



Klachten- en Geschillenreglement Psychotherapiepraktijk Kolibrie



Algemene gegevens

Naam praktijk:	Psychotherapiepraktijk Kolibrie
Adres praktijk:	Houtstraat 10, 6001 SJ, Weert
Naam praktijkhouder:	Stéphanie Leenders-Stals
E-mailadres:	stephaniestals@psychotherapiepraktijkkolibrie.nl
KvK nummer praktijk:	63974061
AGB code praktijk:	94062333
AGB code persoonlijk:	94101145
Kwalificatie praktijkhouder:	Psychotherapeut BIG
BIG nummer:	99928761116

REGLEMENT KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING VAN KLACHTENPORTAAL ZORG

Psychotherapiepraktijk Kolibrie is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van **Klachtenportaal Zorg**, voor zowel zorg vanuit de **Jeugdwet** als zorg vanuit de **Wkkgz**.

Ik doe mijn werk als psychotherapeut graag en handel naar eer en geweten. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. Ik vind het belangrijk jouw klacht serieus te nemen, ik raad je dan ook aan je onvrede eerst met mij te bespreken. We kunnen op zoek gaan naar een manier hier samen uit te komen, eventueel met een onafhankelijke persoon erbij.

Mocht het niet lukken er samen uit te komen, wil je of kun je een klacht niet bespreekbaar maken met mij, of wens je onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar ik ben aangesloten om onvrede en klachten over mijn zorg te helpen oplossen.

Heb je je klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Je start dan nog geen procedure op. Geef je klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. Je kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet je niet welke klachtenprocedure voor jou geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg je mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

WELKE KLACHTENPROCEDURES ZIJN ER OOK ALWEER?

Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Bestaat uit:

- Een klachtenprocedure en/of bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris;
- Toegang tot de Geschillencommissie KPZ, voor een bindende uitspraak over een behandelde klacht. Je kunt de klacht als geschil voorleggen aan de geschillencommissie als je niet tevreden bent over de door ons geboden oplossing na het doorlopen van de klachtenprocedure.



Wkkgz zorg is alle zorg, denk aan Wlz en Pgb zorg. Uitgesloten zijn: Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet, onvrijwillige/gedwongen zorg (hier gelden Wzd en Wvvgz) en WMO zorg bij zorgaanbieders die uitsluitend WMO zorg bieden.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Bestaat uit:

- Een klachtencommissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de mate van de gegrondheid van een klacht.

De WMO procedure wordt alleen gevoerd als de zorgaanbieder uitsluitend Wmo zorg levert en de gemeente van mening is dat deze klachtenprocedure volstaat. Anders wordt de Wkkgz procedure gevolgd.

Jeugdzorg vallend onder de Jeugdwet

Bestaat uit:

- Rechtstreekse toegang tot de klachtencommissie Jeugdzorg voor een uitspraak over de gegrondheid van een klacht (of onderdelen daarvan) aangevuld met een advies aan de zorgaanbieder;
- Klachtenportaal Zorg biedt altijd bemiddeling aan voor klagers die verwachten dat de klacht op die wijze opgelost zou kunnen worden.





Aldus vastgesteld door

Stéphanie Leenders-Stals
Eigenaar Psychotherapiepraktijk Kolibrie
November 2025

In de bijlagen hieronder vind je de artikelen behorende bij de klachten- en geschillenregelingen voor Jeugdwet en Wkkgz.



Klachtenreglement Jeugdzorg Klachtenportaal Zorg vallend onder de Jeugdwet

Op grond van de Jeugdwet is iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling verplicht een klachtenregeling te treffen. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk instantie die klachten behandelt die worden ingediend over de geleverde jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering van jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. Dit klachtenreglement heeft geen betrekking op gesloten jeugdhulp.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar. Dit klachtenreglement voldoet aan de Jeugdwet.

Artikel 1 Begripsbepalingen

I. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- a. Wet: de Jeugdwet 2014
- b. Aanbieder (beklaagde): jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 1.1 van de Jeugdwet die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg;
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over een gedraging van de aanbieder, voor zover deze gedraging betrekking heeft op de uitvoering van de jeugdhulp. Onder gedraging wordt ook verstaan een nalaten;
- d. Klager: de persoon die de klacht indient. Dit kan zijn: de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, de persoon die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder of een nabestaande indien de jeugdige, de ouder, de ouder zonder gezag, de voogd, de persoon die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder is overleden;
- e. Beklaagde (aanbieder): de persoon op wie de klacht betrekking heeft;
- f. Klachtencommissie Klachtenportaal Zorg: de klachtencommissie die is ingesteld op grond van artikel 4.2.1. van de Jeugdwet en die is belast met de behandeling van klachten als bedoeld onder c;
- g. Klachtenfunctionaris: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen;
- h. Klachtenreglement: Klachtenregeling Klachtenportaal Zorg voor jeugdhulpaanbieders en gecertificeerde instellingen die onder de Jeugdwet vallen.

