Klachtenreglement HappyZorg

Als zorgaanbieder is HappyZorg vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht een gedegen, onafhankelijke en laagdrempelige klachtenregeling aan te bieden. Deze wettelijke eisen zijn vertaald in ons klachtenreglement. Dit is van toepassing op alle zorg die HappyZorg levert onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) en/of Wet langdurige zorg (Wlz). Met dit klachtenreglement willen wij bereiken dat:

- Cliënten en naasten zich gehoord voelen
- Klachten worden afgerond met wederzijds begrip
- Er openheid wordt gegeven omtrent klachten en ongewenste gebeurtenissen en we daar met elkaar van leren
- De kwaliteit van zorg structureel verbeterd wordt

Bij aanvang van de zorg ontvangen onze cliënten schriftelijke informatie over dit klachtenreglement, de klachtenfunctionaris en Geschillencommissie. De informatie is ook te vinden op onze website.

Niet (helemaal) Happy?

Wij doen er alles aan om onze zorgverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten. Toch kan het voorkomen dat een cliënt niet (geheel) tevreden is over de ontvangen zorg. Dit horen wij dan graag, zodat wij in de gelegenheid zijn deze ontevredenheid weg te nemen én onze zorgverlening verder te verbeteren.

In eerste instantie adviseren wij de cliënt en/of naaste altijd het ongenoegen te bespreken met de betreffende zorgverlener. Mocht dat contact niet leiden tot een gewenste uitkomst, kan er contact opgenomen worden met de thuiszorgondernemer (contactgegevens zijn te vinden op onze website). De thuiszorgondernemer zal samen met de cliënt en/of naaste zoeken naar een passende oplossing. Als ook dat onverhoopt niet leidt tot het gewenste resultaat kan de cliënt en/of naaste zich wenden tot de klachtenfunctionaris van HappyZorg voor advies en bemiddeling. In de brochure “Help mee onze zorg beter maken!” hebben wij deze informatie voor cliënten vastgelegd.

Klachtenfunctionaris

Happyzorg stelt cliënten een onafhankelijke en neutrale contactpersoon ter beschikking, die kan ondersteunen bij het indienen en afhandelen van een klacht, de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris:

- Luistert naar het verhaal van de klager en biedt eerste opvang.
- Geeft informatie over de klachtenprocedure en mogelijke vervolgstappen.
- Bemiddelt tussen klager en betrokken zorgverlener, met als doel samen tot een oplossing te komen.
- Begeleidt de klager gedurende het gehele proces en bewaakt de voortgang.

Ondersteuning door de klachtenfunctionaris is voor cliënten van HappyZorg kosteloos.

Versie: 3
Datum: Juli '26

Een klacht kan op verschillende manieren bij de klachtenfunctionaris worden ingediend:

- Via het digitale klachtenformulier op de website van HappyZorg
- Door te mailen naar Klachtenfunctionaris@happyzorg.nl
- Telefonisch op nummer 070-2622221
- Per post: HappyZorg B.V.
  T.a.v. de Klachtenfunctionaris
  Prinses Margrietplantsoen 50
  2595 BR Den Haag

Na ontvangst van een klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met de cliënt en/of naaste op. Er is ook de mogelijkheid om een klacht anoniem in te dienen. In dat geval kan er geen contact opgenomen worden met de indiener van de klacht, maar uiteraard nemen wij ook anonieme klachten serieus.

Geschillencommissie

Als de interne klachtenprocedure van HappyZorg niet tot het gewenste resultaat leidt kan de cliënt en/of naaste zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Dit kan via de site https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/

Of per post:

De Geschillencommissie Zorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Klachten op grond van de Wet Zorg en Dwang (WZD)

Voor klachten op grond van de WZD geldt een andere route. Het gaat dan bijvoorbeeld om klachten over een beslissing over de wilsbekwaamheid van een cliënt of een beslissing om onvrijwillige zorg uit te voeren. Deze klachten worden met ingang van 1 juni 2026 door de cliënt en/of naaste rechtstreeks ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Dit kan via de site van de Geschillencommissie zorg: Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg - De Geschillencommissie Zorg

Voor vragen over het indienen van een klacht kunnen cliënten en hun naasten contact opnemen via het contactformulier van de Geschillencommissie of via het reguliere zorgnummer van de Geschillencommissie: 070-3105380.

Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	Degene op wiens (nalaten van) handelen of besluit de klacht betrekking heeft
Bestuur	Bestuurder van HappyZorg
Calamiteit	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot een ernstig schadelijk gevolg of zelfs tot het overlijden van een cliënt heeft geleid
Cliënt	Een natuurlijk persoon die zorg vraagt of ontvangt van HappyZorg
Geschil	Een conflict, aanvaring, dispuut of meningsverschil dat beslecht dient te worden
Geschillencommissie weten	De geschilleninstantie waar HappyZorg bij is aangesloten, te "De Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg"
Incident	Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg
Inspectie	De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)
Klacht	Elke (mondelinge of schriftelijke) uiting van onvrede over een gedraging, beslissing of nalaten in het kader van de zorgverlening van HappyZorg
Klachtenfunctionaris	Onafhankelijke persoon die voor HappyZorg belast is met de opvang en bemiddeling van klachten van (of namens) cliënten
Klager	De persoon die een klacht heeft ingediend
Melding	Een schriftelijk of elektronisch bericht over: – Het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een zorgaanbieder – Het professioneel functioneren van een zorgverlener – Een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf
Nabestaande	A) de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene B) andere bloed-of aanverwanten van de overledene, mits deze ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was C) degene die reed vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband

samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet

D) degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding

E) bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graag in de zijlijn

Thuiszorgondernemer	Eindverantwoordelijk leidinggevende van een wijkteam van HappyZorg
Zorg	Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorgdienstverlening
Zorgaanbieder	HappyZorg
Zorgverlener	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig zorg verleent

