



KLACHTENREGELING

EquitasZorg

Documentnummer: KL-001

Versie: 2.0

Datum laatste wijziging: 15-05-2026

Documenteigenaar: Manager Zorg & Organisatie

Afdeling: Kwaliteit / Directie

WOORD VOORAF

Bij EquitasZorg vinden wij het belangrijk dat cliënten, vertegenwoordigers en betrokkenen zich gehoord voelen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de begeleiding, zorgverlening, communicatie of bejegening. EquitasZorg beschouwt klachten als waardevolle signalen om de kwaliteit van zorg en dienstverlening te verbeteren.

Wij streven naar een open en veilige cultuur waarin onvrede bespreekbaar is. Waar mogelijk proberen wij klachten eerst informeel op te lossen. Indien dit niet lukt, kan een formele klacht worden ingediend volgens deze klachtenregeling.

Deze regeling is opgesteld conform:

- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- de eisen vanuit ISO-kwaliteitsmanagement;
- de richtlijnen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

EquitasZorg werkt voor onafhankelijke klachtenopvang samen met het:
Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ).

1. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

Deze regeling heeft als doel:

- klachten zorgvuldig, transparant en laagdrempelig te behandelen;
- herstel van vertrouwen en relatie te bevorderen;
- cliënten rechtsbescherming te bieden;
- structurele verbeteringen binnen EquitasZorg mogelijk te maken;
- te voldoen aan wettelijke en kwaliteitseisen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze regeling geldt voor:

- cliënten van EquitasZorg;
- voormalig cliënten;
- nabestaanden;
- wettelijk vertegenwoordigers;
- gemachtigden.

De regeling heeft betrekking op klachten over:

- zorgverlening;
- begeleiding;
- bejegening;
- communicatie;
- veiligheid;
- organisatie van zorg;
- handelen of nalaten van medewerkers of de organisatie.

3. BEGRIPSBEPALINGEN

Cliënt

Een persoon die zorg, begeleiding of ondersteuning ontvangt of heeft ontvangen van EquitasZorg.

Klacht

Iedere uiting van onvrede over handelen, nalaten, gedrag, communicatie of besluitvorming van EquitasZorg of haar medewerkers.

Klager

Degene die de klacht indient:

- cliënt;
- voormalig cliënt;
- nabestaande;
- wettelijk vertegenwoordiger;
- gemachtigde.

Betrokkene

De medewerker of functionaris op wie de klacht betrekking heeft.

Klachtenfunctionaris

De onafhankelijke functionaris via CBKZ die ondersteuning biedt bij klachtopvang en klachtbemiddeling.

Zorgaanbieder

EquitasZorg.

4. UITGANGSPUNTEN

EquitasZorg hanteert de volgende uitgangspunten:

- klachten worden serieus genomen;
 - iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld;
 - cliënten mogen geen nadeel ondervinden van het indienen van een klacht;
 - waar mogelijk wordt eerst gezocht naar een informele oplossing;
 - klachten worden objectief, zorgvuldig en tijdig behandeld;
 - klachten dragen bij aan kwaliteitsverbetering.
-

5. INFORMELE KLACHTAFHANDELING

EquitasZorg stimuleert dat onvrede eerst bespreekbaar wordt gemaakt met:

- de betrokken medewerker;
- de persoonlijk begeleider;
- de leidinggevende.

Doel hiervan is:

- misverstanden oplossen;
- uitleg geven;
- afspraken herstellen;
- vertrouwen behouden.

Van een informele klachtbehandeling wordt een korte rapportage gemaakt indien relevant voor de zorgverlening.

6. INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT

Indien een informele oplossing niet mogelijk is of onvoldoende resultaat biedt, kan een formele klacht worden ingediend.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van CBKZ.

Contactgegevens CBKZ

Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)

E-mail: klachten@cbkz.nl

Postadres:

CBKZ

Antwoordnummer 570

4200 WB Gorinchem

De klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van klager;
- datum;
- omschrijving van de klacht;
- betrokken personen;
- gewenste oplossing.

Een klacht kan ook mondeling worden gemeld. Indien nodig ondersteunt de klachtenfunctionaris bij het op schrift stellen hiervan.

7. ONDERSTEUNING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionaris:

- is onafhankelijk;
- behandelt klachten vertrouwelijk;

- is kosteloos voor de cliënt;
- ondersteunt bij het formuleren van de klacht;
- bemiddelt tussen partijen;
- bewaakt termijnen;
- informeert over vervolgstappen.

De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de inhoudelijke zorgverlening.

8. ONTVANGST EN BEHANDELING VAN DE KLACHT

Na ontvangst van de klacht:

1. ontvangt klager een schriftelijke bevestiging;
2. wordt de procedure uitgelegd;
3. ontvangt de betrokkene informatie over de klacht;
4. wordt onderzocht of bemiddeling mogelijk is.