Artikel 2 Taken klachtencommissie

1. De klachtencommissie behandelt de klacht en oordeelt schriftelijk over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan bij het oordeel aanbevelingen doen.
2. De klachtencommissie stelt een reglement op waarin de werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen.
3. De klachtencommissie geeft geen oordeel over de juridische aansprakelijkheid, schadevergoeding of facturen.

Artikel 3 Samenstelling

1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter of een plaatsvervangend voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter werken niet voor of bij de beklagde.
2. De klacht wordt behandeld door drie leden, waarbij in ieder geval één van de leden de (plaatsvervangend) voorzitter is. De hoorzitting kan niet doorgaan als één van de leden afwezig is.



3. De (plaatsvervangend) voorzitter is meester in de rechten. De overige leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van de zorg en klachtenbehandeling.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de duur van vijf jaar en kunnen éénmaal worden herbenoemd.

Artikel 4 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De klachtencommissie stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de beklagde. De klachtencommissie spant zich ook in zich op die manier te representeren.
2. De (plaatsvervangend) voorzitter of een lid van de klachtencommissie laat zich bij de behandeling van een klacht vervangen door een andere voorzitter of ander lid, als diegene direct of indirect persoonlijk betrokken is bij de klager, beklagde of andere betrokkenen en een onpartijdig en onafhankelijk oordeel daardoor wordt bemoeilijkt.

Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
2. De datum waarop de klacht voldoet aan alle vereisten zoals genoemd in artikel 6, is de aanvangsdatum van de klachtenprocedure.

Artikel 6 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen door de klachtencommissie als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:
 - a. naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en eventueel een e-mailadres van de klager;
 - b. een datum;
 - c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
 - d. een duidelijke omschrijving van de beklagde op wie de klacht betrekking heeft;
 - e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
 - f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om alsnog aan de vereisten te voldoen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
 - b. de klacht is ingediend door een persoon die niet voldoet aan de in deze regeling opgenomen definitie van klager;
 - c. de beklagde niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
 - d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 van de Wet zorg en dwang;
 - e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10.3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvvggz);
 - f. een klacht van dezelfde klager over dezelfde gedraging nog in behandeling is;
 - g. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
 - h. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van de klacht hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging die onderwerp is van de klacht langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden maar de gedraging of de gevolgen van deze gedraging voor klager korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden;



- i. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de beklagde niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de beklagde alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld;
 - j. het formulier in de ontvangstbevestiging van de klacht niet uiterlijk voor de daartoe gestelde termijn is ingevuld en is toegezonden aan de secretaris.
3. Van het besluit de klacht niet te behandelen, ontvangt de indiener van de klacht schriftelijk bericht.

Artikel 7 Ontvangstbevestiging klacht

1. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging van een klacht die voldoet aan de vereisten van artikel 6 van deze klachtenregeling.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over:
 - a. het bestaan en de werkwijze van de klachtencommissie;
 - b. de mogelijkheid voor de klager om zich te laten bijstaan;
 - c. de mogelijkheid tot ondersteuning door de Vertrouwenspersoon Jeugdhulp;
 - d. de mogelijkheid tot bemiddeling door een klachtenfunctionaris;
 - e. de start van de procedure en de afhandelingstermijn;
 - f. de mogelijkheid dat de afhandelingstermijn eenmaal voor de duur van 6 weken kan worden opgeschort.
3. De secretaris stuurt een kopie van de klacht naar de beklagde op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Bemiddeling

1. Voor de klachtencommissie een klacht in behandeling neemt vraagt de secretaris of de klager wenst mee te werken aan het oplossen van de klacht door middel van bemiddeling.
2. Bemiddeling kan plaatsvinden door inschakeling van de klachtenfunctionaris dan wel op andere wijze. Een klager is niet verplicht om mee te werken aan bemiddeling.
3. Indien een klager instemt met bemiddeling wordt, tijdens de periode dat de bemiddeling plaatsvindt, de afhandelingstermijn voor de klacht opgeschort.
4. De secretaris informeert de klager schriftelijk over deze opschorting.

