



Klachtenregeling, Klachtenprocedure en Klachtenformulier

Voor Wmo, begeleiding, jeugdhulp en volwassenenzorg

Organisatie	Lingewaard Zorgkompas
Document	Klachtenregeling, Klachtenprocedure en klachtenformulier
Versie	1.0
Datum	mei 2026

Inhoudsopgave:

1. Doel en uitgangspunten.....	pagina 2
2. Contactgegevens.....	pagina 3
3. Wie een klacht kan indienen.....	pagina 3
4. Informele oplossing en gesprek.....	pagina 4
5. Formele klachtenprocedure.....	pagina 4
6. Ontvangst en registratie.....	pagina 4
7. Behandeling en termijnen.....	pagina 5
8. Vertrouwelijkheid en privacy.....	pagina 5
9. Onafhankelijke ondersteuning.....	pagina 5
10. Externe klachtenmogelijkheden.....	pagina 6
11. Verbetermaatregelen en evaluatie.....	pagina 6
12. Kort stappenplan bij klachten.....	pagina 6
13. Slot.....	pagina 7
Bijlage A - Klachtenformulier.....	pagina 8
Bijlage B – Interne registratie klachten.....	pagina 9

1. Doel en uitgangspunten

Lingewaard Zorgkompas streeft naar veilige, professionele, respectvolle en cliëntgerichte zorg en begeleiding. Binnen de organisatie staan vertrouwen, open communicatie, persoonlijke betrokkenheid en zorgvuldigheid centraal. Iedere cliënt, ouder/verzorger, vertegenwoordiger of betrokkene moet zich gehoord, serieus genomen en veilig voelen bij het bespreken van vragen, zorgen, signalen van onvrede of klachten.

Klachten en verbeterpunten worden binnen Lingewaard Zorgkompas gezien als belangrijke signalen die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg, begeleiding en samenwerking. Daarom worden klachten serieus genomen, zorgvuldig behandeld en waar nodig gebruikt om werkwijzen, communicatie of processen verder te verbeteren.

Lingewaard Zorgkompas vindt het belangrijk dat het melden van een klacht laagdrempelig, veilig en toegankelijk is. Iedere cliënt of betrokkene moet zich vrij voelen om een klacht, zorgpunt of ervaring bespreekbaar te maken zonder angst voor negatieve gevolgen voor de begeleiding of samenwerking.

- Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:
 - klachten worden zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld;
 - iedere melder wordt met respect en professionaliteit benaderd;
 - er wordt gezocht naar een passende en redelijke oplossing;
 - klachten worden binnen een redelijke termijn behandeld;
 - privacy van alle betrokkenen wordt beschermd;
 - signalen en verbeterpunten worden meegenomen in kwaliteitsverbetering binnen de organisatie.

Lingewaard Zorgkompas stimuleert waar mogelijk een open gesprek tussen betrokkenen om onduidelijkheden, misverstanden of spanningen in een vroeg stadium bespreekbaar te maken en gezamenlijk tot een oplossing te komen.

2. Contactgegevens

Voor vragen, opmerkingen, signalen van onvrede of het indienen van een klacht kan contact worden opgenomen met [Lingewaard Zorgkompas](https://www.lingewaardzorgkompas.nl).

Lingewaard Zorgkompas vindt het belangrijk dat cliënten, ouders/verzorgers, vertegenwoordigers en samenwerkingspartners laagdrempelig contact kunnen opnemen wanneer zij vragen of zorgen hebben over de begeleiding, ondersteuning of dienstverlening.

Contactgegevens

Lingewaard Zorgkompas

E-mailadres: info@lingewaardzorgkompas.nl

Website: www.lingewaardzorgkompas.nl

Klachten, signalen of verzoeken kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend. Lingewaard Zorgkompas streeft ernaar om meldingen zorgvuldig, respectvol en binnen een redelijke termijn te behandelen.

