



Feel Good Care

Klachtenregeling

1 april 2025

Artikel 1. Definities

In deze klachtenregeling wordt het volgende verstaan:

- **FeelGoodCare:** FeelGoodCare B.V.;
- **Wkkgz:** Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
- **Klager:** De persoon die een klacht indient bij FeelGoodCare. Dit kan zijn:
 - De Patiënt;
 - Een vertegenwoordiger van de Patiënt;
 - Nabestaanden van een overleden Patiënt (zoals bedoeld in art. 1 lid 3 Wkkgz).
- **Klacht:** Dit kan betrekking hebben op:
 - Een uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling door FeelGoodCare in de zorgverlening aan een patiënt, inclusief organisatorische aspecten;
 - Een uiting van onvrede over de weigering van FeelGoodCare om iemand als vertegenwoordiger van een patiënt in de zorg te erkennen.
- **Klachtenfunctionaris:** De onafhankelijke functionaris aangesteld door een extern bureau (Quasir) voor het behandelen van klachten in het kader van deze regeling.
- **Aangeklaagde:** De zorgverlener die werkt voor FeelGoodCare, hetzij op eigen titel, via een arbeidsovereenkomst of een andere

overeenkomst, bijvoorbeeld een arts, verpleegkundige, kantoormedewerker, vrijwilliger of uitzendkracht, tegen wie een klacht is ingediend.

- **Patiënt:** Een persoon die om complementaire zorg vraagt of deze zorg ontvangt.
- **Geschil:** Een situatie waarin een klacht niet naar tevredenheid van de patiënt is opgelost en de patiënt niet akkoord gaat met de uitkomst.
- **Oordeel:** Een schriftelijke reactie van FeelGoodCare over de klacht, die tijdelijk of definitief kan zijn.
- **Zorgverlener:** Een persoon die beroepsmatig zorg verleent binnen FeelGoodCare.
- **Geschilleninstantie:** De onafhankelijke instantie die klachten beoordeelt en waar FeelGoodCare bij aangesloten is, zoals de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.
- **Quasir:** Het expertisecentrum dat FeelGoodCare ondersteunt bij het beschikbaar stellen van een onafhankelijke Klachtenfunctionaris.
- **Directie:** Het management van FeelGoodCare.
- **FG:** Functionaris Gegevensbescherming.
- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- **Persoonsgegevens:** Alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of

identificeerbare natuurlijke persoon, zoals naam, adres, online identificatoren of andere kenmerken van de identiteit van die persoon (art. 4 sub 1 AVG).

- **IGJ:** Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.

Artikel 2. Doel van de Klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel:

- Het bieden van een effectieve en toegankelijke manier om klachten en onvrede op te lossen;
- De bescherming van de rechten van de klager door een procedure voor klachtenafhandeling te bieden;
- Het bevorderen van herstel van het vertrouwen in de zorgrelatie indien nodig.

Artikel 3. Indienen van een klacht

De patiënt of diens vertegenwoordiger wordt aangemoedigd om in eerste instantie de betrokken zorgverlener te benaderen bij onvrede, om samen naar een oplossing te zoeken. Als dit niet lukt, kan de klacht schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de directie van FeelGoodCare. De klacht wordt geregistreerd en de klachtprocedure begint vanaf het moment van ontvangst door FeelGoodCare.

Artikel 4. Ontvankelijkheid van de klacht

De klacht wordt niet ontvankelijk verklaard als:

- Het onderwerp van de klacht niet valt onder de definities in deze regeling;
- De klacht wordt ingediend door een persoon die niet gerechtigd is om een klacht in te dienen volgens de regeling.

Artikel 5. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht zal de directie contact opnemen met de klager om samen de best mogelijke manier van behandeling te bepalen. Indien nodig wordt de zorgverlener in kwestie betrokken. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, wordt de onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld.

Artikel 6. Ketenzorg

Indien de klacht betrekking heeft op zorgverlening door meerdere zorgaanbieders, wordt in overleg met de klager en andere betrokken partijen bekeken hoe de klacht gezamenlijk kan worden behandeld.

Artikel 7. Termijnen

Een klacht moet binnen één jaar na het moment dat de klager bekend werd met de klacht, worden ingediend. De klager wordt binnen zes weken na indiening geïnformeerd over de voortgang van de klachtbehandeling.

Artikel 8. Verantwoordelijkheden

De zorgverleners zijn verantwoordelijk voor het zoeken naar een oplossing voor klachten, terwijl de directie zorgt voor de administratieve afhandeling. De klachtenfunctionaris heeft de taak om het proces onafhankelijk en objectief te begeleiden.

Artikel 9. Geschilleninstantie

Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan het geschil worden voorgelegd aan een erkende geschilleninstantie.

Artikel 10. Informatie

FeelGoodCare zorgt ervoor dat de regeling bekend wordt bij het publiek en de patiënten, onder andere door informatie beschikbaar te stellen op de website en via folders.

Artikel 11. Kosten

De klager hoeft geen kosten te betalen voor de klachtbehandeling, tenzij er juridische bijstand wordt ingeschakeld, wat voor eigen rekening is.

Artikel 12. Geheimhouding

Betrokkenen bij de klachtbehandeling zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke gegevens.

Artikel 13. Verwerking van Persoonsgegevens

FeelGoodCare zorgt voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens, in lijn met de AVG.

Persoonsgegevens worden alleen gedeeld met derden als daar expliciete toestemming voor is gegeven.

Artikel 14. Inwerkingtreding

Deze regeling is goedgekeurd op 1 april 2025 en treedt op dezelfde datum in werking.