Artikel 9 Behandeling door klachtencommissie

1. Als een klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling niet tot het gewenste resultaat leidt, wordt de klacht door de afdeling klachtenbehandeling Klachtenportaal Zorg voorgelegd aan de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stuurt de op de zaak betrekking hebbende stukken toe aan beide partijen. De beklagde heeft drie weken om schriftelijk op de klacht te reageren.
3. De klachtencommissie stelt vervolgens een datum vast voor een hoorzitting. Beide partijen krijgen tijdens de hoorzitting de gelegenheid hun standpunt mondeling toe te lichten.
4. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van de klager of van de beklagde kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord. Het verzoek kan slechts om zwaarwegende redenen worden toegewezen door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Een hoorzitting is niet openbaar. Het is partijen niet toegestaan een opname te maken tijdens de zitting, tenzij alle aanwezigen daarmee nadrukkelijk instemmen.
6. De secretaris maakt een zakelijk verslag van de hoorzitting. Indien beide partijen gescheiden zijn gehoord verstuurt de secretaris het verslag naar de andere partij. De andere partij kan dan schriftelijk daarop reageren.



7. Partijen worden geacht op de hoorzitting te verschijnen. Bij afwezigheid van één of beide partijen kan de klachtencommissie haar oordeel over de klacht baseren op de aanwezige stukken.
8. De klachtencommissie kan afzien van een hoorzitting als vooraf duidelijk is dat de klacht ongegrond is of als beide partijen hebben aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting.

Artikel 10 Inwinnen en raadplegen informatie

1. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. Voor zover vereist, wordt informatie opgevraagd en worden stukken ingezien met schriftelijke toestemming van de klager.
3. De persoon tot wie een verzoek om informatie is gericht, verstrekt de gegevens voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding.

Artikel 11 Termijnen

1. De klachtencommissie geeft binnen twaalf weken na het in behandeling nemen van de klacht een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de gegrondheid van de klacht en stelt de klager en de beklaagde hiervan in kennis. De klachtencommissie kan haar oordeel voorzien van aanbevelingen.
2. De afhandelingstermijn begint te lopen op het moment dat een klacht volledig voldoet aan de vereisten zoals vastgelegd in artikel 6 van deze Klachtenregeling.
3. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de beklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen. De klachtencommissie zal in dat geval binnen 4 weken haar oordeel over de klacht en de eventuele aanbevelingen uitbrengen.
4. Van de hiervoor genoemde afhandelingstermijn kan met instemming van de klager en beklaagde worden afgeweken.

Artikel 12 Het oordeel

1. Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en is voorzien van:
 - a. de naam van de indiener van de klacht en de beklaagde;
 - b. de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld;
 - c. een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden;
 - d. een omschrijving van de klacht;
 - e. de standpunten van de indiener van de klacht en de beklaagde;
 - f. een omschrijving van de wijze waarop de klacht is behandeld;
 - g. het oordeel over de gegrondheid van de klacht;
 - h. ondertekening;
 - i. eventuele aanbevelingen of adviezen;
2. Het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

Artikel 13 Vervolg op oordeel door beklaagde

De beklaagde deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn, doet de beklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie. De beklaagde vermeldt de termijn waarbinnen zijn standpunt kenbaar zal worden gemaakt. Dit uitstel bedraagt ten hoogste vier weken.

**Artikel 14 Intrekking van de klacht**

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Dit kan op ieder moment in de procedure. De klachtencommissie stelt de beklagde en de klager op de hoogte van het feit dat de klacht als afgerond wordt beschouwd.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
 - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
 - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 15 Klacht gericht op ernstige situatie met een structureel karakter

Als een klacht over een gedraging van een beklagde zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de klachtencommissie de beklagde daarvan in kennis. Als niet blijkt dat de beklagde maatregelen heeft getroffen, meldt de klachtencommissie deze klacht aan de, op grond van de Jeugdwet, met het toezicht belaste ambtenaren. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

Artikel 16 Bekendmaking klachtenregeling

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 17 Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van een meldplicht die uit de wet volgt of als sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

Artikel 18 Registratie klachten

1. De klachtencommissie registreert alle klachten in een klachtenregister. De klachtencommissie brengt jaarlijks, vóór 1 maart van het lopende kalenderjaar, een verslag uit aan Klachtenportaal Zorg met betrekking tot het aantal klachten, de aard van de klachten en de daarmee samenhangende oordelen en aanbevelingen.
2. Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar, een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie en de acties die zijn ondernomen naar aanleiding van de uitgebrachte aanbevelingen.
3. Het geanonimiseerd jaarverslag wordt gestuurd aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Afdeling Jeugd.
4. Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt Klachtportaal Zorg het bericht uit op haar website.
5. Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt op de website gepubliceerd.

Artikel 19 Verplichtingen Klachtenportaal Zorg

1. Klachtenportaal Zorg ziet er namens de aanbieders op toe dat de werkzaamheden van de klachtencommissie worden verricht volgens deze klachtenregeling.



2. Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Dit dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren.

Artikel 20 Inwerkingtreding

Deze Klachtenregeling is met instemming van representatief te achten organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg BV en treedt per 1 januari 2025 in werking.

2025 Klachtenreglement Wkkgz Klachtenportaal Zorg

In dit klachtenreglement is een klachtenregeling opgenomen. Deze klachtenregeling is bedoeld voor (vertegenwoordigers en nabestaanden van) cliënten van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen.

In Nederland zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling op te stellen. Dit staat in de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Het is van belang dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De behandeling van een klacht is dan ook gericht op het bereiken van een goede oplossing voor beide partijen. Klachtenportaal Zorg is een onafhankelijk orgaan dat klachten van cliënten behandelt over de geleverde zorg van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Bij de behandeling van klachten gaan we respectvol met elkaar om, laten we iedereen in zijn waarde en luisteren we naar elkaar. Dit klachtenreglement voldoet aan de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Wkkgz: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
- b. Uitvoeringsbesluit Wkkgz: het besluit houdende vaststelling van nadere regels ter uitvoering van de Wkkgz, in werking getreden op 1 januari 2016.
- c. Zorgaanbieder: de zorgaanbieder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wkkgz die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.
- d. Cliënt: een natuurlijk persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
- e. Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kan zijn een cliënt, de vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt of een persoon die ten onrechte niet door de zorgaanbieder als een vertegenwoordiger is beschouwd.
- f. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen die betrekking heeft op een gedraging die in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder is begaan tegenover een cliënt. Onder een gedraging wordt ook verstaan een nalaten. Het gaat uitdrukkelijk niet om niet zorg gerelateerde onderwerpen zoals facturen, geschillen over overeenkomsten of problemen in de woning.
- g. Klachtenfunctionaris: de persoon die door zijn geschiktheid is aangewezen om op verzoek van een klager een advies op te stellen. Het advies heeft betrekking op de indiening van een klacht. Daarnaast staat de klachtenfunctionaris de klager bij het formuleren van de klacht bij. Ook onderzoekt de klachtenfunctionaris de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 2 De informele oplossing en de formele procedure

1. Een cliënt met een klacht richt zich bij voorkeur eerst tot de zorgaanbieder om gezamenlijk tot een informele oplossing te komen.



2. Een cliënt kan de klacht ook rechtstreeks bij Klachtenportaal Zorg indienen. Dit kan ook nadat de zorgaanbieder en de klager niet tot een informele oplossing zijn gekomen. De klachtenfunctionaris kan de klager bij het indienen van de klacht ondersteunen.

Artikel 3 In behandeling nemen van de klacht

1. Als niet tot een informele oplossing is gekomen of als de klager zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, dan kan de klager een klacht indienen door op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

2. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bijvoorbeeld bij het formuleren en het indienen van een klacht.

3. De datum waarop de zorgaanbieder door de klachtenfunctionaris op de hoogte is gebracht van de klacht, geldt als de aanvangsdatum van de behandeltermijn, zoals bedoeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.

4. Indien een klacht door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt wordt ingediend, kan Klachtenportaal Zorg vragen waar de vertegenwoordigingsbevoegdheid uit blijkt.

Artikel 4 Buiten behandeling laten klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend en is voorzien van:

- a. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en een e-mailadres van de klager;
- b. een datum;
- c. de datum waarop of periode waarin de klacht is ontstaan;
- d. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder(s) op wie de klacht betrekking heeft;
- e. een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht;
- f. een duidelijke omschrijving van de feiten en omstandigheden waarop de klacht betrekking heeft.

