

Kwaliteitsjaarverslag 2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Voorwoord	2
1. Inleiding	2
<i>1.1 Klinieken van Van Lennep Kliniek</i>	<i>2</i>
<i>1.2 Missie en visie</i>	<i>2</i>
<i>1.3 Medewerkers en specialisten</i>	<i>3</i>
2. Zorginhoudelijke resultaten 2025	4
<i>2.1 Behandelresultaten</i>	<i>4</i>
<i>2.2 Nabehandelingen</i>	<i>4</i>
<i>2.3 Complicaties en leerpunten</i>	<i>4</i>
<i>2.4 Cliënttevredenheid en ervaringen</i>	<i>5</i>
3. Kwaliteits- en veiligheidsbeleid	6
<i>3.1 Kwaliteitsstrategie en beleid</i>	<i>6</i>
<i>3.2 Veiligheidsmaatregelen en protocollen</i>	<i>6</i>
<i>3.3 Scholing en deskundigheidsbevordering</i>	<i>6</i>
<i>3.4 Interne en externe audits</i>	<i>7</i>
4. Overige ontwikkelingen en vooruitblik op 2026	7
<i>4.1 Ontwikkelingen in 2025</i>	<i>7</i>
<i>4.2 Vooruitblik op 2026</i>	<i>8</i>
<i>4.3 Slotwoord</i>	<i>8</i>

Voorwoord

Den-Haag, april 2026

Met trots presenteer ik u hierbij het kwaliteitsjaarverslag 2025. Dit is hét verslag waarin ons kwaliteitsbeleid en de behaalde resultaten worden toegelicht en een waardevolle terugblik wordt gegeven op een jaar waarin wij verdere stappen hebben gezet in het borgen en doorontwikkelen van onze zorg- en dienstverlening.

In 2025 lag de nadruk op verdere professionalisering, cliëntveiligheid en het versterken van de kwaliteitssystematiek binnen de organisatie. Tegelijkertijd zijn wij blijven investeren in innovatie en persoonlijke aandacht, wat zich vertaalt in een hoge cliënttevredenheid en vertrouwen in onze behandelingen.

Deze resultaten zijn tot stand gekomen dankzij de voortdurende inzet en betrokkenheid van ons team. De deskundigheid, zorgvuldigheid en intrinsieke motivatie van onze medewerkers vormen de basis van onze kwaliteit. Daarnaast blijft de feedback van onze cliënten essentieel in het signaleren van verbeterkansen en het aanscherpen van onze werkwijze.

Met dit verslag leggen wij verantwoording af over de ontwikkelingen en resultaten van het afgelopen jaar en geven wij richting aan onze ambities voor 2026. Onze focus blijft onverminderd gericht op het leveren van veilige, effectieve en cliëntgerichte zorg, waarbij kwaliteit en continue verbetering centraal staan.

Ik nodig u uit om dit verslag met aandacht door te nemen en wil iedereen die heeft bijgedragen aan het kwaliteitsbeleid van het afgelopen jaar hartelijk bedanken.

Met vriendelijke groeten,

Fleur Dwars

Kwaliteitsmanager Van Lennep Kliniek

1. Inleiding

Van Lennep Kliniek biedt een breed scala aan geavanceerde cosmetische en huidtherapeutische behandelingen, afgestemd op de individuele behoeften van onze cliënten. Hieronder vallen injectables zoals botulinetoxine, fillers en collageenstimulerende behandelingen, evenals huidtherapie zoals chemische peelings, microneedling, laser- en IPL-behandelingen. Daarnaast worden kleine chirurgische ingrepen uitgevoerd op twee van de drie locaties.

1.1 Klinieken van Van Lennep Kliniek

Van Lennep Kliniek biedt zorg vanuit 3 locaties in Nederland, waarbij op elke locatie een warme, professionele en veilige omgeving centraal staat. Wij hechten veel waarde aan duidelijke voorlichting en nemen de tijd om cliënten goed te informeren over behandelopties, resultaten en risico's.

Binnen Van Lennep Kliniek werken wij uitsluitend met hoogwaardige A-merk producten die beschikken over de vereiste keurmerken en certificeringen. Hiermee waarborgen wij dat alle behandelingen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en de hoogste kwaliteitsstandaarden binnen de cosmetische zorg. Door bewust te kiezen voor bewezen veilige en effectieve producten, kunnen wij onze cliënten niet alleen een optimaal behandelresultaat bieden, maar ook de zekerheid van duurzaamheid en betrouwbaarheid op de lange termijn.

1.2 Missie en visie

Onze missie blijft ongewijzigd: het versterken van het zelfvertrouwen van cliënten door middel van subtiele, verfijnde resultaten die de natuurlijke uitstraling van onze cliënten versterken, niet overheersen.

Onze visie op kwaliteit is gebaseerd op drie kernprincipes: **cliëntveiligheid** (het voorkomen van risico's en complicaties), **cliëntgerichtheid** (zorg die aansluit bij de wensen, verwachtingen en beleving van onze cliënten) en **professionalisering** (voortdurende scholing en ontwikkeling van medewerkers en behandelaren).



1.3 Medewerkers en specialisten

Ook in 2025 vormde deskundig en bekwaam personeel de basis van onze zorgverlening. Naast bestaande kwaliteitsborging is de introductie van de nieuwe functie **huidspecialist** een belangrijke ontwikkeling geweest. Deze medewerkers volgen de opleiding Huidtherapie en werken onder directe begeleiding van ervaren huidtherapeuten. Hun bevoegdheden hangen af van de fase van de opleiding waarin zij zich bevinden en de bekwaamheid wordt op peil gehouden aan de hand van een inwerktraject en een periodieke bekwaamheidsbeoordeling. Dit draagt bij aan kennisborging, continuïteit en toekomstbestendige personeelsontwikkeling.

Daarnaast is de onboarding van nieuwe medewerkers verbeterd door de implementatie van instructievideo's, waardoor kennisoverdracht consistent en efficiënter verloopt. Voor de huidtherapie zijn praktijkinhoudelijke video's ontwikkeld waarin diverse huidtherapeutische behandelingen van A tot Z visueel en stapsgewijs worden uitgelegd. Hierbij wordt niet alleen aandacht besteed aan de technische uitvoering, maar ook aan hygiënisch werken en het bewaken van kwaliteit gedurende het volledige behandelproces.

Voor de front-office zijn eveneens instructievideo's ontwikkeld waarin verschillende werkwijzen en cliëntcontactmomenten zijn uitgewerkt. Hierbij ligt de nadruk op het uitdragen van onze high-end normen op het gebied van service, communicatie en uitstraling. Door deze visuele en praktijkgerichte manier van trainen ontstaat meer uniformiteit in werkwijzen, wordt kennis beter geborgd en kunnen nieuwe medewerkers sneller en consistent worden ingewerkt. Deze ontwikkeling draagt direct bij aan zowel de kwaliteit van zorg als de algehele cliëntbeleving.

2. Zorginhoudelijke resultaten 2025

In 2025 heeft de kliniek een verdere groei doorgemaakt in zowel behandelvolume als behandeldiversiteit. In totaal zijn er bijna 13.000 behandelingen uitgevoerd door onze artsen en huidtherapeuten. Daarnaast hebben wij opnieuw ruim 1600 nieuwe cliënten mogen verwelkomen binnen onze kliniek. Deze groei bevestigt de aanhoudende vraag naar hoogwaardige cosmetische en huidtherapeutische zorg, waarbij met name behandelingen gericht op huidverbetering en natuurlijke resultaten in populariteit blijven toenemen. Onder nieuwe cliënten waren in 2025 de meest gekozen behandelingen:

- **PDRN-behandeling** bij de cosmetisch arts – gericht op huidkwaliteit en regeneratie.
- **HydraFacial** bij de huidtherapeut – als laagdrempelige en effectieve behandeling voor huidvervetering.

Deze voorkeuren sluiten nauw aan bij de bredere trend waarin cliënten steeds vaker kiezen voor behandelingen die bijdragen aan een gezonde, natuurlijke uitstraling.

In lijn met deze ontwikkeling is het behandelaanbod in 2025 verder uitgebreid en geoptimaliseerd. Zo is gewerkt met Plenhyage XL als nieuwe variant binnen de PDRN-behandelingen, waarbij voordelen zijn behaald in productkwaliteit, leverbetrouwbaarheid en inkoopcondities. Daarnaast is de nieuwe combinatiebehandeling Microneedling + PDRN geïntroduceerd binnen de huidtherapie, die zich in korte tijd heeft ontwikkeld tot een van de meest gevraagde behandelingen. Ook is het aanbod binnen HydraFacial uitgebreid met de HydraLock booster, waardoor behandelingen nog beter gepersonaliseerd kunnen worden. Deze ontwikkelingen dragen bij aan een verdere verbetering van behandelresultaten, cliënttevredenheid en maatwerk binnen onze zorgverlening.

2.1 Behandelresultaten

Een belangrijke ontwikkeling in 2025 is de introductie van het Aura huidanalyse-apparaat. Deze toevoeging heeft geleid tot:

- Betere objectieve analyses van huidcondities;
- Nauwkeurigere behandelplannen;
- En verbeterde evaluaties van (tussentijdse) behandelresultaten.

Hierdoor is de kwaliteit en voorspelbaarheid van behandelresultaten verder toegenomen. De technologie is zeer positief ontvangen door huidtherapeuten en cliënten en zal in 2026 ook worden geïntegreerd bij consulten bij cosmetisch artsen.

2.2 Nabehandelingen

In 2025 hebben in totaal 253 nabehandelingen plaatsgevonden, wat neerkomt op minder dan 2% van het totaal aantal uitgevoerde behandelingen. Dit lage percentage bevestigt de hoge mate van effectiviteit en voorspelbaarheid van onze behandelingen.

Van deze nabehandelingen bestond 88% uit kosteloze touch-ups na een botoxbehandeling. Wij zien deze momenten als een waardevolle aanvulling op het behandeltraject, waarbij we ruimte bieden voor persoonlijke finetuning van het resultaat. Deze aanpak onderstreept ons streven naar maatwerk en optimale cliënttevredenheid. Tegelijkertijd helpen deze evaluaties ons om behandeling continu verder te verbeteren.

2.3 Complicaties en leerpunten

Het percentage complicaties bedroeg 0,03% en het percentage bijwerkingen bedroeg 0,1% van het totaal aantal behandelingen. De meest voorkomende bijwerkingen waren roodheid en zwelling. In lijn met voorgaande jaren blijft het aantal complicaties en bijwerkingen laag. In 2025 zijn aanvullende verbetermaatregelen genomen.

- **Stoppen met toepassen van de PDRN Regular in de oogcontour zone** – vanwege het risico op langdurige zwelling wordt deze toepassing niet langer uitgevoerd.
- **Niet langer aanbieden van de oorlelcorrecties** – deze behandeling is beëindigd na zorgvuldige afweging van complexiteit, veiligheid en esthetisch resultaat, waarbij wij ons blijven richten op behandelingen met de meest voorspelbare hoogwaardige uitkomsten.

Deze keuzes onderstrepen onze focus op veiligheid en verantwoorde zorg.

