

Feedback, klachten en geschillenregeling

Datum: 23 november 2025

Versie: 1.0



Feedback, tips en klachten

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Door uw feedback met ons te delen, krijgen we beter inzicht in uw wensen en kunnen we toekomstige cliënten beter ondersteunen. Feedback kan zowel positief als negatief zijn.

U mag feedback geven over alles en iedereen binnen onze organisatie. Het liefst horen we dit eerst van u via uw behandelaar of een andere medewerker. Vaak kunnen we het probleem dan meteen oplossen. Natuurlijk geven we er de voorkeur aan klachten te voorkomen.

Geen overeenstemming kunnen bereiken?

Bent u daarna nog steeds niet tevreden, dan kunt u een klacht indienen. In dit document vindt u de klachtenregeling van Luminous, opgesteld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze regeling legt uit hoe wij klachten ontvangen, behandelen en gebruiken om van te leren. Ons uitgangspunt is dat klachten zorgvuldig, toegankelijk en zo eenvoudig mogelijk worden afgehandeld.

Drie manieren om een klacht in te dienen

Kort samengevat kan een klacht op drie manieren worden behandeld:

- a) Een gesprek met de betrokken medewerker en/of de bestuurder van Luminous. In veel gevallen kan een goed gesprek de onvrede al oplossen.
- b) Bemiddeling door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het formuleren of indienen van een klacht, meedenken over mogelijke oplossingen en zo nodig bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker(s).
- c) Behandeling door de een externe geschillencommissie, genaamd 'erisietsmisgegaan.nl' (<https://erisietsmisgegaan.nl>). Wanneer u er samen met de medewerker of via de klachtenfunctionaris niet uitkomt, kunt u uw klacht voorleggen aan deze geschillencommissie.

1. Algemene bepalingen

1.1. Voor wie is deze regeling en welke doelstellingen zijn er?

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg die verleend is zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het doel van deze klachtenregeling is het bieden van een procedure voor het ontvangen, bemiddelen in en afhandelen van klachten van cliënten. De persoon die de klacht indient wordt te allen tijde in deze procedure serieus genomen, waarbij er getracht wordt de onvrede op te lossen en de relatie tussen de klager en Luminous te herstellen.

Klachten kunnen (structurele) tekortkomingen in de zorg- en dienstverlening van Luminous aan het licht brengen. Luminous wil hiervan leren en de klachten als aanleiding zien om de kwaliteit van de verleende zorg te verbeteren.

Alleen die klachten, die betrekking hebben op het functioneren of de dienstverlening van (medewerkers van) Luminous, zullen volgens de regels van dit reglement behandeld worden. De regeling is te allen tijde op te vragen bij Luminous en wordt tevens weergegeven op de website.

1.2. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde:	De persoon op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf (Luminous) of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.
Cliënt:	Een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van zorg die werd of wordt verleend door Luminous.
Geschillencommissie	De externe geschillencommissie: 'erisietsmisgegaan.nl' https://erisietsmisgegaan.nl
Klacht:	Elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over een beslissing door Luminous of door een persoon die voor Luminous werkzaam is, die gevolgen heeft voor een cliënt.
Klachtenfunctionaris:	De door de zorgaanbieder aangewezen persoon die een klager op diens verzoek gratis adviseert over het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Klager:	Een persoon, die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Luminous, daar niet (helemaal) tevreden over is en een klacht heeft ingediend of wil indienen.
Zorgaanbieder:	Luminous, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de bestuurders.
Wkkgz:	De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) regelt wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de aan hen geleverde gezondheidszorg. Doel van de Wkkgz is om de gezondheidszorg te verbeteren door te bevorderen dat klachten en ongewenste gebeurtenissen aan het licht komen en ervan geleerd wordt. De Wkkgz vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

2. (Informeel) klachtopvang door aangeklaagde medewerker of bestuurder

2.1. Taken van de aangeklaagde/bestuurder

De medewerker tegen wie de klacht zich richt of de bestuurder probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Indien van toepassing, wanneer er geen overeenstemming bereikt kan worden, geeft de medewerker informatie over de volgende te nemen stap in het kader van het indienen van de klacht.

2.2. Registratie werkzaamheden

De medewerker(s) op wie de klacht zich richt of de bestuurder registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

3. De klachtbehandeling

3.1. Het indienen van een klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop (een medewerker van) de zorgaanbieder zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.

2. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan ondersteuning bieden bij het formuleren van de klacht.
3. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokken medewerker of de bestuurder. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris, die de opties voor afhandeling van de klacht met klager bespreekt.
4. Het klaagschrift (oftewel de op schrift gestelde klacht) wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. De naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt;
 - b. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht; en
 - c. De naam van de persoon of personen tegen wie de klacht is gericht.
5. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken. Dit kan per e-mail.

3.2. Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

3.3. Inzage dossier

De aangeklaagde medewerker(s), de bestuurder en de klachtenfunctionaris hebben recht op inzage in het cliëntdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door de klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging welke getoond wordt in bijlage 1 van deze regeling.

3.4. Kosten

1. Voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht.
2. Voor het inschakelen van de geschillencommissie dient klager klachtengeld te betalen aan de geschillencommissie.
3. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de zorgaanbieder in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

3.5. Niet behandelen klacht

Een klacht hoeft niet te worden behandeld wanneer aan een of meer van de volgende voorwaarden is voldaan:

- a) De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, behoudens bijzondere omstandigheden, dit ter beoordeling van de klachtenfunctionaris;
- b) Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd te gering is naar het oordeel van Luminous;
- c) Er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
- d) De klacht het algemene beleid van de zorgaanbieder betreft;
- e) Er inmiddels naar behoren aan de klacht(en) tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
- f) De klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als aangeklaagde zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en met opgaaf van redenen in kennis gesteld.

4. Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

4.1. Benoeming

Luminous benoemt een onafhankelijke deskundige in de functie van klachtenfunctionaris.

4.2. Onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.

4.3. Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

4.4. Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a) Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b) Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c) Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d) Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e) Bemiddeling tussen klager enerzijds en de aangeklaagde(n) anderzijds.

4.5. Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

4.6. Afschrift aan aangeklaagde

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

4.7. Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk door bemiddeling opgelost. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager en aangeklaagde een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

4.8. Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

4.9. Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a) Het uitnodigen van klager en aangeklaagde tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b) Het voeren van een bemiddelingsgesprek;

- c) Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming door de cliënt is verleend;
- d) Het gevraagd en ongevraagd informeren van medewerkers en de bestuurder met inachtneming van de privacy van klager.

4.10. Inzet deskundige

1. Klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, aangeklaagde en klachtenfunctionaris meegedeeld.

4.11. Afhandeltermijn

1. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

4.12. Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar het bestuur van de zorgaanbieder, die deze gegevens onder andere bespreekt met het management, de cliëntenraad en de interne toezichthouder.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager, aangeklaagde en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het cliëntdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het cliëntdossier.

5. Geschilleninstantie

Luminous is aangesloten bij de geschillencommissie 'erisietsmisgegaan.nl'.

Klagers die een klacht hebben ingediend over zorg die door hen wordt ontvangen op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw) kunnen hun klacht indienen bij de geschillencommissie wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van de klacht door Luminous, dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

Op de website van de geschillencommissie 'erisietsmisgegaan.nl' (<https://erisietsmisgegaan.nl>) worden de te ondernemen stappen toegelicht.

6. Overige bepalingen

Archivering en bewaartermijn klachtdossier

- a) Alle bescheiden met betrekking tot een klacht worden in een klachtdossier bewaard. Dit dossier wordt maximaal vijf jaar bewaard.
- b) Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

Klacht over meerdere zorgaanbieders

- a) Indien de klacht meerdere zorgaanbieders betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel.
- b) Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in hoofdstuk 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Vaststelling en bekendmaking

- a) Deze regeling treedt in werking op Luminous. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
- b) Luminous brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten alsmede van medewerkers en de bestuurder, waarbij deze altijd opvraagbaar is.

Bijlage 1: Machtiging tot inzage in het cliëntdossier

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de onafhankelijk klachtenfunctionaris van Luminous en aan de bij de klacht betrokken medewerkers van deze zorgaanbieder om mijn cliëntdossier bij deze instelling in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door de betreffende medewerkers.

Gegevens klager

Naam:.....

Adres:.....

Postcode:.....Woonplaats:.....

Telefoonnummer:.....

E-mailadres:.....

Datum:.....

Plaats:.....

Handtekening:

.....