



## **Klachtenregeling Welbevinder**

DEZE KLACHTENREGELING IS GEBASEERD OP DE MODEL KLACHTENREGELING ZOALS  
OPGESTELD DOOR DE LHV, INEEN EN NHG

Etten-Leur, 11-02-2026



## Inhoud

Inleiding .....	3
Artikel 1   Begripsbepalingen.....	3
Artikel 2   Doelstellingen van de klachtenregeling .....	4
Artikel 3   Invullen van het klachtenformulier.....	4
Artikel 4   Wanneer nemen we een klacht niet in behandeling? .....	4
Artikel 5   Klachtbehandeling .....	4
Artikel 6   Termijnen.....	5
Artikel 7   Interne klachtenfunctionaris .....	5
Artikel 8   Externe Klachtenfunctionaris .....	6
Artikel 9   Informatie .....	6
Artikel 10   Kosten .....	6
Artikel 11   Geheimhouding.....	6
Artikel 12   Verwerking persoonsgegevens .....	7
Artikel 13   Inwerkingtreding .....	7



## Inleiding

Bij de Welbevinder streven wij ernaar om onze gebruikers te ondersteunen in hun welzijn en leefstijl op een betrouwbare, veilige en respectvolle manier. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening of dat u een klacht heeft over de manier waarop wij met uw gegevens of adviezen omgaan.

Deze klachtenregeling is opgesteld om u duidelijkheid te geven over hoe u een klacht kunt indienen, hoe wij deze behandelen en welke stappen wij nemen om tot een oplossing te komen. Wij vinden het belangrijk dat klachten zorgvuldig, transparant en binnen redelijke termijnen worden afgehandeld.

Ons doel is om van uw feedback te leren en onze dienstverlening continu te verbeteren. Uw klacht wordt altijd serieus genomen en behandeld volgens de geldende wet- en regelgeving.

## Artikel 1 | Begripsbepalingen

<b>a. Klager</b>	De natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>– de gebruiker</li><li>– een vertegenwoordiger van een gebruiker</li><li>– nabestaande(n) van een overleden gebruiker</li><li>– de professional</li></ul>
<b>b. Klacht</b>	Een uiting van ongenoegen over het gebruik van de Welbevinder, de bejegening of het proces van toeleiden en verbinden.
<b>c. Interne klachtenfunctionaris</b>	De interne klachtenfunctionaris helpt gebruikers die een klacht hebben over de Welbevinder. Deze persoon luistert naar de klacht, geeft uitleg over de mogelijkheden en probeert te helpen bij het vinden van een oplossing.
<b>d. Externe klachtenfunctionaris</b>	De externe klachtenfunctionaris helpt gebruikers die een klacht hebben over de Welbevinder en hier met de organisatie niet uit komen. De externe klachtenfunctionaris bemiddelt tussen gebruiker en organisatie.
<b>e. Gebruiker</b>	De persoon die de applicatie gebruikt. Een gebruiker kan zijn:
<b>f. Geschil</b>	Een klacht, die na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de gebruiker is opgelost en de gebruiker daarin niet berust.
<b>g. Professional</b>	Een natuurlijk persoon die beroepsmatig ondersteuning verleent (professional en aanbieder kunnen éénzelfde persoon zijn).
<b>h. Aanbieder</b>	De organisatie die verantwoordelijk is voor de Welbevinder.



## Artikel 2 | Doelstellingen van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld om het melden en oplossen van klachten zo makkelijk en duidelijk mogelijk te maken. We willen ervoor zorgen dat uw klacht goed wordt opgepakt en dat we samen werken aan een oplossing. Zo herstellen we het vertrouwen en de relatie met onze gebruikers.

Daarnaast geeft deze regeling u zekerheid: u weet precies hoe de procedure werkt en wat uw rechten zijn.

## Artikel 3 | Invullen van het klachtenformulier

1. Een formele klacht moet schriftelijk worden ingediend via het klachtenformulier, voorzien van een datum. Dit formulier vindt u op de website van de Welbevinder.
  - a. De datum op het klachtenformulier geldt als de officiële startdatum van de klachtenprocedure. Vanaf dat moment gelden de wettelijke termijnen.
  - b. Als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande, kan de Welbevinder vragen om documenten die aantonen dat deze persoon bevoegd is om namens de klager op te treden.

## Artikel 4 | Wanneer nemen we een klacht niet in behandeling?

1. We behandelen een klacht niet als:
  - a. De klacht gaat over iets anders dan wat in artikel 1 is omschreven.
  - b. De klacht is ingediend door iemand die volgens artikel 1 geen klacht mag indienen.
  - c. De klacht is medisch van aard.
2. Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgt u daarvan schriftelijk bericht van ons.
3. Als de klacht niet over ons, maar over iemand anders gaat, zorgen wij ervoor dat de klacht wordt doorgestuurd naar die persoon. Dit doen we alleen als u daar toestemming voor geeft.

## Artikel 5 | Klachtbehandeling

1. Na ontvangst van het schriftelijke klachtenformulier wordt deze in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee weken contact op met de klager of diens vertegenwoordiger om samen te bepalen hoe de klacht het beste behandeld kan worden, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele uitzonderingen.
3. De klager wordt schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht
4. Als de klachtenfunctionaris denkt dat het nodig is om een oplossing te vinden, kan hij een externe partij inschakelen. Dit mag alleen als de klager vooraf schriftelijk instemming geeft.



5. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt de klager een brief van de klachtenfunctionaris. In deze brief staat:
  - a. Wat het onderzoek naar de klacht heeft opgeleverd.
  - b. Welke beslissingen er zijn genomen.
  - c. Binnen welke termijnen eventuele maatregelen worden uitgevoerd.
6. Indien de klager niet tevreden is over de uitkomst of afhandeling van de klacht, wordt hij geïnformeerd over de mogelijkheid om zich te wenden tot de externe klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg.
7. De behandeling van een klacht stopt in de volgende gevallen:
  - a. Meteen, zodra wij een schriftelijke melding van de klager ontvangen dat hij de klacht wil beëindigen.
  - b. Op de datum waarop wij schriftelijk bevestigen dat de klager mondeling heeft aangegeven de klacht in te trekken.
8. Als de klager overlijdt tijdens de behandeling van de klacht, wordt de klacht verder behandeld met de wettelijke erfgenenamen. Dit gebeurt alleen als zij aangeven dat ze de klacht willen voortzetten.

## Artikel 6 | Termijnen

1. Een klacht moet binnen een jaar ingediend worden nadat u op de hoogte bent, of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn, van de situatie.
2. De klager ontvangt binnen een termijn van twee weken, met uitzondering van bijzondere omstandigheden zoals ziekte of vakantie, een ontvangstbrief/mail.
3. De klager ontvangt binnen 6 weken na de datum waarop de klacht bij de Welbevinder is ingediend een reactie/afhandeling van de klacht, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele uitzonderingen.
4. Indien het noodzakelijk is om de termijn te verlengen om tot een afronding van de klacht te komen, kan de termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
5. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de termijn tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de klachtenfunctionaris met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

## Artikel 7 | Interne klachtenfunctionaris

1. De interne klachtenfunctionaris heeft de taak en verantwoordelijkheid om samen met de klager (of diens vertegenwoordiger):
  - a. Op een informele manier tot een oplossing te komen.
  - b. Uit te leggen hoe de klachtenregeling werkt.
2. De interne klachtenfunctionaris mag alles doen wat redelijkerwijs nodig is om de klager goed te begeleiden bij het oplossen van de klacht.
3. De interne klachtenfunctionaris moet altijd onafhankelijk en eerlijk blijven tegenover zowel de klager als de zorgaanbieder. Hij mag geen gedrag vertonen dat de indruk wekt dat hij partijdig is of zijn functie niet op een neutrale manier uitvoert.



## Artikel 8 | Externe Klachtenfunctionaris

1. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de externe klachtenfunctionaris om in samenspraak met de klager of diens vertegenwoordiger en zorgaanbieder:
  - een onafhankelijk oordeel of advies uit te brengen over de klacht.
2. De externe klachtenfunctionaris is onafhankelijk, niet aan de organisatie verbonden persoon of instantie die klachten behandelt wanneer interne afhandeling niet mogelijk, wenselijk of toereikend is.
3. De externe klachtenfunctionaris bemiddelt waar wenselijk tussen de klager of diens vertegenwoordiger, de interne klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder.
4. Als een klacht is behandeld door de Geschillencommissie van het SKGE en er een bindende uitspraak is gedaan, kan dezelfde klacht niet meer worden voorgelegd aan het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

## Artikel 9 | Informatie

1. De organisatie van de Welbevinder draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en klager in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en applicatie.
2. De organisatie van de Welbevinder informeert de werkzame medewerkers en de netwerkpraktijken over de klachtenregeling en vraagt en ondersteunt hen conform deze regeling te handelen.

## Artikel 10 | Kosten

1. De klager is voor de klachtenbehandeling zoals neergelegd in deze klachtenregeling geen kosten verschuldigd.
2. Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een externe klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de organisatie van de Welbevinder.
3. Als de klager of de aanbieder/professional bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

## Artikel 11 | Geheimhouding

1. Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht moet vertrouwelijk omgaan met alle (persoons)gegevens. Deze informatie mag niet aan andere worden doorgegeven.
2. Er is een uitzondering op de geheimhoudingsplicht als de wet, een rechtelijke uitspraak of een officiële verplichting ons verplicht om informatie bekend te maken.



## Artikel 12 | Verwerking persoonsgegevens

1. Klachten worden vastgelegd door de klachtenfunctionaris in het systeem eQuse, met inachtneming van de AVG. Alleen de noodzakelijke gegevens worden verwerkt; overbodige persoonsgegevens of medische details worden niet geregistreerd.
2. De organisatie van de Welbevinder is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens volgens de wet. Hij zorgt ervoor dat deze gegevens zorgvuldig en veilig worden behandeld.
3. De persoonsgegevens worden maximaal 2 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld. Alleen als er een belangrijke reden is om ze langer te bewaren, doen we dat. In dat geval laten we dit aan de klager weten.

## Artikel 13 | Inwerkingtreding

De klachtenregeling is op 14-01-2026 vastgesteld door de organisatie van de Welbevinder en treedt per de datum voornoemd in werking.