

# Klachtenreglement

## 't Vissershûs

*Goed voor elkaar bij 't Vissershûs*

Conform Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Versie 2.2 — Geldig vanaf 1 juni 2026

## Inhoudsopgave

- Hoofdstuk 1 — Definities en begrippen
- Hoofdstuk 2 — Inleiding en reikwijdte
- Hoofdstuk 3 — Informatie en bekendmaking
- Hoofdstuk 4 — Vertrouwenspersoon
- Hoofdstuk 5 — Klachtenfunctionaris
- Hoofdstuk 6 — Indienen van een klacht
- Hoofdstuk 7 — Behandeling van de klacht
- Hoofdstuk 8 — Oordeel over de klacht
- Hoofdstuk 9 — Geschillencommissie
- Hoofdstuk 10 — Vaststelling en wijziging reglement
- Bijlage 1 — Klachtenformulier
- Bijlage 2 — Contactgegevens

## Hoofdstuk 1 — Definities en begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Wkkgz** — De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg van 7 oktober 2015, in werking getreden op 1 januari 2016.
- b. Zorgaanbieder** — 't Vissershûs, de instelling die zorg verleent zoals bedoeld in de Wkkgz.
- c. Cliënt** — De bewoner die zorg ontvangt van de zorgaanbieder.
- d. Klager** — De cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande die een klacht indient.
- e. Klacht** — Iedere uiting van ongenoegen over de wijze waarop de zorgaanbieder of een aan de zorgaanbieder verbonden persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de cliënt heeft gedragen.
- f. Vertrouwenspersoon** — Een onafhankelijke, onpartijdige persoon die de cliënt ondersteunt, adviseert en bijstaat bij het formuleren en indienen van een klacht.
- g. Klachtenfunctionaris** — Een onafhankelijke, onpartijdige persoon die bemiddelt tussen klager en zorgaanbieder met als doel een gezamenlijke oplossing te bereiken.
- h. Aangeklaagde** — De zorgaanbieder of een aan de zorgaanbieder verbonden persoon op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
- i. Geschilleninstantie** — De door de minister van VWS erkende externe geschilleninstantie waarbij 't Vissershûs via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen is aangesloten, te weten Geschillencommissie EZa (Extramurale Zorgaanbieders).
- j. Riant Verzorgd Wonen (RVW)** — De brancheorganisatie voor kleinschalige particuliere ouderenzorg waarbij 't Vissershûs is aangesloten en die de externe klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon en klachtencommissie levert.

## Hoofdstuk 2 — Inleiding en reikwijdte

### Artikel 1 — Doel en uitgangspunten

1. Dit klachtenreglement heeft tot doel het bieden van een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten over de zorgverlening door 't Vissershûs.
2. De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing, waarbij waar mogelijk door bemiddeling van de klachtenfunctionaris een minnelijke schikking wordt nagestreefd.
3. De zorgaanbieder gebruikt klachten als leermogelijkheid om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

### Artikel 2 — Reikwijdte

1. Dit klachtenreglement is van toepassing op alle klachten over de wijze waarop 't Vissershûs of een aan 't Vissershûs verbonden persoon zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de cliënt heeft gedragen.
2. Onder aan de zorgaanbieder verbonden personen worden verstaan: medewerkers in loondienst, vrijwilligers, stagiaires en ZZP'ers die werkzaam zijn voor of namens 't Vissershûs.
3. Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een andere wettelijke regeling bestaat, zoals tuchtrecht of aansprakelijkheid.

### Artikel 3 — Juridische grondslag

Dit klachtenreglement is vastgesteld op grond van artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en voldoet aan de daaraan gestelde eisen.

## Hoofdstuk 3 — Informatie en bekendmaking

### Artikel 4 — Informatieplicht

1. De zorgaanbieder zorgt ervoor dat cliënten, hun vertegenwoordigers en andere belanghebbenden op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
2. Informatie over de klachtenregeling wordt verstrekt:
  - Bij de intake en opname van een nieuwe bewoner
  - Via de website van 't Vissershûs
  - Via folders en informatiemateriaal in 't Vissershûs
  - Op verzoek van cliënten, familie of andere belanghebbenden

### Artikel 5 — Bekendmaking

1. Dit klachtenreglement ligt ter inzage bij de directie van 't Vissershûs en is gepubliceerd op de website.
2. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de geschilleninstantie zijn duidelijk zichtbaar in de instelling en worden vermeld op de website.

