



**Stichting Voorzieningen voor Verstandelijk  
en Meervoudig Gehandicapten Zwolle e.o.**

*We doen het gewoon*

# Klachtenregeling cliënten

**Stichting Voorzieningen voor Verstandelijk en Meervoudig  
Gehandicapten Zwolle e.o**

Herzien mei 2026



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**



## Klachtenregeling

De redenen waarom u een klacht wilt indienen kan heel verschillend zijn. Misschien vindt u dat u niet de juiste behandeling hebt gekregen. Of u vindt dat u niet correct bent bejegend. Het kan ook zijn dat u vindt dat u ten onrechte bent afgewezen voor een bepaalde voorziening.

Klagen heeft een negatieve bijklank. Dat is niet terecht. Klachten kunnen leiden tot verbetering van de zorg, voor uzelf of voor anderen. Het is van belang dat uw klacht op de juiste plek terechtkomt. Afhankelijk van uw doel kunt u bij verschillende instanties terecht.

- Klagen bij de hulpverlener zelf
- Klachtenfunctionaris
- De Geschillencommissie van de VGN
- Tuchtcollege voor de gezondheidszorg
- Inspectie voor de Volksgezondheid
- Burgerlijk rechter
- Andere mogelijkheden
- Gelijktijdig meerdere mogelijkheden

### Klagen bij de hulpverlener zelf

Als eerste stap moet u uw klacht bespreken met ons als uw zorgaanbieder. Het is goed mogelijk dat wij niet weten dat u ontevreden bent. Misschien is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dat gesprek niet aan te gaan dan heeft u de keus uit een of meer van de hieronder beschreven mogelijkheden.



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**



## **Klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon**

Onze organisatie heeft drie klachtenfunctionarissen/vertrouwenspersonen. Zij heeft tot taak u desgewenst te helpen bij het formuleren van uw klacht of te bemiddelen bij de oplossing ervan. Ook kan zij informatie geven over andere mogelijkheden om de klacht af te wikkelen.

Zij zijn via de mail bereikbaar.

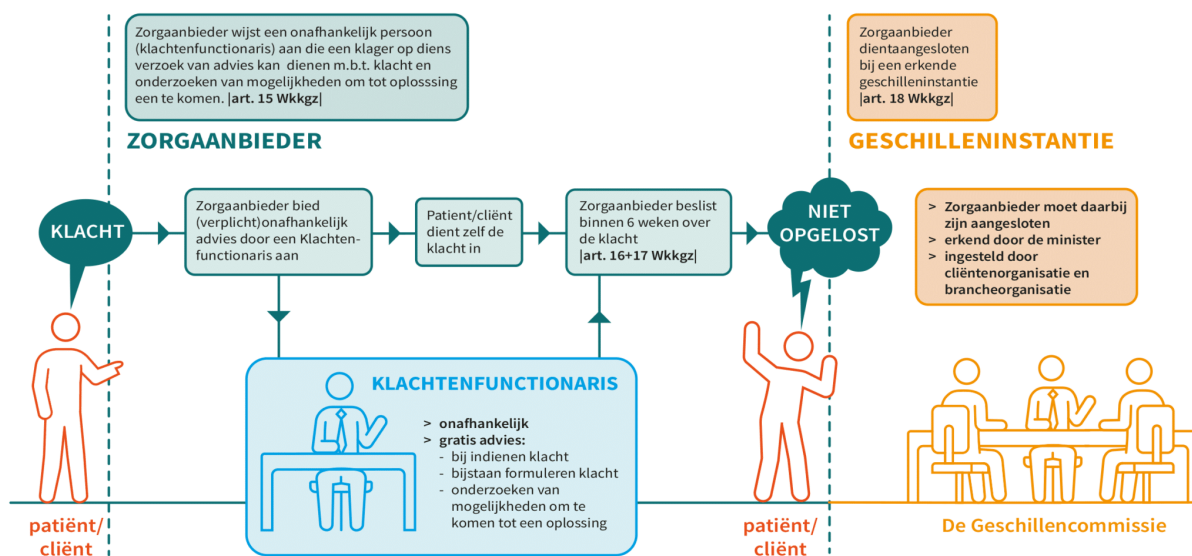
Binnen onze stichting is dat: Elly Palland, Lisa Bouwknecht en Annemiek Joosten [epalland@de-kameel.nl](mailto:epalland@de-kameel.nl) [lbouwknecht@de-kameel.nl](mailto:lbouwknecht@de-kameel.nl) [ajoosten@de-kameel.nl](mailto:ajoosten@de-kameel.nl)

Mocht u er intern niet uitkomen en vindt u dat u niet genoeg bent gehoord of dat er goede oplossing is gevonden voor het probleem/ de klacht kunt u zich wenden tot de geschillencommissie.

## **Geschillencommissie gehandicaptenzorg**

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de geschillencommissie Gehandicaptenzorg. De geschillencommissie heeft tot taak een uitspraak te doen over de gegrondheid of ongegrondheid van een klacht (heeft u terecht of onterecht geklaagd). Vaak worden daar ook adviezen aan verbonden hoe een vergelijkbare klacht in de toekomst kan worden voorkomen en geeft men gevolg aan het juist afhandelen van de klacht





Belangrijk bij de geschillencommissie Zorg is dat deze:

- Onafhankelijk is (geen binding met de organisatie);
- Laagdrempelig (geen juridische en/of financiële voorwaarden) is;
- Deskundig is en
- In een korte tijd tot een uitspraak moet kunnen komen. (6 weken)

**www.degeschillencommissiezorg.nl:** op deze site vindt u alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een klacht, van telefoonnummer tot de juiste formulieren voor het indienen van een klacht.





