



OVUS Thuiszorg

KLACHTENREGELING

OVUS Thuiszorg B.V.

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Versie:	1.0
Datum vaststelling:	Februari 2026
Vastgesteld door:	Mevr. J.A. Neslo, Bestuurder
Classificatie:	Openbaar

OVUS Thuiszorg B.V.

Edvard Munchweg 14B, 1328 MA Almere

Telefoon: 0850410816 | E-mail: info@ovusthuiszorg.nl

Website: www.ovusthuiszorg.nl

Wat is een klacht en waarom is het goed om die te melden?

Beste lezer,

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de zorg die u van OVUS Thuiszorg ontvangt. Misschien bent u het niet eens met de manier waarop u bent behandeld, vindt u dat er iets is misgegaan, of heeft u het gevoel dat er niet goed naar u is geluisterd.

Wij vinden het belangrijk dat u dit aan ons laat weten. Uw klacht helpt ons om de zorg te verbeteren. Bovendien heeft u recht op een zorgvuldige behandeling van uw klacht.

In deze klachtenregeling leest u:

- Wat u kunt doen als u een klacht heeft
- Wie u daarbij kan helpen (de klachtenfunctionaris)
- Hoe uw klacht wordt behandeld
- Binnen welke termijn u een reactie krijgt
- Waar u terecht kunt als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost (de geschilleninstantie)

U hoeft niet bang te zijn dat het indienen van een klacht gevolgen heeft voor de zorg die u ontvangt.

Wij garanderen dat uw zorgverlening ongewijzigd blijft.

Heeft u vragen over deze regeling? De klachtenfunctionaris licht de regeling graag persoonlijk aan u toe.

Artikel 1 - Inleiding en doelstelling

1.1 Inleiding

OVUS Thuiszorg B.V. (hierna: OVUS Thuiszorg) streeft ernaar hoogwaardige en cultuursensitieve zorg te verlenen. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat een cliënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande ontevreden is over de zorgverlening. OVUS Thuiszorg neemt iedere klacht serieus en beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

1.2 Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen;
- het recht van de cliënt op een zorgvuldige klachtbehandeling te garanderen;
- de kwaliteit van de zorgverlening voortdurend te verbeteren op basis van signalen en klachten;
- te voldoen aan de vereisten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), met name de artikelen 13 tot en met 22.

1.3 Wettelijke grondslag

Deze klachtenregeling is opgesteld conform artikel 13 van de Wkkgz, dat bepaalt dat de zorgaanbieder een schriftelijke regeling treft voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten, rekening houdend met de aard van de zorg en de categorie van cliënten.

Artikel 2 - Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Begrip	Betekenis
Klacht	Een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over een gedraging van OVUS Thuiszorg of van voor haar werkzame personen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening.
Klager	De indiener van een klacht: de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt, of een persoon wiens verzoek om als vertegenwoordiger te worden beschouwd is geweigerd.
Cliënt	Een natuurlijk persoon aan wie OVUS Thuiszorg zorg verleent of heeft verleend.
Vertegenwoordiger	Een persoon die optreedt namens de cliënt, waaronder de wettelijk vertegenwoordiger, de schriftelijk gemachtigde, of de persoon bedoeld in artikel 465 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.
Nabestaande	Een persoon als bedoeld in artikel 1 van de Wkkgz: echtgenoot, geregistreerd partner, of andere levensgezel, dan wel een ouder, kind, broer, zus, grootouder of kleinkind van een overleden cliënt.

Klachtenfunctionaris	De door OVUS Thuiszorg aangewezen persoon als bedoeld in artikel 15 van de Wkkgz, die de klager gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
Geschilleninstantie	De door de minister erkende geschilleninstantie als bedoeld in artikel 18 van de Wkkgz, waarbij OVUS Thuiszorg is aangesloten en die geschillen over gedragingen van de zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening beslecht.
Zorgaanbieder	OVUS Thuiszorg B.V., gevestigd te Almere, alsmede de voor haar werkzame personen.

Artikel 3 - Reikwijdte

3.1 Wie kan een klacht indienen?

Conform artikel 14 van de Wkkgz kan een klacht worden ingediend door:

- a. de cliënt zelf;
- b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
- c. een nabestaande van een overleden cliënt;
- d. een persoon wiens verzoek om als vertegenwoordiger van de cliënt te worden beschouwd, door OVUS Thuiszorg is geweigerd.

3.2 Waarover kan worden geklaagd?

Een klacht kan betrekking hebben op iedere gedraging van OVUS Thuiszorg of van voor haar werkzame personen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. Hieronder vallen onder meer:

- de kwaliteit van de verleende zorg;
- de bejegening door zorgverleners;
- de organisatie van de zorgverlening;
- de communicatie en informatievoorziening;
- de bescherming van de privacy;
- het niet nakomen van afspraken uit het zorgplan of de zorgleveringsovereenkomst.

Artikel 4 - Klachtenfunctionaris

4.1 Aanwijzing

OVUS Thuiszorg wijst, conform artikel 15 van de Wkkgz, een klachtenfunctionaris aan. De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden die een klacht willen indienen.

4.2 Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- is gratis beschikbaar voor de klager;
- adviseert de klager bij het formuleren en indienen van de klacht;
- onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- licht de klachtenregeling, voor zover mogelijk, mondeling toe aan de klager;
- bemiddelt, indien gewenst, tussen de klager en de betrokken zorgverlener(s);
- informeert de klager over de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de erkende geschilleninstantie.