## Hoofdstuk 4 — Vertrouwenspersoon

### Artikel 6 — Benoeming en onafhankelijkheid

1. De zorgaanbieder heeft een vertrouwenspersoon aangesteld die onafhankelijk is van de zorgaanbieder. De vertrouwenspersoon wordt aangeleverd via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen.
2. De vertrouwenspersoon is niet werkzaam voor of bij de zorgaanbieder en heeft geen commercieel belang bij de zorgaanbieder.

### Artikel 7 — Taken vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Het bieden van een luisterend oor aan cliënten met ongenoegen of een klacht
- Het informeren en adviseren van cliënten over de klachtenprocedure
- Het ondersteunen bij het formuleren van een klacht
- Het begeleiden van cliënten tijdens de klachtenprocedure
- Het doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris indien gewenst

### Artikel 8 — Bereikbaarheid

1. De vertrouwenspersoon is kosteloos bereikbaar voor cliënten en hun vertegenwoordigers.
2. Het e-mailadres van de vertrouwenspersoon is vermeld in Bijlage 2 van dit reglement.

## Hoofdstuk 5 — Klachtenfunctionaris

### Artikel 9 — Benoeming en onafhankelijkheid

1. De zorgaanbieder heeft een klachtenfunctionaris aangesteld die voldoende onafhankelijk en onpartijdig is. De klachtenfunctionaris wordt aangeleverd via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen.
2. De klachtenfunctionaris neemt geen deel aan de behandeling van klachten waarin hij of zij zelf betrokken is geweest of waarbij hij of zij een persoonlijk belang heeft.

### Artikel 10 — Taken klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft tot taak:

- Het voorlichten van klagers over de klachtenprocedure
- Het ondersteunen, adviseren en begeleiden van klagers
- Het bemiddelen tussen klager en zorgaanbieder
- Het nastreven van een minnelijke schikking
- Het bewaken van de voortgang van de klachtbehandeling
- Het rapporteren aan de zorgaanbieder over klachten (geanonimiseerd)

### Artikel 11 — Bereikbaarheid

1. De klachtenfunctionaris is kosteloos bereikbaar voor klagers.
2. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris zijn vermeld in Bijlage 2 van dit reglement.

## Hoofdstuk 6 — Indienen van een klacht

### Artikel 12 — Wie kan een klacht indienen

Een klacht kan worden ingediend door:

- De cliënt zelf
- De wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt
- Een door de cliënt gemachtigde persoon
- De zaakwaarnemer van de cliënt
- Nabestaanden van de cliënt

### Artikel 13 — Termijn

1. Een klacht kan worden ingediend binnen twee jaar nadat de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan.
2. In bijzondere omstandigheden kan van deze termijn worden afgeweken.

### Artikel 14 — Wijze van indienen

1. Een klacht wordt bij voorkeur eerst mondeling besproken met de betrokken zorgverlener of leidinggevende, om te bezien of op deze wijze een oplossing kan worden bereikt.
2. Leidt dit niet tot een oplossing, of wenst klager het onderwerp niet direct met de betrokkene te bespreken, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij:
  - De directie van 't Vissershûs
  - De klachtenfunctionaris van Riant Verzorgd Wonen
3. De klacht kan worden ingediend via:
  - E-mail aan: klachtenfunctionaris@riantverzorgdwonen.nl
  - Post aan het adres van 't Vissershûs, t.a.v. directie of klachtenfunctionaris
  - Het klachtenformulier (Bijlage 1)
4. Klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.

### Artikel 15 — Inhoud van de klacht

De klacht bevat bij voorkeur:

- Naam en contactgegevens van klager
- Naam van de cliënt (indien klager iemand anders is)
- Een omschrijving van de gebeurtenis(sen) waarop de klacht betrekking heeft
- Datum(s) en tijdstip(pen) indien relevant
- Naam van betrokken medewerker(s) indien bekend
- Wat klager verwacht of wenst als oplossing

## Hoofdstuk 7 — Behandeling van de klacht

### Artikel 16 — Ontvankelijkheid

1. De zorgaanbieder beoordeelt of klager ontvankelijk is. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
  - De klacht is ingediend buiten de termijn van twee jaar
  - Klager niet bevoegd is om de klacht in te dienen
  - De klacht geen betrekking heeft op de zorgverlening door 't Vissershûs
  - De klacht reeds elders wordt of is behandeld (bijvoorbeeld tuchtrecht)
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager meegedeeld binnen 2 weken na ontvangst van de klacht.

