



Klachtenregeling Coöperatie Vaktherapie Haaglanden

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Hieronder staat beschreven waar u terecht kunt met onvrede of een formele klacht jegens (een zorgverlener van) Coöperatie Vaktherapie Haaglanden (CVH). De klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

1. Ontevreden?

Bij CVH en haar aangesloten therapeuten staat goede zorg en hulp centraal. Toch kan het zijn dat u niet volledig tevreden bent over de behandeling. Klachten en opmerkingen worden zeer serieus genomen door CVH.

2. Uw ongenoegen kenbaar maken

Wanneer u niet geheel tevreden bent over een behandeling, stelt CVH het zeer op prijs als u in eerste instantie contact opneemt met de betreffende CVH zorgverlener, zodat deze in de gelegenheid is om de onvrede weg te nemen en/of hiervan kunnen leren. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen wordt. Als u liever geen contact wilt opnemen met de zorgverlener, kunt u ook contact opnemen met de klachtencoördinator van CVH, Jolanda van Alphen, via e-mail kwaliteit@vaktherapiehaaglanden.nl

3. Komt u er samen niet uit?

Indien u er samen niet uitkomt, of als u liever meteen een onafhankelijk advies wilt inwinnen, dan kunt u uw ongenoegen of de klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl., waar CVH bij is aangesloten. Op www.erisietsmisgegaan.nl kunt u het Formulier Onvrede Melden indienen. De helpdesk van Erisietsmisgegaan.nl kan daarbij ondersteuning bieden. De helpdesk is op werkdagen telefonisch bereikbaar op +31 (0) 35 20 31 585. Na invullen van het online formulier neemt Erisietsmisgegaan.nl telefonisch contact met u op om de melding te bespreken. Daarna heeft u de volgende mogelijkheden:

- zelf teruggaan naar CVH met de informatie en tips die zijn gekregen; of
- een klacht indienen bij CVH



Dit laatste is niet mogelijk als:

- u het probleem waar het over gaat al aan de rechter of een andere bevoegde instantie ter beslissing heeft voorgelegd;
- de aard van het probleem met zich meebrengt dat de klacht niet bij CVH of aangesloten zorgverlener, maar bij een andere persoon of organisatie moet worden ingediend.

4. Een formele klacht indienen bij CVH

4.1 Als u ervoor kiest om een formele klacht bij CVH in te dienen, zijn er een aantal aandachtspunten:

- Een klacht moet op een zodanig moment worden ingediend dat de gegrondheid ervan nog redelijkerwijs kan worden beoordeeld.
- Als bij de zorg waar de klacht betrekking op heeft ook andere zorgverleners zijn betrokken, en de cliënt heeft laten weten dat hij ook over (een van) de andere betrokken zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, of als onduidelijk is op welke zorgverlener in dat geval de klacht is gericht, zal een klachtenfunctionaris van Erisietsmisgegaan.nl in overleg treden met de klachtenfunctionaris(sen) van de andere zorgverlener(s) om te bekijken of en hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen.
- De cliënt kan bij het verwoorden van de klacht hulp krijgen van een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionarissen van Erisietsmisgegaan.nl zijn getraind en ervaren in communicatie, coaching en advies en zijn op geen enkele manier verbonden aan opdrachtnemer. Bij de selectie van functionarissen wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het beroepsprofiel van de klachtenfunctionaris zoals de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg dat heeft opgesteld.

4.2 Als de cliënt zich kan vinden in de manier waarop de klacht is verwoord, wordt de klacht definitief gemaakt en naar de CVH gezonden.

4.2 CVH reageert zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen twee weken gemotiveerd op de klacht vanuit zijn of haar visie. Daarbij zal CVH in ieder geval ingaan op de door de client voorgestelde oplossing of een andere oplossing voorstellen.

4.3 De klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan gemotiveerd met vier weken worden verlengd.

4.4 Als u en CVH het eens zijn over een oplossing van het probleem, worden de klacht, de reactie daarop van CVH en de door beiden aanvaarde oplossing in een digitaal dossier opgeslagen en wordt het dossier gesloten. Het dossier wordt gedurende 2 jaar bewaard en daarna vernietigd. Indien nodig kan het dossier op verzoek van betrokkenen geopend worden.