Indien gewenst kan een cliënt of betrokkene ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon of onafhankelijke klachtenfunctionaris tijdens het bespreken of indienen van een klacht.

3. Wie een klacht kan indienen

Lingewaard Zorgkompas vindt het belangrijk dat cliënten en betrokkenen zich vrij voelen om vragen, zorgen of klachten bespreekbaar te maken. Een klacht melden mag nooit negatieve gevolgen hebben voor de begeleiding of samenwerking.

Een klacht kan worden ingediend door:

- cliënten;
- ouders/verzorgers;
- wettelijk vertegenwoordigers;
- jeugdigen of hun vertegenwoordigers;
- andere direct betrokkenen of samenwerkingspartners.
- Ook signalen van onvrede of zorgen over de begeleiding, communicatie, veiligheid of dienstverlening kunnen worden gemeld.
- Wanneer iemand ondersteuning nodig heeft bij het indienen van een klacht, kan hierbij hulp worden gevraagd van een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.

4. Informele oplossing en gesprek

Lingewaard Zorgkompas vindt open communicatie belangrijk. Daarom wordt waar mogelijk eerst geprobeerd om een klacht, zorgpunt of onvrede informeel te bespreken met de betrokken medewerker of directie.

Veel onduidelijkheden, misverstanden of spanningen kunnen op deze manier snel, respectvol en zorgvuldig worden opgelost. Hierbij staat een open gesprek en het gezamenlijk zoeken naar een passende oplossing centraal.

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk is of onvoldoende helpt, kan een formele klacht worden ingediend.

5. Formele klachtenprocedure

Wanneer een informele oplossing niet mogelijk is of onvoldoende helpt, kan een formele klacht worden ingediend.

Klachten kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend via info@lingewaardzorgkompas.nl. Lingewaard Zorgkompas behandelt iedere klacht zorgvuldig, vertrouwelijk en respectvol.

Na ontvangst van de klacht wordt bekeken welke stappen nodig zijn om tot een passende oplossing te komen. Hierbij staat een eerlijke en professionele behandeling centraal.

6. Ontvangst en registratie

Iedere klacht wordt zorgvuldig geregistreerd en vertrouwelijk behandeld binnen [Lingewaard Zorgkompas](#). Hierbij wordt rekening gehouden met privacy, zorgvuldigheid en professionele communicatie.

De ontvangst van een klacht wordt in principe binnen vijf werkdagen bevestigd. Vervolgens wordt bekeken welke stappen nodig zijn voor een passende behandeling en afhandeling van de klacht.

Klachten, signalen en verbeterpunten worden intern geëvalueerd om de kwaliteit, veiligheid en professionaliteit van de zorg en begeleiding verder te verbeteren.

7. Behandeling en termijnen

Lingewaard Zorgkompas streeft naar een zorgvuldige en professionele afhandeling van klachten binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

Wanneer meer tijd nodig is voor onderzoek of afhandeling, wordt de melder hierover tijdig geïnformeerd. Tijdens de behandeling van de klacht wordt geprobeerd om duidelijkheid te geven, betrokkenen te horen en samen tot een passende oplossing te komen.

Een klacht wordt waar mogelijk behandeld door een persoon die niet direct betrokken is bij de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

8. Vertrouwelijkheid en privacy

Lingewaard Zorgkompas gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie die betrekking heeft op een klacht. Privacy van cliënten, betrokkenen en medewerkers wordt hierbij gerespecteerd en beschermd.

Gegevens en documenten rondom een klacht worden uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht of wanneer dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige afhandeling. Hierbij wordt gehandeld volgens de geldende privacywetgeving en interne afspraken rondom vertrouwelijkheid en gegevensbescherming.

9. Onafhankelijke ondersteuning

Cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen kunnen gebruikmaken van onafhankelijke ondersteuning of een vertrouwenspersoon bij vragen, zorgen of klachten.

