Klachtenregeling (Wkkgz)

Versie	v1.4
Onderdeel	Cliëntrechten en privacy
Verantwoordelijke	Jeroen Valkenburg | Valckenborgh
Reviewer	Marieke Habraken | Valckenborgh
Gepubliceerd	9-11-2026
Laatst gewijzigd	9-11-2026
Geldig tot en met	10-9-2029

Doel

Deze regeling beschrijft hoe Valckenborgh omgaat met klachten van cliënten en hun naasten: hoe je een klacht indient, wie hem behandelt, binnen welke termijnen en wat je kunt doen als je het niet eens bent met de uitkomst. Dit is de enige klachtenregeling van Valckenborgh. Ze voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en aan ISO 9001:2015 (§8.2 en §10.2). We behandelen klachten zorgvuldig en vertrouwelijk (AVG, NEN 7510) en gebruiken ze om onze zorg te verbeteren.

Voor wie

- Bewoners van de Zorgvilla, deelnemers van de Dagbeleving en cliënten van de Thuiszorg.
- Hun naasten, mantelzorgers en (wettelijk) vertegenwoordigers.
- Alle medewerkers, zzp'ers, stagiairs en vrijwilligers: zij nemen klachten aan en werken mee aan de afhandeling.

In deze regeling noemen we degene die een klacht indient de **klager**.

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van onvrede over onze zorg of dienstverlening. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend. We onderscheiden de volgende soorten:

- Zorg en behandeling
- Bejegening (hoe we met iemand omgaan)
- Facilitair (leefruimte, tuin en buitenruimte, maaltijden)
- Letsel
- Diefstal of vermissing
- Schade aan eigendommen
- Privacy en vertrouwelijkheid van gegevens
- Organisatie en afspraken (planning, bereikbaarheid, kosten)

Uitgangspunten

- We nemen elke klacht serieus en bekijken de zaak vanuit het standpunt van de klager.
- We zijn open over wat niet goed is gegaan en benoemen ook waarover we het eens zijn.
- De relatie met de klager staat centraal. Ook als de klager formeel geen gelijk krijgt, kunnen we met het oog op die relatie anders besluiten.
- We lossen een klacht zo dicht mogelijk bij de bron op; er mag geen drempel zijn om onvrede te uiten.

- Veilige meldcultuur: een klacht is nooit bedoeld om maatregelen te nemen tegen de medewerker die hem meldt. Leidinggevenden benadrukken dit tijdens het inwerken en in het werkoverleg.
- Na het oplossen controleren we of de genomen maatregel ook echt effect heeft gehad.

Verantwoordelijkheden

Wie	Verantwoordelijk voor
Medewerkers	Onvrede signaleren en bespreken, klachten aannemen en melden, meewerken aan onderzoek, verbetervoorstellen doen.
Directeur Zorg & Kwaliteit (interne klachtenbemiddelaar)	Klachten registreren en afhandelen volgens de Wkkgz, ontvangstbevestiging en schriftelijke reactie, herstel- en corrigerende maatregelen bepalen, het effect daarvan herbeoordelen, veilige meldcultuur bevorderen, klachten periodiek evalueren en analyseren.
Directie	Deze regeling vaststellen en actueel houden, preventieve maatregelen vaststellen, calamiteiten en andere verplichte meldingen doen bij de IGJ, klachtenanalyse meenemen in de directiebeoordeling, afspraken met klachtenfunctionaris en geschilleninstantie.
Klachtenfunctionaris (Vereniging SPOT, extern)	Onafhankelijk advies en ondersteuning van de klager, bemiddelen. De klachtenfunctionaris velt geen oordeel over de klacht.

Stap 1 – Bespreken (informele route)

Bij onvrede is de betrokken medewerker het eerste aanspreekpunt. Werkwijze:

1. Luister, stel verduidelijkende vragen en vat samen wat de klacht is.
2. Zoek samen met de klager naar een oplossing en spreek af wat je doet en wanneer.
3. Laat de klager weten wat er is gedaan en of de onvrede daarmee is weggenomen.

Wil de klager de klacht niet met de medewerker of het team bespreken, of is de onvrede na het gesprek niet weg, dan volgt stap 2. De klager kan zich ook direct tot de directeur Zorg & Kwaliteit of de directie wenden.

Stap 2 – Formele klacht indienen en registreren

Een formele klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier (digitaal in het portaal of op papier), schriftelijk of per e-mail aan de directeur Zorg & Kwaliteit, of mondeling. De klager kan het formulier zelf invullen, of de medewerker vult het namens de klager in.

Graag vermelden: naam en contactgegevens van de klager, naam van de cliënt (als dat iemand anders is), wat er is gebeurd (wanneer, waar, wie betrokken was) en welke oplossing de klager wenst.

De klacht wordt **binnen 3 werkdagen** geregistreerd in de module Klachten in het portaal.