De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
T : 070-3105371  
E : [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl)  
W: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg**

U kunt als cliënt, partner, ouder, wettelijk vertegenwoordiger of andere rechtstreeks belanghebbende schriftelijk een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege. U kunt ook iemand machtigen om namens u een klacht in te dienen. De betreffende hulpverlener moet dan wel ingeschreven staan in het BIG-register, het register van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg. Artsen, tandartsen, apothekers, verloskundigen, fysiotherapeuten, verpleegkundigen, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen zijn verplicht ingeschreven in het BIG-register.

Het tuchtrecht is gericht op het handhaven van de normen en kwaliteitsmaatstaven die in een bepaalde beroepsgroep gelden. Wanneer bijvoorbeeld een arts zijn werk niet volgens deze maatstaven uitvoert, kan een tuchtcollege bindende maatregelen opleggen. Deze zijn: een waarschuwing, berisping, geldboete (vervalt aan de staat), schorsing en gedeeltelijke of gehele ontzegging het beroep uit te oefenen. Het tuchtcollege biedt echter voor u persoonlijk geen oplossing. Dat sluit niet uit dat u een gegronde verklaring van de klacht en het treffen van een maatregel door het tuchtcollege kunt ervaren als genoegdoening. Ook in deze procedure vindt hoor en wederhoor plaats. U kunt geen schadevergoeding toegewezen krijgen door het tuchtcollege. De tijd van de gehele procedure kan oplopen van een half jaar tot een jaar of langer. U kunt zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een familielid.



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**



Er zijn geen kosten verbonden aan deze klachtenbehandeling. Door u zelf ingeschakelde juridische bijstand of deskundigheid komt wel voor uw rekening. Zowel klager als aangeklaagde kunnen tegen de uitspraak in beroep gaan bij het Centraal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg.

### **Inspectie voor de Gezondheidszorg**

U kunt uw klacht melden bij de Inspectie voor de gezondheidszorg. De inspectie onderzoekt geen eenmalige fouten, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn algemene toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten en kan o.a. onder bepaalde voorwaarden een praktijk tijdelijk sluiten, maar heeft zelf verder geen sanctiemogelijkheden. Eventueel kan hij, in het belang van de volksgezondheid, een procedure starten bij het Regionaal Tuchtcollege of een klacht indienen bij de Officier van Justitie. Dit gebeurt in de praktijk echter vrijwel nooit.

### **Burgerlijk rechter**

Wanneer u schade hebt geleden en (de verzekering van) de hulpverlener/instelling biedt u geen schadevergoeding aan, dan kunt u de burgerlijke rechter om een uitspraak over uw vordering vragen. Als uw vordering hoger is dan € 5000 bent u verplicht u te laten bijstaan door een advocaat.

### **Andere mogelijkheden**

Er zijn nog meer mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Zo kunt u, als een hulpverlener te veel voor een behandeling berekent, een klacht indienen bij de Economische Controledienst. Soms kunt u met een klacht terecht bij een beroepsvereniging. Sommige verenigingen hebben een eigen tuchtrecht, zoals de tandartsen en fysiotherapeuten.



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**



Dit verenigingstuchtrecht is niet gebaseerd op de Wet BIG en de uitspraken hebben dus geen gevolgen voor bijvoorbeeld de inschrijving in het register. Wel kan de bemoeienis van de beroepsvereniging eraan bijdragen dat uw klacht wordt opgelost. Neem contact op met de afdeling Informatie en klachtenopvang van uw Zorgbelangenorganisatie.

### **Gelijktijdig meerdere mogelijkheden**

Het is uiteindelijk aan uzelf om te beslissen waar en op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar maakt. U kunt bijvoorbeeld bij het tuchtcollege een klacht indienen over een hulpverlener en tegelijkertijd bij de civiele rechter een schadevergoeding eisen. De meeste klachtmogelijkheden sluiten elkaar niet uit en kunnen zelfs tegelijkertijd worden gebruikt.

### **Klachtenregeling.**

In gezamenlijkheid hebben de Cliëntenraad, de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur van de Stichting Voorzieningen voor Verstandelijk en Meervoudig Gehandicapten Zwolle E.O. Besloten in het kader van het te realiseren klachten –en kwaliteitsbeleid deze klachtenregeling vast te stellen.

*Deze regeling heeft het doel om een zo onafhankelijk, objectieve en effectief mogelijke procedure te bieden bij de behandeling van klachten en geschillen bij conflicten.*

Het bestuur verplicht zich er voor zorg te dragen dat het indienen van een klacht/geschil geen repercussies zal opleveren tegenover de klager.

Het bestuur adviseert hierbij dat, indien er zich problemen mochten voordoen bij de zorg –en dienstverlening het van belang is dat in een vroeg stadium een gesprek plaatsvindt tussen, de wettelijk vertegenwoordiger, eventueel bijgestaan door derden, en de directbetrokkenen.



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**



De klachtenregeling is geschreven voor die gevallen waarin overleg van tevoren niet heeft geleid tot oplossing van de problemen en de cliënt met de situatie geen genoegen kan/wil nemen.

Naast de in deze klachtenregeling beschreven mogelijkheden voor interne klachtenbehandeling, blijft de mogelijkheid van een externe klachtenbehandeling openstaan. Dit laatste kan bij de geschillencommissie en in uitzonderlijke situaties de civiele rechter, de strafrechter of de inspectie voor de geestelijke volksgezondheid.

Bij de totstandkoming van deze regeling heeft afstemming plaatsgevonden met de VGN.

(Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland)

Deze regeling is door de cliëntenraad, de Raad van Toezicht en de Raad van Bestuur vastgesteld op 16-11-2019 en herzien door het bestuur in mei 2026.



**WE  
DOEN  
HET  
GEWOON**