkt dat steeds meer mensen het LMZ via de website van de IGJ weten te vinden. Een deel van hen zoekt daadwerkelijk contact met het LMZ.