Klacht indienen

Artikel 2. Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

1. De cliënt;
2. Diens (wettelijke) vertegenwoordiger;
3. Diens nabestaande;
4. Diens gemachtigde.

Artikel 3. Bij wie kan een klacht worden ingediend

Een klacht kan binnen HappyZorg achtereenvolgens worden voorgelegd aan:

1. Degene op wie de klacht betrekking heeft;
2. De thuiszorgondernemer;
3. De onafhankelijke Klachtenfunctionaris;
4. Het bestuur van HappyZorg.

Artikel 4. Wijze waarop een klacht wordt ingediend

Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst met de betrokken zorgverlener en/of met de thuiszorgondernemer van desbetreffend wijkteam besproken. Klachten kunnen echter ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden ingediend.

Klachtenbehandeling

Artikel 5. Informele afhandeling

5.1 De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van een klacht contact op met de klager om de klacht te bespreken en oplossingen te verkennen.

5.2 Zo nodig organiseert de klachtenfunctionaris een gesprek tussen klager en aangeklaagde

5.3 Leidt dit niet tot een oplossing, dan begeleidt de klachtenfunctionaris bij het indienen van een formele klacht

Artikel 6. Formele klachtbehandeling

6.1 Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging aan klager

6.2 HappyZorg streeft ernaar een klacht binnen 6 weken af te handelen. Als er meer tijd nodig is, ontvangt de klager vóór het verstrijken van deze termijn een gemotiveerde verlenging van maximaal 4 weken extra met een indicatie wanneer uitsluitsel volgt

6.3 De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen 5 werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris vermeldt in de

begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.

6.4 Klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe

6.5 Als voor het onderzoeken van de klacht inzage in relevante stukken of het cliëntendossier vereist is, vraagt de klachtenfunctionaris de klager/cliënt daarvoor om toestemming

6.6 Klachtenfunctionaris houdt klager tussentijds op de hoogte van de voortgang op vooraf overeengekomen wijze.

6.7 Als de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtenfunctionaris de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtenfunctionaris stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de klachtenfunctionaris te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7. Termijn van behandeling

De klachtenfunctionaris geeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht advies aan het bestuur van HappyZorg. Bij dreigende overschrijding van deze termijn informeert de klachtenfunctionaris de klager, de aangeklaagde en het bestuur hierover schriftelijk met vermelding van de reden en van de termijn waarbinnen zij alsnog een advies tegemoet kunnen zien.

Artikel 8. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
    a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtenfunctionaris is behandeld.
    b. Indien een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is.
    c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.
    d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis, langer dan twee jaar geleden.
2. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart deelt de klachtenfunctionaris dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

Artikel 9. Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld als de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of via e-mail kenbaar te maken dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris wenst. Als de klachtenfunctionaris een klacht om deze reden niet verder behandelt deelt de klachtenfunctionaris dit mee aan de aangeklaagde, de klager en het bestuur.

Artikel 13. Uitkomst klachtenbehandeling

De klachtenfunctionaris brengt klager, aangeklaagde, thuiszorgondernemer en bestuur schriftelijk op de hoogte van de uitkomst van de klachtenbehandeling. De uitkomst van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris is niet juridisch bindend, tenzij het via de geschillencommissie gaat.

Overige bepalingen

Artikel 14. Geschillencommissie

1. Indien een klacht die is ingediend na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg waar de zorgaanbieder bij aangesloten is.

Artikel 15. Privacy en vertrouwelijkheid

Persoonsgegevens worden in het kader van de klachtafhandeling verwerkt volgens de AVG. Dossiers worden alleen gedeeld voor afhandeling van de klacht. De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. Dit houdt in dat alles wat er besproken wordt in de procedure vertrouwelijk is en alleen met betrokkenen wordt besproken met als doel om samen tot een goede oplossing te komen. Wanneer deze geheimhouding zou kunnen leiden tot gevaarlijke situaties, wordt de klachtenfunctionaris ontheven van deze geheimhoudingsplicht.

Artikel 16. Registratie, analyse en kwaliteitsverbetering

Klachten worden geanonimiseerd geregistreerd en periodiek geanalyseerd. Elk kwartaal worden de trends, oorzaken en verbetermaatregelen rondom klachten opgenomen in het kwartaalverslag Kwaliteit en gedeeld met het bestuur, de cliëntenraad en de raad van commissarissen.

Artikel 17 Slotbepalingen

In alle niet-geregelde gevallen beslist het bestuur van HappyZorg, met inachtneming van de Wkkgz. Wijzingen in wet- en regelgeving worden zo spoedig mogelijk verwerkt in dit reglement.

Bijlage 1. Stroomschema Klachtafhandeling