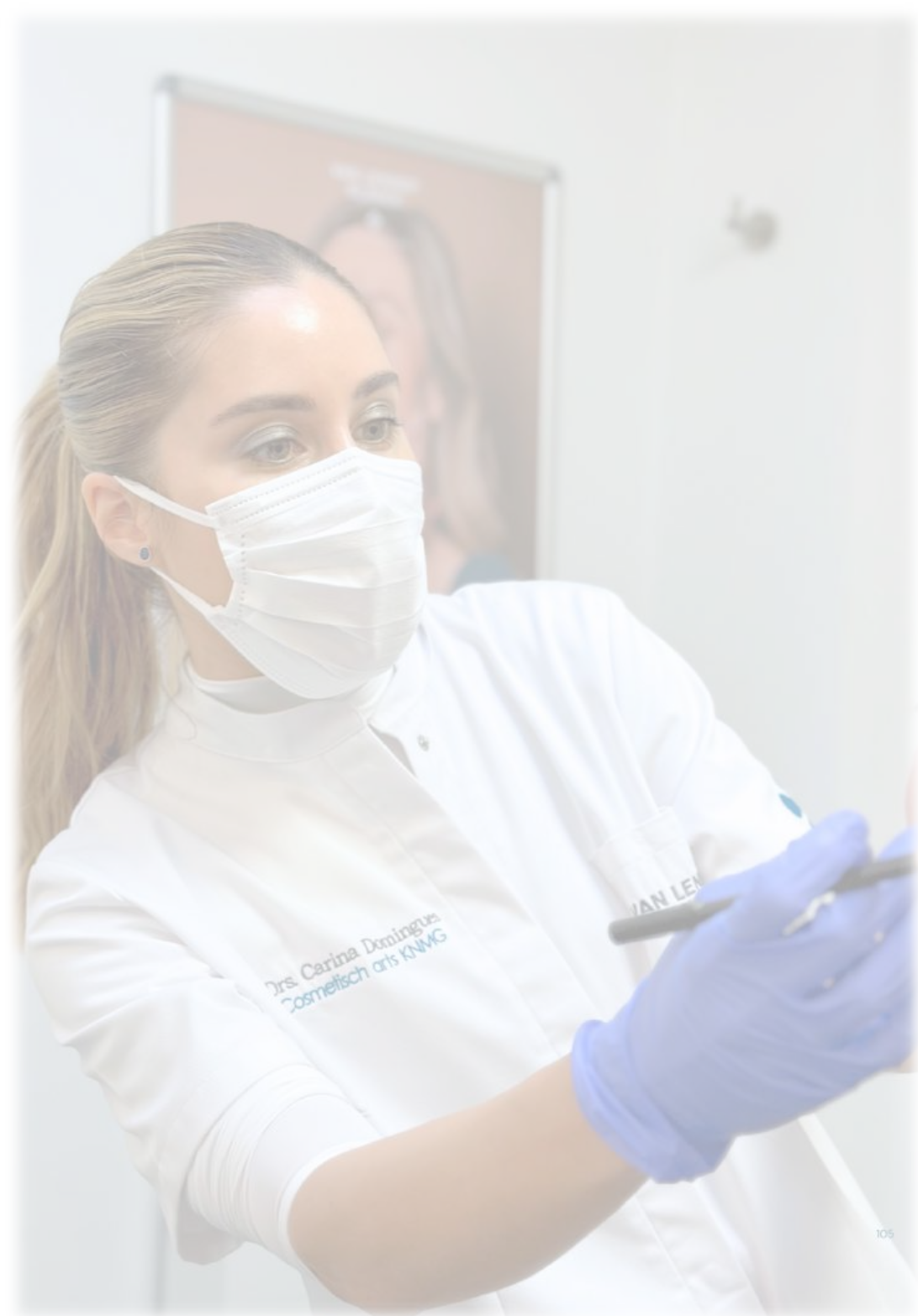
2.4 Cliënttevredenheid en ervaringen

De tevredenheid van onze cliënten is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening. In 2025 hebben we opnieuw systematisch feedback verzameld via online reviews en directe terugkoppeling na behandelingen. Dit heeft de volgende cijfers opgeleverd:

- Een gemiddelde score van een **9,6** op [KliniekErvaringen.nl](#) (op basis van 40 geplaatste reviews in 2025) en hierbij opnieuw het hoogste scoorden op de *deskundigheid van medisch staf* en *klantvriendelijkheid*.
- Een gemiddelde score op Google Reviews van **4,5 sterren** (op basis van 129 geplaatste reviews).
- 23 meldingen ontvangen omtrent klachten en suggesties voor verbeteringen (zowel digitaal als mondeling), welke allen naar tevredenheid zijn opgelost.
- Geen klachten die door de externe klachtenfunctionaris (DOKh) behandeld moesten worden.

