

Klachtenprocedure voor cliënten

Vastgesteld door: Raad van Bestuur Santé Partners
Ingangsdatum: 8 juli 2026
Controledatum: 1 juli 2028

Inhoudsopgave

Achtergrondinformatie	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen (definities)	3
Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?	4
Artikel 3 Het indienen van een klacht	5
Artikel 4 Het in behandeling nemen van een klacht	5
Artikel 5 De behandeling van een klacht	5
Artikel 6 Het stopzetten van de klachtbehandeling	7
Artikel 7 Externe klachtencommissies	7
Artikel 8 Geschillencommissie Zorg	7
Artikel 9 Geheimhouding	7
Artikel 10 Registratie en archivering klachten	7
Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden	7
Artikel 12 Kosten	7
Artikel 13 Openbaarmaking klachtenprocedure	8
Artikel 14 Evaluatie	8
Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden	8
Artikel 16 Vaststelling en wijziging klachtenprocedure	8
Artikel 17 Datum van inwerkingtreding	8

Achtergrondinformatie

Santé Partners zet zich in om de zorg en ondersteuning aan cliënten zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt niet tevreden bent. Wanneer u ontevreden bent, vragen we u dit als het mogelijk is in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Het is ook mogelijk om uw onvrede direct met de leidinggevende van de medewerker(s) of de cliëntvertrouwenspersoon te bespreken. Tevens bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl.

Santé Partners doet zijn uiterste best om klachten op een goede manier af te handelen. We streven naar het bereiken van een voor de klager, beklagde en organisatie bevredigende oplossing. Een klacht zien we als een signaal waarmee het beleid, de zorg of ondersteuning aan onze cliënten verbeterd kan worden.

In deze procedure staat beschreven hoe wij binnen Santé Partners omgaan met klachten van cliënten. Deze procedure is bedoeld voor alle cliënten van Santé Partners en hun naasten. Deze procedure is opgesteld in lijn met geldende wet- en regelgeving.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen (definities)

Santé Partners hecht aan diversiteit. Daar waar de mannelijke vorm gebruikt is in deze klachtenprocedure voor bijvoorbeeld cliënt, beklagde en klager, kan ook de vrouwelijke vorm of enige andere vorm gelezen worden en omgekeerd.

Beklaagde:	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft
Cliënt:	natuurlijk persoon die zorg vraagt dan wel aan wie Santé Partners zorg of ondersteuning verleent of heeft verleend
Cliëntvertrouwenspersoon:	de cliëntvertrouwenspersoon (CVP) ondersteunt indien gewenst cliënten bij onvrede en klachten over de geboden zorg of ondersteuning van Santé Partners. De CVP is onafhankelijk.
Klachtenfunctionaris	degene die belast is met de opvang en behandeling van klachten, die via het klachtenformulier op de website zijn ingediend. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en werkt bij Zorgbelang Inclusief.
Klacht:	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door Santé Partners of door een persoon die voor Santé Partners werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij Santé Partners, via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl
Klager:	degene die een klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door: • een cliënt • de vertegenwoordiger van een cliënt • de gemachtigde van een cliënt • de zaakwaarnemer van een cliënt

- de nabestaanden van een cliënt

Raad van Bestuur:	de Raad van Bestuur van Santé Partners
Vertegenwoordiger:	de persoon of personen die Santé Partners op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt
Wzd:	Wet zorg en dwang
Zorg en ondersteuning:	alle typen zorg, ondersteuning, begeleiding en diensten die Santé Partners aanbiedt

