

Klachtenreglement Forta | Human Concern

Definitief 2026 | afdeling kwaliteit

Hoofdstuk 1: Visie en uitgangspunten

Artikel 1. Visie op klachtafhandeling

Bij Forta worden klachten gezien als waardevolle signalen voor verbetering van de zorg. Een klacht geeft inzicht in de beleving van de cliënt en biedt de kansen om de zorgrelatie te herstellen en te versterken. Een zorgvuldige klachtafhandeling draagt bij aan vertrouwen, kwaliteit en cliënttevredenheid.

Artikel 2. Uitgangspunten

De klachtafhandeling bij Forta is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- Preventie voorop: Als een behandelaar onvrede waarneemt bij de cliënt, benoemt de behandelaar de situatie actief en nodigt de behandelaar de cliënt uit om deze gevoelens te delen.
- De-escalerend en zo laag mogelijk in de organisatie: Forta streeft ernaar klachten op te lossen zo dicht mogelijk bij de cliënt. Als een cliënt er met de behandelaar niet uitkomt, wordt de teamleider betrokken. Pas wanneer ook dat niet tot een oplossing leidt, wordt er verder opgeschaald. Deze aanpak voorkomt onnodige formalisering en bevordert een snelle, herstelgerichte oplossing dicht bij de cliënt.
- Toegankelijk: cliënten hebben laagdrempelig de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Elke klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig behandeld.
- Intensief klantcontact: de klachtenfunctionaris, teamleider of de teammanager onderhoudt regelmatig persoonlijk contact met de klager gedurende het hele proces.
De klachtenfunctionaris biedt gedurende het klachtenproces een luisterend oor, begeleidt en bewaakt de voortgang hiervan en zorgt voor tijdige en duidelijke communicatie richting de klager
- Respect en zorgvuldigheid: Forta behandelt klachten met respect voor alle betrokkenen, op een zorgvuldige wijze en binnen een veilige en vertrouwelijke setting.
- Leren en verbeteren: uit elke klacht worden leerpunten gehaald voor de toekomst.

Artikel 3. Wat is een formele klacht?

Een formele klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de zorg of behandeling die iemand heeft ontvangen. Er kan een klacht worden ingediend bij de klachtenfunctionaris als iemand het niet eens is met hoe een medewerker, behandelaar of de organisatie heeft gehandeld of juist heeft nagelaten om te handelen.

Artikel 4. Wettelijk kader

De klachtafhandeling voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De zorgaanbieder geeft de klager binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Indien zorgvuldig onderzoek van de klacht daartoe aanleiding geeft, kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd. De klager wordt hierover vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden van de verlenging en de verwachte afhandelingstermijn.

Hoofdstuk 2: Begrippen

Artikel 5. Begripsomschrijvingen

Begrip	Wat betekent dit?
Zorgaanbieder	Forta en/of één van haar labels: Forta Volwassenen, Forta Jeugd, PSYTREC, Pi-groep, Dokter Bosman, impegno, Human Concern en In de Bres, gezamenlijk ook genoemd Forta.
Clïënt	Iemand die zorg vraagt of krijgt van de zorgaanbieder.
Klager	Degene die de klacht indient.
Nabestaande	Familie of naaste van een overleden cliënt: a. de echtgenoot of geregistreerde partner; b. familie die (gedeeltelijk) financieel afhankelijk was van de overledene; c. iemand die al vóór het overlijden samenwoonde met de overledene en (grotendeels) financieel door hem/haar werd ondersteund; of d. iemand die samenwoonde met de overledene en waarbij de overledene bijdroeg aan het levensonderhoud door de huishouding te doen.

Aangeklaagde	De persoon of de zorgaanbieder waar de klacht over gaat. Dit kan een medewerker zijn die bij de zorgaanbieder werkt of de zorgaanbieder zelf.
Cliëntenraad	Een groep die de belangen behartigt van alle cliënten binnen de zorgaanbieder. Deze raad is wettelijk verplicht.
Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijk persoon binnen Forta die klagers ondersteunt bij het indienen en behandelen van klachten. Het doel is een zorgvuldige en laagdrempelige klachtenafhandeling te bereiken, waarbij het gehele proces binnen de geldende wet- en regelgeving wordt afgehandeld, de voortgang wordt bewaakt en er gezorgd wordt voor tijdige en duidelijke communicatie richting de klager.
Cliëntvertrouwenspersoon of CVP	Een onafhankelijke persoon die cliënten ondersteunt bij het omgaan met knelpunten in de zorgverlening. De cliëntvertrouwenspersoon: • biedt een luisterend oor en emotionele steun; • helpt bij het verhelderen van de situatie; • informeert over rechten en mogelijkheden (zoals het indienen van een klacht); • begeleidt de cliënt, indien gewenst, tijdens het klachtenproces; • kan bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener indien zij hier beiden mee instemmen; en • werkt onafhankelijk en vertrouwelijk. De cliëntvertrouwenspersoon is in dienst van de stichting Erisietsmisgegaan, maar functioneert zelfstandig.