Cliënttevredenheid blijft een belangrijke graadmeter. In 2025 is daarom extra ingezet op:

- **Loyalty programma** – voor het eerst zijn loyale cliënten beloond met een gepersonaliseerde gift. Dit initiatief werd zeer positief ontvangen en draagt bij aan cliëntbinding en beleving.
- **Vorbereiding nieuw KTO** – het KTO (klanttevredenheidsonderzoek) krijgt begin 2026 een doorstart om actuele inzichten te verkrijgen en cliënttevredenheid en verbeterpunten.



3. Kwaliteits- en veiligheidsbeleid

In 2025 lag de nadruk op het verder integreren van risicomanagement binnen het kwaliteitssysteem, het versterken van cliëntveiligheid en het vergroten van uniformiteit in werkwijzen. Daarnaast is er actief ingezet op bewustwording binnen het team, zodat kwaliteit en veiligheid niet alleen geborgd zijn in systemen en protocollen, maar ook zichtbaar zijn in het dagelijks handelen van alle medewerkers.

3.1 Kwaliteitsstrategie en beleid

De kwaliteitsstrategie van Van Lennep Kliniek is gebaseerd op de [Plan-Do-Check-Act](#) (PDCA)-cyclus, waarbij continu wordt gestuurd op het plannen, uitvoeren, evalueren en verbeteren van zorgprocessen.

In 2025 is een belangrijke stap gezet in het verder professionaliseren van het kwaliteitsmanagementsysteem door de volledige vernieuwing en integratie van de Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) binnen Scienta. Hierdoor zijn risico's niet alleen inzichtelijk gemaakt, maar ook direct gekoppeld aan beheersmaatregelen, verantwoordelijkheden en opvolging. Dit zorgt voor een meer gestructureerde en aantoonbare borging van risicomanagement binnen de organisatie.

Daarnaast is in 2025 een organisatie breed vaccinatiebeleid geïmplementeerd vanuit het moederbedrijf. Dit beleid draagt bij aan het minimaliseren van gezondheidsrisico's voor zowel medewerkers als cliënten en sluit aan bij de bredere visie op preventie en veiligheid.

Ook is er gestart met een duurzaamheidsproject, waarbij wordt gekeken naar bewuste keuzes in materiaalgebruik, afvalreductie en samenwerking met leveranciers. Hoewel duurzaamheid geen primair zorginhoudelijk thema is, draagt het bij aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en toekomstbestendige zorgverlening.

De kliniek blijft werken conform geldende wet- en regelgeving, waaronder de Wkkgz, en stuurt actief op transparantie, dossiervoering en het melden en analyseren van incidenten. In 2025 is daarnaast extra aandacht besteed aan het versterken van de koppeling tussen beleid en praktijk, zodat kwaliteitsafspraken niet alleen vastgelegd zijn, maar ook aantoonbaar worden nageleefd.

3.2 Veiligheidsmaatregelen en protocollen

Het waarborgen van cliëntveiligheid is een continu aandachtspunt binnen alle lagen van de organisatie. In 2025 is verder ingezet op het optimaliseren en naleven van protocollen en werkprocessen.

Alle behandelaren werken volgens vastgestelde en regelmatig geactualiseerde protocollen, waarbij aandacht is voor hygiëne, infectiepreventie, juiste indicatiestelling en complicatiepreventie. Deze protocollen zijn centraal beschikbaar binnen het kwaliteitssysteem Scienta en worden actief gebruikt in de dagelijkse praktijk.