[Lingewaard Zorgkompas](#) werkt samen met een onafhankelijke contactpersoon voor ondersteuning, advies en vertrouwelijke gesprekken.

Onafhankelijke contactpersoon

Brenda Helms

Telefoonnummer: 06 83 18 97 38

E-mailadres: brendahelms@adviespuntzorgbelang.nl

Cliënten en betrokkenen kunnen contact opnemen voor ondersteuning, advies of een vertrouwelijk gesprek over de begeleiding of dienstverlening.

Daarnaast is Lingewaard Zorgkompas aangesloten bij [Klachtenportaal Zorg](#) voor onafhankelijke klachtbehandeling.

Voor jeugdigen en ouders binnen de jeugdhulp kan tevens ondersteuning worden gevraagd via [Jeugdstem](#), onafhankelijke vertrouwenspersonen in de jeugdhulp.

10. Externe klachtenmogelijkheden

Wanneer een klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klacht extern worden voorgelegd. Lingewaard Zorgkompas is hiervoor aangesloten bij [Klachtenportaal Zorg](#).

Klachtenportaal Zorg biedt onafhankelijke ondersteuning en behandeling van klachten binnen de zorg. Cliënten, ouders/verzorgers en andere betrokkenen kunnen hier terecht wanneer zij vinden dat een klacht onvoldoende is opgelost of wanneer zij behoefte hebben aan onafhankelijke beoordeling of begeleiding.

11. Verbetermaatregelen en evaluatie

Lingewaard Zorgkompas ziet klachten, signalen en verbeterpunten als waardevolle informatie om de kwaliteit van zorg en begeleiding verder te ontwikkelen.

Klachten worden daarom niet alleen zorgvuldig behandeld, maar ook gebruikt om werkwijzen, communicatie en dienstverlening waar nodig te verbeteren. Wanneer verbetermaatregelen nodig zijn, worden deze besproken, vastgelegd en geëvalueerd binnen de organisatie.

Op deze manier draagt klachtbehandeling bij aan veilige, professionele en continue kwaliteitsverbetering binnen [Lingewaard Zorgkompas](#).

12. Kort stappenplan bij klachten

Lingewaard Zorgkompas streeft naar een open en zorgvuldige behandeling van klachten. Onderstaand stappenplan geeft kort weer hoe een klacht behandeld kan worden:

- 1) Bespreek de klacht indien mogelijk eerst met de betrokken medewerker of begeleiding.
- 2) Wanneer dit niet lukt of onvoldoende helpt, kan een formele klacht worden ingediend.
- 3) De klacht wordt geregistreerd en zorgvuldig behandeld volgens de klachtenregeling.
- 4) Betrokkenen worden gehoord en er wordt gekeken naar een passende oplossing.
- 5) Wanneer nodig kan onafhankelijke ondersteuning of externe klachtbehandeling worden ingezet.

13. Slot

Deze klachtenregeling vormt een praktische en professionele basis voor zorgvuldige klachtbehandeling binnen [Lingewaard Zorgkompas](#).

Lingewaard Zorgkompas vindt het belangrijk dat klachten, signalen en verbeterpunten serieus worden genomen en bijdragen aan veilige, respectvolle en kwalitatieve zorg en begeleiding. Daarom wordt deze regeling periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast aan veranderende wetgeving, organisatieontwikkeling, praktijkervaringen en kwaliteitseisen binnen de zorg.

Bijlage A – Klachtenformulier

Naam melder: _____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Datum indiening klacht: _____

Naam cliënt (indien anders): _____

Relatie tot cliënt: _____

Omschrijving van de klacht:

Gewenste oplossing:

Datum: _____

Handtekening: _____

Bijlage B – Interne registratie klachten

Datum ontvangst klacht	
Ontvangen door	
Omschrijving klacht	
Acties ondernomen	
Datum afhandeling	
Uitkomst / verbetermaatregelen	

Vastgesteld door directie Lingewaard Zorgkompas

Datum: _____

Handtekening: _____