Hoofdstuk 3: Cliëntvertrouwenspersoon

Artikel 6. Rol en taken

De cliëntvertrouwenspersoon (CVP) is een onafhankelijke ondersteuner voor cliënten die knelpunten ervaren in de zorgverlening. De CVP staat los van de klachtenprocedure en kan ook worden ingeschakeld zonder dat er een formele klacht wordt ingediend. De CVP behandelt zelf klachten, verricht geen onderzoek en neemt geen besluiten over klachten.

De cliëntvertrouwenspersoon:

- biedt een luisterend oor en emotionele steun;

- helpt bij het verhelderen van de situatie;
- informeert over rechten en mogelijkheden, waaronder het indienen van een klacht;
- begeleidt de cliënt, indien gewenst, tijdens het klachtenproces; en
- kan bemiddelen tussen cliënt en zorgverlener indien zij hier beiden mee instemmen.

De cliëntvertrouwenspersoon werkt volledig onafhankelijk en vertrouwelijk. Hij of zij neemt geen deel aan de behandeling van klachten door de klachtenfunctionaris of de geschillencommissie en heeft daarin geen formele rol.

De cliëntvertrouwenspersoon is in dienst van Stichting Erisietsmisgegaan. Ter waarborging van de onafhankelijkheid zijn de cliëntvertrouwenspersoon en de geschillencommissie, hoewel beide door dezelfde stichting worden gefaciliteerd, organisatorisch en functioneel van elkaar gescheiden.

Cliënten kunnen te allen tijde contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon, ook als zij nog geen klacht hebben ingediend. Cliënten kunnen rechtstreeks contact opnemen met de cliëntvertrouwenspersoon. Het label informeert cliënten over de beschikbare contactmogelijkheden.

Hoofdstuk 4: De klachtenfunctionaris

Artikel 7. Rol en taken

1. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en is op geen enkele manier betrokken bij de klacht die wordt behandeld. Als er zelf zorg door de klachtenfunctionaris is verleend aan de klager, neemt een andere onafhankelijke klachtenfunctionaris de klacht over.
2. Het doel van de klachtenfunctionaris is om een goede, blijvende oplossing te vinden en de relatie tussen de klager en de betrokken persoon te herstellen.
3. Voert de werkzaamheden uit volgens de wet, de functiebeschrijving en de geldende beroepsregels.
4. De belangrijkste taken van de klachtenfunctionaris zijn:
 - Informatie geven: cliënten, medewerkers en anderen informeren over deze klachtenregeling;
 - Ondersteuning bieden: mensen die een klacht overwegen adviseren en hen helpen bij het formuleren van de klacht als zij dat vragen;
 - Helpen bij onvrede: cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden helpen om hun onvrede op te lossen; en

- Bewaking proces: het bewaken van de voortgang en het zorgen voor tijdige en duidelijke communicatie richting de klager en overige betrokkenen
 - De klachtenfunctionaris genereert in samenwerking met de kwaliteitscoördinator periodiek een managementrapportage o.b.v. geregistreerde klachten in het daarvoor bestemde ticketsysteem. De kwaliteitscoördinator bespreekt deze in een cyclisch overleg met directie. De klachtenfunctionaris herkent trends en doet aanbevelingen o.b.v. het aantal en soort geregistreerde klachten.
5. Klachten over de klachtenfunctionaris zelf worden behandeld volgens deze regeling, maar zonder zijn betrokkenheid. In dat geval kan de klager voor advies en hulp terecht bij een waarnemend klachtenfunctionaris, aangewezen door de labeldirectie in afstemming met manager kwaliteit.

Hoofdstuk 5: Indienen van een klacht

Artikel 8. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- de cliënt zelf;
- de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt;
- een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen; en
- een nabestaande van de cliënt.

Artikel 9. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan altijd per e-mail worden ingediend bij:

Forta Volwassen en Forta Jeugd:	klachten@forta.nl
Pi-groep:	klachten@pi-groep.nl
PSYTREC:	klachtensecretariaat@psytrec.nl
Human Concern	klachtencommissie@humanconcern.nl
impegn Jeugd&Gezin, Begeleiding, GGZ:	klacht@impegn.nl
Dokter Bosman Volwassenenzorg en jeugd	klantbeleving@dokterbosman.nl
IndeBres	klachten@indebres.nl

Artikel 10. Eerste contact

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact op met de klager.

