

# KLACHTENREGELING – HELDERHEID ZORG B.V.

Datum: 01-05-2026

Vestigingsplaats: Arnhem

## 1. Doel van de klachtenregeling

Helderheid Zorg B.V. streeft naar kwalitatief hoogwaardige, veilige en cliëntgerichte zorg. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een cliënt, vertegenwoordiger of betrokkene niet tevreden is over de geboden zorg of dienstverlening.

Wij zien klachten als een waardevolle bron van feedback. Door klachten zorgvuldig te behandelen willen wij onvrede wegnemen, het vertrouwen herstellen en onze dienstverlening blijven verbeteren.

## 2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt;
- een wettelijk vertegenwoordiger;
- een gemachtigde;
- een nabestaande of direct betrokkene.

Een klacht kan mondeling, telefonisch of schriftelijk worden ingediend.

E-mail: [info@helderheidzorg.nl](mailto:info@helderheidzorg.nl)

## 3. Eerste stap: bespreek de klacht

Wij moedigen cliënten aan om een klacht of onvrede eerst te bespreken met de betrokken zorgverlener of begeleider. In veel gevallen kan een open gesprek leiden tot een snelle en passende oplossing.

Wanneer dit niet mogelijk is of onvoldoende resultaat oplevert, kan de klacht formeel worden ingediend.

## 4. Ontvangst en behandeling van de klacht

Na ontvangst van een klacht:

1. ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging;
2. wordt de klacht zorgvuldig onderzocht;
3. krijgen alle betrokken partijen de gelegenheid hun visie te geven (hoor en wederhoor);
4. wordt gezocht naar een passende oplossing voor de ontstane situatie.

Indien nodig worden aanvullende gesprekken gevoerd of wordt extra informatie opgevraagd om de klacht zorgvuldig te kunnen beoordelen.

## 5. Termijnen

Helderheid Zorg B.V. streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen.

- Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
- Binnen zes weken na ontvangst ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.
- Indien meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, kan deze termijn worden verlengd conform de bepalingen van de Wkkgz. De klager wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

## 6. Verbetermaatregelen

Wanneer uit onderzoek blijkt dat verbeteringen noodzakelijk zijn, worden passende maatregelen genomen.

Deze maatregelen kunnen gericht zijn op:

- het oplossen van de ontstane situatie;
- het beperken van eventuele gevolgen;
- het voorkomen van herhaling;
- het verbeteren van processen, communicatie of dienstverlening.

## 7. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Indien de cliënt niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht, kan gebruik worden gemaakt van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Helderheid Zorg B.V. is aangesloten bij een erkende klachtenregeling conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenfunctionaris ondersteunt cliënten kosteloos bij het indienen en behandelen van klachten en kan bemiddelen tussen partijen.

De contactgegevens van de klachtenfunctionaris worden op verzoek verstrekt en zijn beschikbaar via de aangesloten klachtenregeling.

## 8. Geschillencommissie

Wanneer een klacht na behandeling niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de erkende geschillencommissie waarbij Helderheid Zorg B.V. is aangesloten.

De geschillencommissie beoordeelt het geschil onafhankelijk en doet een bindende uitspraak conform de geldende wet- en regelgeving.

## 9. Registratie en kwaliteitsverbetering

Alle klachten en uitingen van onvrede worden geregistreerd.

Periodiek worden klachten geanalyseerd op:

- aard van de klacht;
- oorzaken;
- trends en terugkerende signalen;
- benodigde verbetermaatregelen.

De uitkomsten worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering binnen de organisatie en vormen input voor evaluaties, beleidsontwikkeling en interne kwaliteitsbewaking.

## 10. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens en informatie die tijdens de klachtbehandeling worden verstrekt, worden uitsluitend gebruikt voor de beoordeling en afhandeling van de klacht en verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

## 11. Evaluatie en herziening

Deze klachtenregeling wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd.

Bij wijzigingen in wet- en regelgeving, organisatorische ontwikkelingen of op basis van klachtenanalyses kan de regeling tussentijds worden aangepast.

Vastgesteld door de directie van Helderheid Zorg B.V.