Een belangrijk onderdeel van veiligheid is het zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens. In 2025 heeft zich een datalek voorgedaan bij Clinical Diagnostics, een externe partij waar Van Lennep Kliniek gebruik van maakt voor het uitvoeren van pathologisch onderzoek bij verwijderd huidweefsel. Dit incident is conform de geldende procedures gemeld, geanalyseerd en opgevolgd in samenwerking met de externe partij. Ondanks dat de datalek niet bij Van Lennep Kliniek plaatsvond, zijn er naar aanleiding hiervan wel aanvullende maatregelen genomen om de bewustwording rondom gegevensbescherming intern te vergroten en de samenwerking met externe partijen kritisch te evalueren.

Daarnaast blijft er aandacht voor medicatieveiligheid, opslagcondities en controle op houdbaarheid, evenals voor het correct registreren van behandelgegevens. Door structurele controles en duidelijke verantwoordelijkheden wordt de veiligheid van zowel cliënten als medewerkers gewaarborgd.

3.3 Scholing en deskundigheidsbevordering

Deskundigheid en vakbekwaamheid van medewerkers zijn essentieel voor het leveren van veilige en kwalitatieve zorg. In 2025 is opnieuw actief geïnvesteerd in zowel interne als externe scholing.

Artsen hebben deelgenomen aan de BHV- en reanimatietraining, waarmee acute zorgvaardigheden worden onderhouden en geborgd. Daarnaast is deelgenomen aan (inter)nationale congressen en trainingen, waaronder Skinovation en de European Roadshow van ZO Skin Health, waarbij de nieuwste ontwikkelingen binnen het vakgebied zijn gedeeld.

Een belangrijke nieuwe ontwikkeling in 2025 is de introductie van intervisie binnen het huidtherapie team. Tijdens deze bijeenkomsten staat casuïstiek centraal en worden behandelkeuzes, werkwijzen en dilemma's gezamenlijk besproken. Dit draagt bij aan reflectie, kennisdeling en het verder uniformeren van behandelingen.

Ook de implementatie van instructievideo's draagt bij aan deskundigheidsbevordering. Deze ondersteunen niet alleen de onboarding van nieuwe medewerkers, maar fungeren ook als naslagwerk voor bestaande medewerkers, waardoor kennis duurzaam wordt geborgd.

Door deze combinatie van scholing, intervisie en praktische ondersteuning wordt continu gewerkt aan het versterken van de professionele standaard binnen de kliniek.

3.4 Interne en externe audits

Audits vormen een belangrijk instrument binnen het kwaliteitsbeleid om te toetsen of processen en werkwijzen voldoen aan de gestelde eisen en om verbeterpunten tijdig te signaleren. Audits dragen niet alleen bij aan controle, maar vooral aan een cultuur van continu leren en verbeteren binnen de organisatie. In december 2025 zijn interne audits uitgevoerd op onder andere:

- Dossiervoering en verslaglegging;
- Naleving van protocollen;
- Hygiëne en infectiepreventie;
- En medicatieveiligheid.

De resultaten laten zien dat de basis op orde is en dat er geen kritische tekortkomingen zijn geconstateerd. De bevindingen zijn vertaald naar concrete verbeteracties, die zijn opgenomen in het kwaliteitsjaarplan.

Naast interne audits blijft ook externe toetsing een belangrijk onderdeel van kwaliteitsborging. De voorbereiding op toekomstige externe audits is in 2025 voortgezet, waarbij extra aandacht is besteed aan aantoonbaarheid van processen, registratie en opvolging van verbetermaatregelen.