2. De klacht moet in het Nederlands zijn opgesteld.

3. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- a. de klacht niet aan de vereisten van de eerste twee leden voldoet en de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen en van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt;
- b. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de vertegenwoordigingsbevoegdheid aannemelijk heeft kunnen maken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, en in de gelegenheid is gesteld om dit binnen twee weken alsnog te doen;
- c. de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1, eerste lid, onder e;
- d. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 55 Wet zorg en dwang (Wzd);
- e. de klacht betrekking heeft op beslissingen die zijn genoemd in artikel 10:3 Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz);
- f. de klacht betrekking heeft op de Wet zorg en dwang (Wzd);
- g. de klacht betrekking heeft op jeugdzorg die onder de Jeugdwet valt;
- h. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg, dan wel niet heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Klachtenportaal Zorg;
- i. eerder een klacht over dezelfde gedraging is behandeld en zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;
- j. de gedragingen die onderwerp zijn van de klacht zich meer dan één jaar voor de datum van het indienen van de klacht, hebben voorgedaan. De klacht kan wel in behandeling worden genomen als de gedraging langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden. De gedraging of de gevolgen van deze gedraging moet voor klager dan wel korter dan één jaar geleden kenbaar zijn geworden.



k. de gedragingen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De klacht kan wel in behandeling worden genomen wanneer tussen Klachtenportaal Zorg en de zorgaanbieder alsnog een overeenkomst is gesloten, waarbij is afgesproken dat de klacht toch kan worden behandeld.

Artikel 5 Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Als de klacht op een andere zorgaanbieder betrekking heeft, dan zorgt de eerst aangeschreven zorgaanbieder voor een zorgvuldige overdracht aan de andere zorgaanbieder. De klager moet daar toestemming voor geven.
2. Als een klacht betrekking heeft op meer dan een zorgaanbieder, dan overleggen de klachtenfunctionarissen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen. De klager moet daar toestemming voor geven.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

Klachtenportaal Zorg stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Artikel 7 Taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
 - b. het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een oplossing te komen;
 - c. de klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - d. de klager op zijn verzoek te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
 - e. de zorgaanbieder in kennis te stellen van de klacht;
 - f. de zorgaanbieder te voorzien van informatie en procesmatig te ondersteunen bij het opstellen van een reactie op de klacht;
 - g. de klager en de zorgaanbieder op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - h. de verslaglegging van de voortgang van de klachtbehandeling en de resultaten;
 - i. verwijzing naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wil voortzetten.
2. Bij de uitoefening van de taak heeft de klachtenfunctionaris de bevoegdheid om te doen wat nodig is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris heeft zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager geen inzage in het behandeldossier.
4. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris spant zich ook in zich op die manier te presenteren.
5. De klachtenfunctionaris hoort en kent de standpunten van de zorgaanbieder en de klager. De zorgaanbieder en de klager zijn daarbij gehouden tot volledige medewerking aan de behandeling van de klacht.
6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze zijn functie kan uitoefenen, moet dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij de zorgaanbieder worden gemeld. In dat geval wordt een andere klachtenfunctionaris aangewezen.
7. De zorgaanbieder waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.



Artikel 8 Termijnen

1. De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, via de klachtenfunctionaris een brief van de zorgaanbieder waarin gemotiveerd de uitkomst het onderzoek van de klacht staat, welke beslissingen over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
2. Indien het verrichten van zorgvuldig onderzoek daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
3. Wanneer zowel de klager als de zorgaanbieder daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.
4. De zorgaanbieder (de klachtenfunctionaris) informeert klager in zijn schriftelijk oordeel over de klacht over de mogelijkheid voor klager om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Klachtportaal Zorg.

Artikel 9 Intrekking van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris dit mede aan de zorgaanbieder en de klager.
2. Een klacht wordt als ingetrokken beschouwd in het geval dat een klager binnen een redelijke termijn niet meer reageert op verzoeken in het kader van de afhandeling van de klachtenprocedure, én:
 - aan klager een uiterlijke termijn is gesteld waarbinnen hij moet reageren;
 - aan klager is gemeld dat bij niet reageren de klacht als ingetrokken wordt beschouwd.

Artikel 10 Bekendmaking klachtenregeling

De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij (de vertegenwoordigers van) cliënten wordt bekendgemaakt door vermelding op de website, het verstrekken van folders en het mondeling attenderen op de klachtenregeling in geval van een klacht.

Artikel 11 Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 12 Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel bekend moet worden geacht. Dit betekent dat deze gegevens, niet aan derden mogen worden verstrekt, tenzij sprake is van schriftelijke instemming van de verstrekking van de klager.

Artikel 13 Verslaglegging

- ☐ Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtenfunctionarissen.
- ☐ Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- ☐ Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.



- ☐ Binnen tien dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- ☐ Het jaarverslag is op te vragen en wordt op de website gepubliceerd.

Artikel 14 Bewaarplicht

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier. Het dossier wordt maximaal twee jaar bewaard nadat de klacht is afgerond.

Artikel 15 Inwerkingtreding

De klachtenregeling is met instemming van representatieve organisaties van cliënten vastgesteld door Klachtenportaal Zorg. De klachtenregeling treedt per 1 januari 2024 in werking.