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast.

Indien nodig kunnen:

- gesprekken plaatsvinden;
- documenten worden opgevraagd;
- aanvullende toelichtingen worden gevraagd.

9. TERMIJNEN

EquitasZorg handelt klachten af conform de Wkkgz.

- Binnen **6 weken** na ontvangst ontvangt klager een schriftelijke reactie.
- Deze termijn mag eenmaal met maximaal **4 weken** worden verlengd.
- Indien meer tijd nodig is, gebeurt dit uitsluitend met toestemming van de klager.

10. NIET IN BEHANDELING NEMEN VAN EEN KLACHT

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien:

- dezelfde klacht al eerder is behandeld;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- de klacht geen betrekking heeft op zorgverlening van EquitasZorg;

- de klacht al bij een andere bevoegde instantie in behandeling is;
- voldoende aan de klacht tegemoet is gekomen.

De klager ontvangt hiervan schriftelijk bericht met motivering.

11. INZAGE DOSSIER EN PRIVACY

Voor inzage in het cliëntdossier geldt:

- uitsluitend met schriftelijke toestemming van cliënt of vertegenwoordiger;
- conform AVG-richtlijnen;
- alleen voor zover noodzakelijk voor klachtbehandeling.

Alle betrokkenen hebben geheimhoudingsplicht.

12. REGISTRATIE EN KWALITEITSVERBETERING

Klachten worden geregistreerd binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van EquitasZorg.

De registratie bevat:

- aard van de klacht;
- datum;
- afhandeling;
- verbetermaatregelen.

Geanonimiseerde analyses worden gebruikt voor:

- kwaliteitsverbetering;
- risicoanalyse;
- interne audits;
- managementrapportages.

13. MELDING VAN CALAMITEITEN

Bij vermoedens van:

- calamiteiten;
- geweld in de zorgrelatie;

- grensoverschrijdend gedrag;
- tuchtwaardig handelen;

handelt EquitasZorg conform:

- de Wkkgz;
- IGJ-meldplicht;
- interne incidentenprocedures.

Indien noodzakelijk doet EquitasZorg melding bij:

- Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ);
- politie;
- andere bevoegde instanties.

14. GESCHILLENCOMMISSIE

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie conform de Wkkgz.

Geschillencommissie Zorg

Website:

www.degeschillencommissiezorg.nl

De geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

15. KLACHTEN OVER MEERDERE ZORGAANBIEDERS

Indien de klacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders, kan in overleg gekozen worden voor:

- gezamenlijke behandeling;
- afgestemde behandeling;
- gedeelde rapportage.

Hiervoor is toestemming van de klager vereist.

16. RECHTEN VAN DE KLAGER

De klager heeft recht op:

- onafhankelijke ondersteuning;
- tijdige behandeling;
- inzage in procedure;
- vertrouwelijkheid;
- bescherming tegen benadeling;
- informatie over vervolgstappen.

17. VERANTWOORDELIJKHEDEN BINNEN EQUITASZORG

De directie van EquitasZorg is verantwoordelijk voor:

- beschikbaarheid van een klachtenregeling;
- aansluiting bij CBKZ;
- naleving van wet- en regelgeving;
- periodieke evaluatie van klachten;
- implementatie van verbetermaatregelen.

Leidinggevenden zijn verantwoordelijk voor:

- signalering van onvrede;
- stimuleren van open communicatie;
- opvolging van verbeterpunten.

18. BEKENDMAKING

Deze klachtenregeling:

- wordt verstrekt aan cliënten;
- is beschikbaar op aanvraag;
- wordt intern gedeeld met medewerkers;
- wordt opgenomen binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van EquitasZorg.

19. SLOTBEPALINGEN

Deze regeling treedt in werking op **15 mei 2026** en vervangt alle eerdere versies van de klachtenregeling.

De regeling wordt minimaal eenmaal per twee jaar geëvalueerd of eerder indien:

- wetgeving wijzigt;
- auditbevindingen daartoe aanleiding geven;
- organisatorische veranderingen dit vereisen.

BIJLAGE – TOESTEMMINGSVERKLARING DOSSIERINZAGE

Machtiging inzage cliëntdossier ten behoeve van klachtbehandeling

Naam cliënt: _____

Geboortedatum: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Hierbij geef ik toestemming aan de klachtenfunctionaris van CBKZ en aan betrokken functionarissen van EquitasZorg om, voor zover noodzakelijk voor behandeling van mijn klacht, inzage te verkrijgen in relevante onderdelen van mijn dossier.

Deze toestemming geldt uitsluitend voor de duur van de klachtprocedure en kan schriftelijk worden ingetrokken.

Datum: _____

Plaats: _____

Handtekening cliënt / vertegenwoordiger: