

KLACHTENREGELING

WKKGZ EN WMO

ACTIEF TALENT
Heelsum

DATUM
Januari 2026

Actief 
Talent

Woord vooraf

Clënten hoeven niet altijd tevreden te zijn over de zorg die zij krijgen of de zorgverleners. Zij hebben het recht hierover een klacht in te dienen. Actief Talent wil leren van klachten en incidenten in de zorgverlening om zo de zorg te kunnen verbeteren.

Op grond van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: “Wkkgz”) zijn zorgaanbieders verplicht een klachtenregeling te hanteren en zich aan te sluiten bij een Geschilleninstantie. Daarnaast volgt uit de toepasselijke Wmo-verordening van de gemeente Renkum de verplichting om een regeling te hebben voor het afhandelen van klachten. Deze klachtenregeling beschrijft de procedure die geldt wanneer cliënten van Actief Talent B.V. (hierna: “Actief Talent”) een klacht hebben.

Het is de wens van Actief Talent om voor haar cliënten de drempel tot het indienen van een klacht zo laag mogelijk te houden en klachten zoveel mogelijk informeel af te doen. Naast deze interne klachtopvang heeft Actief Talent ervoor gekozen om een onafhankelijke, externe klachtencommissie aan te stellen voor het bemiddelen en/of behandelen van klachten van haar cliënten.

De klachtenregeling treedt op 01-01-2026 in werking. De klachtenregeling is vastgesteld in overeenstemming met de cliëntenraad. Indien noodzakelijk kan de klachtenregeling worden gewijzigd.

Deze klachtenregeling is te vinden op onze website en kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.

Algemene bepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Actief Talent:** de zorgaanbieder.
- b. **Betrokkene:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan de zorgaanbieder zelf dan wel een medewerker van Actief Talent betreffen.
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van Actief Talent.
- d. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- e. **Hij/zij:** Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- f. **Klacht:** elke uiting van onvrede van of namens een cliënt over een gedraging, behandeling of bejegening door (een medewerker van) Actief Talent in de uitoefening van diens functie.
- g. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van de klacht.
- h. **Klachtencommissie:** de door Actief Talent aangewezen, externe commissie die klachten van cliënten behandelt.
- i. **Klager:** de persoon die een klacht indient, te weten de cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger dan wel gemachtigde of nabestaande van een overleden cliënt.
- j. **Ondersteuning:** begeleiding of hulp zoals bedoeld in de Wmo
- k. **Wkkgz:** Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg
- l. **Wmo:** Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
- m. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt, die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, optreedt om de belangen van de cliënt te behartigen.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Een effectieve en laagdrempelige afhandeling van klachten;
- b. Recht doen aan de belangen van de cliënt, diens vertegenwoordiger en/of nabestaanden van een overleden cliënt;
- c. Indien mogelijk herstellen van de vertrouwens- dan wel behandelrelatie;
- d. Een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de door Actief Talent verleende zorg.

Artikel 3 – De klachtenfunctionaris

- 1. Actief Talent heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld waar cliënten op verzoek gratis gebruik van kunnen maken.

2. De klachtenfunctionaris is:
 - a. Onafhankelijk van de zorgaanbieder en van de cliënt;
 - b. Niet betrokken bij de aangelegenheid waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Vrij om zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door Actief Talent
3. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is geweest bij de zorg of de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris op een andere manier in het geding zou kunnen komen, maakt de klachtenfunctionaris dit kenbaar aan Actief Talent en zal er zo snel mogelijk een andere klachtenfunctionaris worden aangesteld.
4. Actief Talent waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn of haar functie onafhankelijk kan uitvoeren, en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop diegene zijn of haar functie uitoefent.
5. De klachtenfunctionaris heeft tenminste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - a. het informeren en adviseren van klager over het indienen van een klacht;
 - b. het helpen van klager bij het formuleren van de klacht;
 - c. het onderzoeken van mogelijkheden tot en oplossing van de klacht te komen;
 - d. het mondeling toelichten van deze klachtenregeling.
6. De klachtenfunctionaris helpt de klager om te beoordelen of zijn klacht een Wkkgz-klacht of een Wmo-klacht betreft.