### Artikel 17 — Bemiddeling

1. Na ontvangst van de klacht wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld voor bemiddeling, tenzij klager dit niet wenst.
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met klager en de aangeklaagde(n) om te bemiddelen en een minnelijke schikking te bewerkstelligen.
3. De klachtenfunctionaris kan beide partijen uitnodigen voor een gesprek.
4. Indien door bemiddeling een oplossing wordt bereikt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en is de klacht afgehandeld.

### Artikel 18 — Onderzoek

1. Indien bemiddeling niet leidt tot een oplossing, of indien klager dit wenst, wordt de klacht in onderzoek genomen door de zorgaanbieder.
2. De zorgaanbieder kan de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Riant Verzorgd Wonen voor advies.
3. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de klacht.
4. Klager en aangeklaagde kunnen worden uitgenodigd voor een hoorgesprek.
5. Beide partijen hebben het recht zich te laten bijstaan door een raadspersoon of vertrouwenspersoon.

### Artikel 19 — Termijn

1. De zorgaanbieder handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst.
2. Indien de klacht niet binnen 6 weken kan worden afgehandeld, wordt klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, onder vermelding van de redenen en de termijn waarbinnen een oordeel kan worden verwacht.
3. De termijn kan eenmalig met maximaal 4 weken worden verlengd.

### Artikel 20 — Vertrouwelijkheid

1. Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de klachtbehandeling hebben verkregen.
2. Persoonlijke gegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## Hoofdstuk 8 — Oordeel over de klacht

### Artikel 21 — Schriftelijk oordeel

1. De zorgaanbieder geeft binnen de gestelde termijn (artikel 19) een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht aan klager en de aangeklaagde.
2. Het oordeel bevat:
  - Een samenvatting van de klacht
  - De bevindingen van het onderzoek
  - Een gemotiveerd oordeel: gegrond, deels gegrond of ongegrond
  - Eventuele maatregelen of verbeteracties
  - Informatie over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie EZa (zie Hoofdstuk 9)

### Artikel 22 — Maatregelen

1. Indien de klacht (deels) gegrond wordt verklaard, neemt de zorgaanbieder passende maatregelen.
2. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:
  - Een excuus aan klager
  - Verbeteracties in de zorgverlening
  - Scholing of training van medewerkers
  - Aanpassing van protocollen of werkwijzen
  - Andere passende maatregelen

### Artikel 23 — Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden geregistreerd en geanonimiseerd bewaard.
2. De zorgaanbieder evalueert periodiek de ontvangen klachten en gebruikt deze informatie voor kwaliteitsverbetering.
3. Jaarlijks wordt gerapporteerd aan de cliëntenraad en Raad van Toezicht over het aantal en de aard van de ontvangen klachten.

## Hoofdstuk 9 — Geschillencommissie

### Artikel 24 — Aansluiting bij erkende geschilleninstantie

1. 't Vissershûs is, via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen, aangesloten bij de Geschillencommissie EZa (Extramurale Zorgaanbieders), een door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).
2. Deze aansluiting voldoet aan de wettelijke verplichting van een zorgaanbieder om aangesloten te zijn bij een erkende externe geschilleninstantie.

### Artikel 25 — Wanneer kan een geschil worden voorgelegd

Een klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie EZa in de volgende situaties:

- De klacht is door 't Vissershûs niet binnen de in artikel 19 genoemde termijn afgehandeld
- De klager is het niet eens met het schriftelijk oordeel zoals bedoeld in artikel 21
- Van de klager kan in redelijkheid niet worden verlangd dat hij of zij de klacht eerst bij 't Vissershûs indient
- De klager wenst een bindende uitspraak
- Bij voortdurende onenigheid over de afhandeling van de klacht tussen klager en zorgaanbieder

### Artikel 26 — Procedure bij de Geschillencommissie EZa

1. Het geschil wordt schriftelijk voorgelegd aan de Geschillencommissie EZa via de daarvoor bestemde procedure (zie Bijlage 2 voor contactgegevens en website).
2. De Geschillencommissie EZa doet een bindende uitspraak. Dit betekent dat zowel klager als zorgaanbieder zich aan de uitspraak moet houden.
3. De Geschillencommissie EZa kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,—.
4. De Geschillencommissie EZa doet uitspraak binnen zes maanden na indiening van het geschil. In spoedeisende gevallen kan een versnelde behandeling worden verzocht.
5. Aan het indienen van een geschil zijn kosten verbonden (klachtgeld). De actuele tarieven staan vermeld op de website van de Geschillencommissie EZa.