Stap 3 – Ontvangstbevestiging en onderzoek

De directeur Zorg & Kwaliteit stuurt de klager **binnen 5 werkdagen** een ontvangstbevestiging, beoordeelt of de klacht duidelijk is en bepaalt wie de klacht inhoudelijk behandelt. Daarmee start de formele afhandeling. Het onderzoek bestaat uit gesprekken met de klager en betrokken medewerkers en zo nodig het raadplegen van het dossier, met inachtneming van de AVG en NEN 7510.

Voorbeeldtekst ontvangstbevestiging:

Beste [naam], wij hebben uw klacht van [datum] in goede orde ontvangen. Dank dat u de moeite hebt genomen om uw klacht aan ons kenbaar te maken. Het spijt ons te lezen dat [korte omschrijving]. Wij sturen u binnen zes weken een schriftelijke inhoudelijke reactie op uw klacht. / Ik wil graag een (telefonische) afspraak met u maken om uw klacht te bespreken.

Stap 4 – Schriftelijke reactie binnen 6 weken

De klager ontvangt **binnen 6 weken** na ontvangst van de klacht een schriftelijke, inhoudelijke reactie. Als dat nodig is, kan deze termijn **eenmalig met 4 weken** worden verlengd; de klager krijgt daarvan vóór het einde van de termijn bericht, met de reden.

In de reactie staat:

- wat het oordeel over de klacht is (gegrond, deels gegrond of ongegrond) en waarom;
- welke beslissingen Valckenborgh over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
- binnen welke termijn de maatregelen worden uitgevoerd;
- dat de klager zich kan wenden tot de geschilleninstantie (stap 6).

Stap 5 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Valckenborgh is voor de onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesloten bij **Vereniging SPOT**. De klachtenfunctionaris biedt de klager een luisterend oor, advies en ondersteuning bij het indienen of formuleren van een klacht en bij het zoeken naar een oplossing. Hij of zij kan bemiddelen in een gesprek tussen klager en medewerker en de klager begeleiden richting de geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris velt geen oordeel over de klacht. De klager kan in elke fase contact opnemen.

Vereniging SPOT – e-mail: klacht@verenigingspot.nl – adres: De Molen 92, 3995 AX Houten.

Stap 6 – Geschilleninstantie

Is de klacht niet in overleg of met hulp van de klachtenfunctionaris opgelost, of wil de klager dat, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de geschilleninstantie **Zorggeschil** (zorggeschil.nl). De geschilleninstantie hoort beide partijen en doet een bindende uitspraak; zij kan ook een schadevergoeding toekennen. De klacht en de uitkomst worden ook in de module Klachten vastgelegd.

Verlies, schade of diefstal van eigendommen

Klachten over verlies, schade of diefstal van eigendommen van cliënten handelt de directeur af in overleg met de cliënt en, waar nodig, met de verzekeraar en/of de politie.

Verplichte meldingen aan de IGJ

Op grond van de Wkkgz meldt de directie onverwijld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ):

- een calamiteit;
- geweld in de zorgrelatie (elke vorm van geweld tegen een cliënt);
- het ontslag van een zorgverlener wegens ernstig disfunctioneren.

De werkwijze staat in de pagina **Calamiteiten en melding IGJ**. De melding wordt ook vastgelegd in de module Klachten of bij het incident.

Registratie, analyse en verbetering

- Alle klachten en de afhandeling worden vastgelegd in de module Klachten in het portaal: datum van binnenkomst, klager en cliënt, omschrijving, betrokken team, acties en afspraken, datum en inhoud van de reactie, uitkomst en verbetermaatregelen.

- De directie ziet toe op de juiste registratie en op de afhandeling.
- Corrigerende maatregelen gaan als verbeterpunt naar het verbeterregister; daar wordt ook het effect beoordeeld.
- Minimaal één keer per jaar analyseert de directie alle klachten op trends. De uitkomst gaat mee in de directiebeoordeling.
- Gegevens worden bewaard volgens de bewaartermijnen en de AVG; alleen wie ze nodig heeft, heeft toegang.

Informatie aan cliënten en naasten

Cliënten en naasten krijgen bij de start van de zorg schriftelijke informatie over deze regeling. Op de website staat kort hoe de klachtenprocedure werkt en hoe je de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie bereikt. Daarnaast informeren we hen op vaste momenten volgens het **Communicatieplan informatieveiligheid en klachtenregeling**. Medewerkers verwijzen bij vragen naar deze regeling en naar de klachtenfunctionaris.

Samenhang met andere pagina's

- Calamiteiten en melding IGJ
- Vertrouwenspersoon
- Procedure informatiebeveiligingsincidenten en datalekken (bij klachten over privacy)
- Incidentanalyse: van melding naar oorzaak naar maatregel
- Communicatieplan informatieveiligheid en klachtenregeling

Deze regeling vervangt de procedure "Klachten en afwijkingen" (v1.1), inclusief de aanpassingen van v1.2 (rollen: directeur Zorg & Kwaliteit en directie).