DE KLACHTAFHANDELING

Artikel 4 – Indienen van de klacht

1. Een klacht kan worden ingediend over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening of ondersteuning van Actief Talent.
2. De klager kan zich met onvrede over de zorgverlening eerst bij Actief Talent (of bij de betrokkene of diens leidinggevende) melden om te proberen in onderling overleg tot een oplossing te komen. Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. In het zorgdossier wordt een beknopt verslag opgesteld van het gesprek.
3. Indien het overleg met Actief Talent niet tot op een oplossing leidt, wordt de klager (nogmaals) gewezen op deze klachtenregeling en de mogelijkheid de klachtenfunctionaris in te schakelen.
4. De klacht op basis van deze regeling kan worden ingediend door:
 - a. Een cliënt van Actief Talent;
 - b. De vertegenwoordiger van een cliënt van Actief Talent;
 - c. Een nabestaande van een overleden cliënt van Actief Talent.
5. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon

schriftelijk een klacht worden ingediend.

6. Indien de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van een cliënt dan dient bewijs te worden aangehecht waaruit blijkt dat de klager daadwerkelijk vertegenwoordiger dan wel nabestaande is. Een vertegenwoordiger is op grond van de Wkkgz: de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.
7. De klager dient zijn klacht schriftelijk in te dienen bij Actief Talent B.V. ter attentie van Klachtencommissie CBKZ. Dit kan per email of per post:
 - Emailadres: klachten@cbkz.nl
 - Postadres: Antwoordnummer 570, 4200 WB te Gorinchem.
8. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de cliënt;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
9. In de klacht dient de klager aan te geven of hij toestemming geeft voor het delen van zijn klacht met Actief Talent. Als deze toestemming ontbreekt, kan de klachtenfunctionaris geen bemiddeling bieden.
10. De datum waarop de klacht is ontvangen door Actief Talent, geldt als formele aanvangsdatum van de klachtenbehandeling.
11. De klager dient de klacht in te dienen binnen een termijn van uiterlijk een jaar nadat hij bekend was met de klacht of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn of was met de omstandigheid dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren.
12. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.
13. Een klacht kan worden ingediend zonder dat de begeleider of zorgverlener hiervan op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 5 – Niet-behandelen klacht

1. Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht wanneer:
 - a. Deze wordt ingediend door een ander dan de in 4.4 en 4.5 genoemde personen;
 - b. Deze over een handeling of gedraging gaat die niet valt onder de beschrijving van klacht zoals omschreven in artikel 4.1 en 4.5 van deze regeling.De eventuele niet-ontvankelijkheid wordt gemotiveerd aan klager medegedeeld.
2. Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend (en behandeld);
 - b. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
 - c. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel klager als betrokkene(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 – Behandeling klacht

1. Indien klager aangegeven heeft gebruik te willen maken van de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager om te overleggen hoe de klacht het beste kan worden behandeld.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van haar werkzaamheden op het tot stand brengen van een duurzame en bevredigende oplossing voor klager en Actief Talent.
3. De klachtenfunctionaris zoekt naar een minnelijke oplossing voor de klacht. De klachtenfunctionaris past daarbij de beginselen van hoor- en wederhoor toe.
4. De klachtenfunctionaris houdt de klager en Actief Talent schriftelijk op de hoogte van de voortgang van de klacht.
5. Indien de klager geen betrokkenheid van de klachtenfunctionaris wenst, zal zorgaanbieder rechtstreeks met klager proberen tot een oplossing te komen voor de klacht.
6. 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 zo bevredigend mogelijke oplossing.
7. Klager wordt ook door Actief Talent op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de klacht door Actief Talent.
8. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Actief Talent waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Actief Talent over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
9. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Actief Talent noodzaakt, kan Actief Talent de in het vorige lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Actief Talent doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager. Met schriftelijke instemming van klager kan de afhandeling van de klacht daarna zoveel langer als nodig is voor een goede afhandeling worden verlengd. De termijn van verlenging wordt daarbij schriftelijk vastgelegd.
10. De klachtenbehandeling eindigt indien en zodra de klager de klacht intrekt of anderszins mededeelt de klachtenbehandeling te willen eindigen. Klager kan de klacht schriftelijk en mondeling intrekken. Een mondelinge intrekking wordt door de klachtenfunctionaris dan wel Actief Talent schriftelijk bevestigd.
11. De klachtenafhandeling eindigt eveneens indien en zodra (i) er voor klager en Actief Talent een bevredigende oplossing is bereikt, hetgeen schriftelijk aan klager en Actief Talent wordt bevestigd (ii) de klager de schriftelijke reactie op de klacht van Actief Talent conform het achtste lid van dit artikel heeft ontvangen.
12. De in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens Actief Talent plaatsvindt

door een of meer personen in dienst van Actief Talent of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden, worden ter kennis van Actief Talent gebracht. Daarnaast ontvangt Actief Talent afschrift van de schriftelijke mededeling.