4. Overige ontwikkelingen en vooruitblik op 2026

Naast de zorginhoudelijke resultaten en het kwaliteits- en veiligheidsbeleid heeft Van Lennep Kliniek in 2025 ook op organisatorisch, commercieel en technologisch vlak belangrijke stappen gezet. Deze ontwikkelingen dragen bij aan het verder versterken van onze positie als hoogwaardige kliniek, waarbij innovatie, cliëntbeleving en efficiëntie centraal staan. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste ontwikkelingen van het afgelopen jaar toegelicht, gevolgd door een vooruitblik op de ambities en speerpunten voor 2026.

4.1 Ontwikkelingen in 2025

In 2025 is het skincare assortiment uitgebreid met Colorescience, een merk dat minerale make-up en zonbescherming combineert. Deze producten sluiten goed aan bij de groeiende vraag naar natuurlijke, huidverbeterende oplossingen en vormen een waardevolle aanvulling op onze bestaande productlijnen.

Binnen het softwaresysteem Clinicminds zijn diverse optimalisaties doorgevoerd die bijdragen aan efficiëntere werkprocessen en een verbeterde cliëntreis:

- Mogelijkheid voor cliënten om afspraken zelfstandig online te annuleren
- Implementatie van een nieuwe declaratiestandaard
- Automatische verzending van voor- en nazorgformulieren bij afspraakbevestigingen
- Optimalisatie van taken en workflows binnen de front-office
- Introductie van AI-functionaliteiten, waaronder Smart Summary en Quinn
- Pilot met het gebruik van kortingscodes

Deze ontwikkelingen zorgen voor een vermindering van administratieve lasten, een efficiëntere planning en een betere informatievoorziening richting cliënten.

In 2025 is tot slot ook geïnvesteerd in de fysieke uitstraling van de kliniek. Door middel van een make-over, waaronder schilderwerk, vernieuwde inrichting van behandelkamers en optimalisatie van werkplekken, is de high-end uitstraling verder versterkt. Dit draagt niet alleen bij aan de cliëntbeleving, maar ook aan het werkcomfort van medewerkers.



4.2 Vooruitblik op 2026

Voor 2026 ligt de focus op het verder verdiepen en borgen van de in 2025 ingezette ontwikkelingen, met specifieke aandacht voor innovatie, kwaliteit en cliëntgerichtheid.

Belangrijke speerpunten zijn:

- Het voorbereiden op en laten uitvoeren van de [externe audits](#) door zowel de hygiëne en infectiepreventie deskundige als de toezichthoudend apotheker die in februari plaats zullen vinden.
- Verdere integratie van de [Aura](#) binnen consulten van cosmetisch artsen, zodat technologie nog breder wordt ingezet binnen het behandelproces.
- Voortzetting en doorontwikkeling van het [loyalty programma](#), met als doel het versterken van cliëntrelaties.
- Herstart van het [klanttevredenheidsonderzoek \(KTO\)](#) om actuele inzichten te verkrijgen en gericht te kunnen verbeteren.
- Verdere implementatie van [duurzaamheidsinitiatieven](#), met aandacht voor materiaalgebruik, afvalstromen en leverancierskeuzes.
- Uitbreiding van [intervisie](#) en [scholing](#), gericht op kennisdeling, uniformiteit en professionele ontwikkeling.
- Doorontwikkeling van [digitale processen](#), waaronder verdere inzet van AI en optimalisatie van cliëntcommunicatie.

Met deze speerpunten blijft Van Lennep Kliniek zich ontwikkelen als een innovatieve, kwalitatief hoogwaardige en toekomstgerichte organisatie.

4.3 Slotwoord

Met trots kijken wij terug op een jaar waarin verdere professionalisering, innovatie en kwaliteitsverbetering centraal stonden. Door de gezamenlijke inzet van alle medewerkers is het gelukt om onze zorg- en dienstverlening verder te versterken en aan te sluiten bij de wensen van onze cliënten.

De ontwikkelingen in 2025 vormen een stevige basis voor de toekomst. In 2026 blijven wij ons richten op het leveren van veilige, effectieve en cliëntgerichte zorg, waarbij continue verbetering en innovatie centraal staan.