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

1. Santé Partners vraagt cliënten, die ontevreden zijn om hun onvrede eerst met de betrokken medewerker te bespreken. Als dit niet mogelijk of wenselijk is, is het mogelijk de onvrede te bespreken met de leidinggevende van de medewerker of met de cliëntvertrouwenspersoon. Ook is het mogelijk een klacht in te dienen via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl.
2. De medewerker stelt degene, die ontevreden over hem is in de gelegenheid om zijn ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
3. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de cliëntvertrouwenspersoon.
4. Cliënten die een probleem ervaren met betrekking tot de zorg en ondersteuning kunnen voor hulp en advies terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van Santé Partners. De cliëntvertrouwenspersoon geeft informatie en advies en biedt ondersteuning. Concreet kan dit betekenen:
 - In vertrouwen naar het verhaal van de cliënt luisteren.
 - Nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is, onduidelijkheden of onvrede bespreekbaar maken met medewerkers.
 - Cliënten informeren over de klachtenprocedure.
 - Cliënten helpen bij het formuleren van een klacht en het invullen van het klachtenformulier.
 - Cliënten ondersteunen bij de behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris.
5. De gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon van Santé Partners zijn: dhr. Danny van Stam, per mail bereikbaar via clientvertrouwenspersoon@santepartners.nl en telefonisch bereikbaar via 06 - 51 95 2422.
6. Voor vragen of klachten over een beperking in vrijheid binnen de zorg en ondersteuning die geleverd wordt door Santé Partners, kan een cliënt rechtstreeks terecht bij de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Stemgever. De gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon Wzd zijn: mw. Tessa Verlaan, telefonisch bereikbaar via 06-30378793 of per mail via tessaverlaan@stemgever.nl of via www.stemgever.nl
7. Santé Partners onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de cliëntvertrouwenspersoon zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
8. De cliëntvertrouwenspersoon registreert zijn contacten met cliënten en/of naasten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Bewaring en registratie vinden zodanig plaats dat de privacy van betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage hebben. Op basis van deze registratie stelt de cliëntvertrouwenspersoon jaarlijks een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de Raad van Bestuur. De cliëntvertrouwenspersoon kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

9. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
10. Indien een cliënt een gebieds- of locatiemanager vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de betreffende manager de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is indien gewenst bij dit gesprek aanwezig. De gebieds- of locatiemanager kan in afstemming met de cliënt de klachtenfunctionaris betrekken.
11. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op deze klachtenprocedure.
12. Indien een (vertegenwoordiger van een) cliënt de onvrede niet eerst met de medewerker, de leidinggevende of cliëntvertrouwenspersoon wil bespreken, bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen via het klachtenformulier op de website www.santepartners.nl. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Zorgbelang Inclusief behandelt de klachten die via het klachtenformulier zijn ingediend.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan via het [digitale klachtenformulier](#), ingediend worden bij Santé Partners. Het klachtenformulier is te vinden op de website www.santepartners.nl.
2. Een cliënt kan in geval van een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd) ook rechtstreeks een klacht indienen bij de [Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg \(KCOZ\)](#). Deze commissie is ingesteld door de brancheorganisaties ActiZ en VGN en diverse cliëntenorganisaties.

Artikel 4 Het in behandeling nemen van een klacht

1. Bij iedere binnengekomen klacht, wordt door de klachtenfunctionaris beoordeeld of de klacht ontvankelijk is of niet.
2. Een klacht wordt als niet-ontvankelijk verklaard en zodoende niet in behandeling genomen indien:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door Santé Partners is behandeld of nog in behandeling is;
 - b. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - c. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis, die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn;
 - d. De klacht gaat over een besluit of beschikking waartegen klager bij de gemeente in bezwaar of beroep kan gaan;
 - e. Er over de klacht een juridische procedure loopt.
3. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht) schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

Artikel 5 De behandeling van een klacht

1. Elke klacht die via het digitale klachtenformulier wordt ingediend, wordt door de klachtenfunctionaris behandeld.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij de behandeling van de klacht op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht, die zowel voor de klager als de beklaagde bevredigend is en zich richt op herstel van de relatie tussen de klager en de beklaagde.
3. De klachtenfunctionaris verricht de werkzaamheden overeenkomstig de wet en de geldende beroepsnormen. Santé Partners onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris de werkzaamheden in een concreet geval verricht.
4. De klachtenfunctionaris registreert haar contacten met cliënten, de werkzaamheden, die zij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de werkzaamheden en haar bevindingen.

Deze rapportage brengt zij uit aan de Raad van Bestuur. De klachtenfunctionaris kan in de rapportage aanbevelingen opnemen.