13. De behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ander, wordt op zorgvuldige wijze overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
14. De klachtbehandelaar(s) heeft/hebben recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

GESCHILBESLECHTING DOOR DE GESCHILLENINSTANTIE (WKKGZ)

Artikel 7 – Geschilleninstantie

1. Actief Talent is aangesloten bij geschilleninstantie Geschillencommissie Zorg Algemeen. De Geschilleninstantie heeft tot taak geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. Dat gaat enkel over gedragingen in het kader van de Wkkgz-zorgverlening, de Geschilleninstantie is niet bevoegd te oordelen over geschillen in het kader van Ondersteuning.
2. Een geschil met Actief Talent kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt van Actief Talent, een nabestaande van een overleden cliënt van Actief Talent dan wel een vertegenwoordiger van een cliënt van Actief Talent, indien:
 - a. is gehandeld in strijd met de bepalingen uit de Wkkgz ten aanzien van de klachtenafhandeling (zoals neergelegd in deze klachtenregeling);
 - b. de schriftelijke mededeling, bedoeld in 4.8, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;
 - c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van Actief Talent in het kader van de zorgverlening bij Actief Talent indient.
3. De klacht kan schriftelijk worden ingediend bij: Zorg Algemeen.
4. Een geschil kan ook schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een persoon die door Actief Talent ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, indien de schriftelijke mededeling, bedoeld in artikel 4.8, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt.
5. De behandeling van het geschil vindt dan plaats volgens het reglement van de geschilleninstantie. Die is vindbaar op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE (WMO)

Artikel 8 – Klachtencommissie CBKZ

1. Via het CBKZ te Gorinchem maakt Actief Talent gebruik van een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Dit voor de klachten in het kader van de Ondersteuning. Deze commissie bestaat uit drie door het CBKZ aangewezen onafhankelijke leden en evenzovele plaatsvervangers. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris die geen deel uitmaakt van de commissie. De voorzitter en zijn plaatsvervanger zijn jurist. Ten minste één lid en een plaatsvervangend lid zijn vrouw. Bij de samenstelling van de commissie wordt gestreefd naar aanwezigheid van deskundigheid op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.
2. De leden van de commissie mogen geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding hebben met de zorgaanbieder, noch anderszins op directe wijze betrokken zijn bij de dienstverlening geboden door de zorgaanbieder.

Artikel 9 – Geheimhoudingsplicht

Voor de leden van de klachtencommissie, de plaatsvervangende leden en de ambtelijk secretaris 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.

Artikel 10 – Behandeling klacht door de klachtencommissie

1. De klachtencommissie wordt betrokken bij de behandeling van de klacht, indien de schriftelijke mededeling, bedoeld in 4.8, de klager diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt
2. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd door de klachtencommissie. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
3. 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. De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.
5. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Dat geldt eveneens als klager besluit zijn klacht in te trekken. In beide gevallen ontvangen klager, betrokkene en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.
6. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie bewaakt de termijnen en ziet erop toe

dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt namens de klachtencommissie klager, betrokkene en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

7. De behandeling van het geschil vindt dan plaats volgens het reglement van de klachtencommissie.

Artikel 11 – Bevoegdheden klachtencommissie

De klachtencommissie heeft bij het uitvoeren van haar taken de volgende bevoegdheden:

- a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek en/of een mondelinge behandeling van de klacht.

Artikel 12 – Inzet deskundige

1. Klager, betrokkene en de klachtencommissie 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, betrokkene en de klachtencommissie meegedeeld.

Artikel 13 – Rapportage en oordeel

1. De klachtencommissie stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het oordeel en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager, betrokkene en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen.

Artikel 14 – 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 betrokkene.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 15 – Registratie werkzaamheden

De klachtencommissie registreert haar werkzaamheden en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar doorgezonden naar de zorgaanbieder.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtencommissie worden aan de klager geen kosten in rekening gebracht. De Geschilleninstantie kan griffiekosten rekenen, dat staat in het reglement van de Geschilleninstantie.
2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige, getuige of de kosten van (juridische) bijstand bij een klacht, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

Artikel 17 – Vertrouwelijkheid

1. Alle bij de klachtenbehandeling betrokken personen houden de verkregen (persoons) gegevens en andere gegevens waarvan het karakter redelijkerwijs vertrouwelijk wordt verondersteld, geheim voor derden.
2. De vertrouwelijkheid geldt niet indien een wettelijk voorschrift of een uitspraak van de rechter tot bekendmaking verplicht of als de schending van de vertrouwelijkheid nodig is voor een goede uitvoering van de klachtenbehandeling.

Artikel 18 – Verwerking persoonsgegevens

Actief Talent is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en zal zorgdragen voor zorgvuldige behandeling van de gegevens.

Artikel 19 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. 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 gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 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.



Actief 
Talent