### Artikel 27 — Verhouding tot andere instanties

1. Het voorleggen van een geschil aan de Geschillencommissie EZa staat los van de mogelijkheid om een melding te doen bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over de kwaliteit of veiligheid van de zorg.
2. Voor klachten in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) kan de klager terecht bij de cliëntenvertrouwenspersoon Wzd en de externe klachtencommissie onvrijwillige zorg (KCOZ).
3. Het oordeel van de tuchtrechter (BIG-geregistreerde zorgverleners) staat los van deze klachten- en geschillenregeling.

## Hoofdstuk 10 — Vaststelling en wijziging reglement

### Artikel 28 — Vaststelling

1. Dit klachtenreglement is vastgesteld door de directie van 't Vissershûs.
2. Het reglement is ter advisering voorgelegd aan de cliëntenraad.
3. Versie 2.2 is in werking getreden per 1 januari 2026.

### Artikel 29 — Wijziging

1. Wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de directie, na advisering door de cliëntenraad.
2. Wijzigingen worden bekendgemaakt aan alle betrokkenen en gepubliceerd op de website.

### Artikel 30 — Hardheidsclausule

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarin toepassing van dit reglement tot onbillijkheden leidt, beslist de directie.

## Bijlage 1 — Klachtenformulier

U kunt dit formulier gebruiken om uw klacht schriftelijk in te dienen bij 't Vissershûs.

### Persoonlijke gegevens

Naam klager: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode en plaats: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Indien u klaagt namens iemand anders:

Naam cliënt: \_\_\_\_\_

Relatie tot cliënt: \_\_\_\_\_

### Uw klacht

Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk:

---

---

---

---

Datum en tijdstip gebeurtenis: \_\_\_\_\_

Betrokken medewerker(s): \_\_\_\_\_

### Gewenste oplossing

Wat verwacht of wenst u als oplossing?

---

---

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_

**Dit formulier kunt u sturen naar:**

't Vissershûs

T.a.v. Directie of Klachtenfunctionaris

Pelikaanstraat 1E

8916 AD Leeuwarden

Of per e-mail: [klachtenfunctionaris@riantverzorgdwoonen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@riantverzorgdwoonen.nl)

## Bijlage 2 — Contactgegevens

### 't Vissershûs

Adres: Pelikaanstraat 1E

Postcode en plaats: 8916 AD Leeuwarden

Telefoon: 058-7676058

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

### Vertrouwenspersoon (via Riant Verzorgd Wonen)

E-mail: [vertrouwenspersoon@riantverzorgdwoenen.nl](mailto:vertrouwenspersoon@riantverzorgdwoenen.nl)

Telefoon: 06-55726248

De vertrouwenspersoon is kosteloos bereikbaar voor alle bewoners en hun vertegenwoordigers.

### Klachtenfunctionaris (via Riant Verzorgd Wonen)

E-mail: [klachtenfunctionaris@riantverzorgdwoenen.nl](mailto:klachtenfunctionaris@riantverzorgdwoenen.nl)

Telefoon: 06-55726248

De klachtenfunctionaris is kosteloos bereikbaar voor bemiddeling bij klachten.

### Klachtencommissie Riant Verzorgd Wonen

E-mail: [klachtencommissie@riantverzorgdwoenen.nl](mailto:klachtencommissie@riantverzorgdwoenen.nl)

De externe klachtencommissie van de brancheorganisatie is onafhankelijk en behandelt klachten vertrouwelijk.

### Geschillencommissie EZa (erkende geschilleninstantie Wkkgz)

't Vissershûs is via de brancheorganisatie Riant Verzorgd Wonen aangesloten bij de Geschillencommissie EZa, een door de minister van VWS erkende geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 Wkkgz.

Website: <https://geschillencommissie-eza.nl>

Via de website van de Geschillencommissie EZa kunt u een geschil indienen. De Geschillencommissie EZa doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding tot € 25.000,— toekennen.

### Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Als u een klacht heeft over de kwaliteit of veiligheid van de zorg, kunt u terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

Telefoon: 0900 - 222 58 80

Website: [www.igj.nl](http://www.igj.nl)