5. Santé Partners stelt de klachtenfunctionaris in staat de taak naar behoren te vervullen.
6. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat zij haar taak niet naar behoren kan vervullen, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
7. De klachtenfunctionaris is werkzaam bij Zorgbelang Inclusief (www.zorgbelanginclusief.nl / telefonisch bereikbaar via 013 – 5942170).
8. De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft en/of zijn leidinggevende, om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris hoe de klacht behandeld wordt en informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft daarover.
9. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
10. Binnen een termijn van zes weken behandelt de klachtenfunctionaris de klacht laagdrempelig, onpartijdig en zonder inhoudelijk oordeel. De nadruk ligt bij de behandeling van de klacht op dialoog, bemiddeling en vertrouwelijke omgang met informatie.
11. Als de klachtenfunctionaris voorziet dat voor de behandeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt zij dit voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris meldt ook binnen welke termijn de behandeling plaatsvindt. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van indiening van de klacht.
12. De uitkomst van de behandeling van de klacht en de gemaakte afspraken worden door de klachtenfunctionaris schriftelijk vastgelegd. De klager en de beklaagde worden daarover geïnformeerd. Indien de klacht aanleiding geeft om verbetermaatregelen te nemen wordt in de terugkoppeling vermeld welke dit zijn en binnen welke termijn deze moeten worden gerealiseerd. Het binnen termijn realiseren van de verbetermaatregelen is de verantwoordelijkheid van de bij de klacht betrokken manager van Santé Partners.
13. Indien een klager niet tevreden is met de behandeling van de klacht, dan wordt in overleg met de klager de klacht in behandeling gegeven van de betrokken directeur.
14. De directeur beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht. Indien de directeur concludeert dat de klacht binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de directeur dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De directeur geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld kan worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De directeur verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie of de daarvoor aangewezen andere externe instantie (afhankelijk van de financieringsstroom). Indien de klager het oordeel niet af wil wachten, is de directeur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
15. De directeur zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en de beklaagde. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
16. Indien een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling en het oordeel van de directeur dan kan de klager de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voorleggen.

Artikel 6 Het stopzetten van de klachtbehandeling

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Een klacht wordt ook niet verder behandeld wanneer het binnen zes weken niet mogelijk blijkt op verschillende momenten en verschillende manieren contact te krijgen met de klager.

Artikel 7 Externe klachtencommissies

1. De afhandeling van klachten die vallen onder de Wet zorg en dwang gebeurt door een onafhankelijke klachtencommissie.
2. Naast de klachtenprocedure van Santé Partners is er een specifieke klachtenprocedure voor klachten, die vallen onder de Wet zorg en dwang. De Wet zorg en dwang bepaalt dat deze klachten moeten worden beoordeeld door een externe klachtencommissie. Santé Partners is daarvoor aangesloten bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), website <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/klachtencommissie-onvrijwillige-zorg/>. De KCOZ behandelt uitsluitend klachten over onvrijwillige zorg in het kader van de Wet zorg en dwang.

Artikel 8 Geschillencommissie Zorg

Clënten kunnen klachten die niet naar tevredenheid zijn opgelost door Santé Partners (niet zijnde vanuit de Wet zorg en dwang) binnen één jaar na melding bij de organisatie indienen bij de [Geschillencommissie Zorg](#).

Artikel 9 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenprocedure de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 10 Registratie en archivering klachten

1. Santé Partners bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een separaat dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Santé Partners is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 11 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze procedure laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 12 Kosten

Voor de behandeling van klachten zoals bedoeld in deze procedure, brengt Santé Partners geen kosten in rekening aan de klager of beklaagde.

Artikel 13 Openbaarmaking klachtenprocedure

Santé Partners brengt deze klachtenprocedure onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de overeenkomst te attenderen op deze procedure, door hun desgevraagd een exemplaar van de procedure te verstrekken en door de procedure op de website www.santepartners.nl te plaatsen.

Artikel 14 Evaluatie

1. Santé Partners evalueert deze klachtenprocedure iedere twee jaar of vaker indien de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. Bij iedere evaluatie worden ten minste de klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon van Santé Partners, de ondernemingsraad en de cliëntenraad betrokken.

Artikel 15 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze klachtenprocedure niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging klachtenprocedure

1. Deze klachtenprocedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze procedure legt het bestuur ter instemming voor aan de cliëntenraad en de ondernemingsraad.

Artikel 17 Datum van inwerkingtreding

Deze procedure treedt in werking op 8 juli 2026

Alle voorgaande versies van deze procedure worden met ingang van deze datum ingetrokken.