5. Bemiddeling

5.1 Als de behandeling van de klacht niet heeft geleid tot een voor u en CVH aanvaardbare oplossing, kan een bemiddelingsgesprek plaatsvinden onder begeleiding van een bemiddelaar van erisetsmisgegaan.nl. Beide betrokkenen moeten instemmen met het organiseren van dit bemiddelingsgesprek.

5.2 De bemiddelaar werkt vanuit een neutrale onafhankelijke positie en heeft geen belang bij de uitkomst van het gesprek.



5.3 Als een van beide betrokkenen niet wil meewerken aan een bemiddelingsgesprek dan kan dit niet plaatsvinden en kan u besluiten om de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl.

5.4 Het bemiddelingsgesprek vindt bij voorkeur plaats via een onlineverbinding. Mocht dit niet mogelijk zijn dan organiseert de bemiddelaar het gesprek op een locatie die voor beide betrokkenen goed bereikbaar is en waarbij rekening wordt gehouden met eventuele beperkingen van uw kant.

5.5 De bemiddelaar bepaalt na overleg met betrokkenen een datum en tijdstip waarop het gesprek zal plaatsvinden.

5.6 De bemiddelaar zal binnen zes weken na het (eerste) online of mondelinge gesprek de begeleiding afronden. Indien dit niet mogelijk is worden de betrokkenen hierover gemotiveerd geïnformeerd. Zodra betrokkenen het eens zijn over een oplossing van het probleem, voegt de bemiddelaar de door beiden aanvaarde oplossing toe aan het dossier en wordt het dossier gesloten.

6. Geschillencommissie

6.1 Als de behandeling van de klacht en/of bemiddeling voor u niet tot een voor u goede oplossing heeft geleid of als u geen bemiddeling wenst dan kunt u de klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl, die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

6.2 De geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee onafhankelijke leden: één of meer leden die worden geacht het perspectief vanuit u te kunnen vertegenwoordigen en één of meer leden die het perspectief van CVH kunnen vertegenwoordigen. De geschillencommissie wordt bij de behandeling van een klacht bijgestaan door een secretaris. De leden en de secretaris zijn onafhankelijk van de partijen die bij de klacht betrokken zijn.

6.3. De procedure voor het voorleggen van een klacht aan de geschillencommissie van Erisietsmisgegaan.nl is te raadplegen [Reglement geschillencommissie Wkkgz](#)

Vertrouwelijkheid en privacy

CVH behandelt alle klachten vertrouwelijk, conform de geldende privacywetgeving (AVG) en volgens het Privacybeleid van CVH. Dat wil zeggen:

- Persoonsgegevens en klachtgegevens worden alleen gedeeld met medewerkers van CVH die direct betrokken zijn bij de afhandeling;
- Persoonsgegevens en klachtgegevens worden alleen gedeeld met de betrokken opdrachtgever, indien dit noodzakelijk is voor de afhandeling en conform AVG; bijvoorbeeld geanonimiseerd of met expliciete toestemming van de cliënt.
- Alle communicatie wordt geregistreerd zodat aantoonbaar is dat het delen van gegevens AVG-compliant is.
- Dit proces valt onder het privacybeleid en wordt jaarlijks geëvalueerd
- Gegevens worden alleen gebruikt voor de afhandeling van de klacht en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk;
- Betrokkenen zijn gehouden aan geheimhouding;
- Bij rapportage of evaluatie van klachten worden persoonsgegevens geanonimiseerd.



Leren van klachten

Elke klacht wordt door CVH gezien als een kans om te verbeteren. De uitkomsten van een klachtprocedure worden daarom zorgvuldig geëvalueerd. Waar nodig past CVH haar werkwijze, afspraken of communicatie aan, zodat herhaling kan worden voorkomen. Op die manier draagt CVH bij aan de kwaliteit van de zorglevering van CVH.

Klachtenregeling CVH

Versie 16-9-2025