2. Van dit gesprek wordt een kort verslag gemaakt waarin staat of de klacht formeel wordt doorgezet.
3. Indien telefonisch contact niet mogelijk is wordt dit via de mail bevestigd aan de klager met het verzoek telefonisch contact op te nemen met de klachtenfunctionaris.
4. Als dit eerste gesprek leidt tot een oplossing die beide partijen tevreden stelt, is de klacht afgehandeld. De klachtenfunctionaris bevestigt dit schriftelijk.

Artikel 11. Intrekken van een klacht

Een klacht kan altijd worden ingetrokken door de klager. Dit doet de klager door schriftelijk aan de klachtenfunctionaris mee te delen dat de klacht wordt ingetrokken.

Hoofdstuk 6: Behandeling van de klacht

Artikel 12. Zorgvuldige behandeling

De klachtenfunctionaris draagt, waar nodig in samenwerking met de overige betrokkenen, zorg voor een zorgvuldige en onpartijdige afhandeling van de klacht.

Artikel 13. Wanneer wordt een klacht niet behandeld?

De zorgaanbieder neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als:

- de klacht beledigend dan wel intimiderend is. De beoordeling of hiervan sprake is, ligt bij de klachtenfunctionaris, de labeldirecteur en de manager gezamenlijk. Indien nodig wordt een jurist geraadpleegd;
- dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder is behandeld door de klachtenfunctionaris;
- een gelijke klacht nog in behandeling is;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij er sprake is van een andere wettelijke verjaringstermijn; of
- de klager de klacht heeft ingetrokken.

Als een klacht niet wordt behandeld, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager meegedeeld.

Artikel 14. Oordeel over de klacht

De klachtenfunctionaris informeert de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk over de afhandeling van de klacht, in deze communicatie worden vastgelegd:

- de gevolgde procedure bij de behandeling van de klacht; en
- de uitkomsten van de klachtbehandeling, inclusief de daarbij behorende toelichting; en of en in hoeverre de klachtbehandeling leidt tot het treffen van maatregelen.

Hoofdstuk 7: Klachten over meerdere zorgaanbieders

Artikel 15. Gecombineerde behandeling

Als een klacht over meerdere zorgaanbieders gaat en de klager meldt dat ook bij andere zorgaanbieders een klacht is ingediend, kan de klager vragen om gecombineerde behandeling. In dat geval gelden de volgende voorwaarden:

- de klager heeft schriftelijk gemeld dat ook bij andere zorgaanbieders een klacht is ingediend;
- de klager heeft toestemming gegeven voor gecombineerde behandeling; en
- de betrokken zorgaanbieders behandelen de klacht gezamenlijk of op een manier die recht doet aan de samenhang in de zorg.

Hoofdstuk 8: Geschillencommissie

Artikel 16. Wat als de klacht niet is opgelost?

Als een klacht na behandeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan er doorverwezen worden naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de geschillencommissie.

Indien ook na inzet van deze externe klachtenfunctionaris de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er sprake van een geschil. De klager kan dit geschil, binnen een jaar na het oordeel van de zorgaanbieder, voorleggen aan de Geschillencommissie Erisietsmisgegaan.

Hoofdstuk 9: Privacy en geheimhouding

Artikel 17. Archivering

1. Alle documenten over een klacht worden maximaal 5 jaar bewaard in een klachtendossier. Hierna worden de gegevens zorgvuldig vernietigd, tenzij er wettelijke verplichtingen zijn om ze langer te bewaren
2. Klachtendocumenten worden niet in het behandel- of medisch dossier van de cliënt bewaard, maar wel geregistreerd in het registratiesysteem van Forta. Dit gebeurt zonder persoonsgegevens, zodat de registratie voldoet aan de AVG.
3. De klacht wordt anoniem geregistreerd in het kwaliteitsregistratiesysteem van de organisatie.

Artikel 18. Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en toegang heeft tot vertrouwelijke gegevens, is verplicht tot geheimhouding. Dit geldt niet als een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of als bekendmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van de klachtbehandeling.

Hoofdstuk 10: Overige bepalingen

Artikel 19. Andere klachtmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheid onverlet om klachten bij andere instanties in te dienen.

Artikel 20. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 21. Bekendmaking

Deze klachtenregeling wordt onder de aandacht gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers door:

- hen bij aanvang van de zorg te attenderen op deze regeling;
- op verzoek een exemplaar van de regeling te verstrekken; en
- de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

Artikel 22. Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding geëvalueerd, of eerder indien gewenst of noodzakelijk.

Artikel 23. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de zorgaanbieder.

Artikel 24. Vaststelling en wijziging

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de zorgaanbieder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging worden ter instemming aan de ondernemingsraad en cliëntenraad.

Artikel 25. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2026