4.3 Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris functioneert onafhankelijk. OVUS Thuiszorg waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn of haar functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop deze de functie uitoefent.

Artikel 5 - Indienen van een klacht

5.1 Wijze van indienen

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris. Een schriftelijke klacht kan worden ingediend per brief of per e-mail.

5.2 Inhoud van de klacht

Een schriftelijke klacht bevat ten minste:

- de naam en contactgegevens van de klager;
- een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
- de datum of de periode waarop de gedraging betrekking heeft.

5.3 Bijstand

De klager kan zich bij het indienen en de behandeling van de klacht laten bijstaan door een derde. Dit kan een familielid, een kennis of een professionele belangenbehartiger zijn.

5.4 Ontvangstbevestiging

OVUS Thuiszorg bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen drie werkdagen. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- een korte samenvatting van de klacht;
- de naam en contactgegevens van de klachtenfunctionaris;
- de procedure en de te verwachten termijn van behandeling.

Artikel 6 - Behandeling van de klacht

6.1 Zorgvuldig onderzoek

De klacht wordt zorgvuldig onderzocht, conform artikel 16 van de Wkkgz.

6.2 Doel van de behandeling

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en OVUS Thuiszorg bevredigende oplossing.

6.3 Voortgang

De klager wordt gedurende de behandeling op de hoogte gehouden van de voortgang.

6.4 Hoor en wederhoor

Zowel de klager als de betrokken zorgverlener(s) krijgen de gelegenheid om hun zienswijze toe te lichten. De behandeling vindt plaats met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor.

6.5 Onpartijdigheid

Een klacht wordt niet behandeld door een persoon die betrokken was bij de gedraging waarover wordt geklaagd. OVUS Thuiszorg waarborgt de onpartijdigheid van de klachtbehandeling.

Artikel 7 - Termijnen

7.1 Termijn voor schriftelijke mededeling

De klager ontvangt uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van OVUS Thuiszorg, conform artikel 17 van de Wkkgz. Deze mededeling bevat:

- het oordeel over de klacht (gegrond, ongegrond of deels gegrond), met redenen omkleed;
- de beslissingen die OVUS Thuiszorg over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen;
- de termijn waarbinnen eventuele maatregelen worden gerealiseerd.

7.2 Verlenging van de termijn

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe noodzaakt, kan OVUS Thuiszorg de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. OVUS Thuiszorg doet hiervan vóór het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling aan de klager.

Artikel 8 - Onafhankelijke geschilbeslechting

Belangrijk voor u als cliënt

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u uw geschil voorleggen aan een onafhankelijke geschilleninstantie. Deze instantie is niet verbonden aan OVUS Thuiszorg en doet een bindende uitspraak.

U kunt zich ook rechtstreeks tot de geschilleninstantie wenden als OVUS Thuiszorg niet binnen de wettelijke termijn op uw klacht heeft gereageerd.

8.1 Aansluiting bij een erkende geschilleninstantie

OVUS Thuiszorg is aangesloten bij een door de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie, conform artikel 18 van de Wkkgz.

8.2 Wanneer kunt u naar de geschilleninstantie?

De klager kan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien:

- e. de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost door OVUS Thuiszorg; of
- f. OVUS Thuiszorg niet binnen de in artikel 7 genoemde termijnen een schriftelijke mededeling aan de klager heeft gezonden.

8.3 Bevoegdheid geschilleninstantie

De geschilleninstantie is bevoegd over het geschil een bindende uitspraak te doen. De geschilleninstantie kan tevens een schadevergoeding toekennen tot een door de geschilleninstantie vastgesteld maximumbedrag.

8.4 Contactgegevens geschilleninstantie

Naam: Erisietsmisgegaan.nl

Adres: Van Weedestraat 3

3761 CA, Soest

Postbus 3045

3760 DA, Soest

E-mail: info@erisietsmisgegaan.nl

Telefoon: 035-2031585

Website: www.erisietsmisgegaan.nl

Artikel 9 - Vertrouwelijkheid

9.1 Vertrouwelijke behandeling

OVUS Thuiszorg behandelt alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling wordt verstrekt, vertrouwelijk. Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn gehouden aan geheimhouding.

9.2 Gebruik van gegevens

Persoonsgegevens die in het kader van de klachtbehandeling worden verwerkt, worden uitsluitend gebruikt voor:

- de behandeling van de klacht;
- kwaliteitsverbetering van de zorgverlening.

9.3 AVG

De verwerking van persoonsgegevens geschiedt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De klager heeft het recht op inzage, correctie en verwijdering van de persoonsgegevens die in het kader van de klachtbehandeling zijn verwerkt.

Artikel 10 - Registratie en leren van klachten

10.1 Klachtenregister

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van OVUS Thuiszorg. Het klachtenregister bevat ten minste:

- de datum van ontvangst van de klacht;
- een korte omschrijving van de klacht;
- het oordeel over de klacht;
- de genomen maatregelen;
- de datum van afhandeling.

10.2 Jaarlijkse analyse

De bestuurder analyseert jaarlijks alle ontvangen klachten ten behoeve van kwaliteitsverbetering. De analyse richt zich op:

- de aard en het aantal klachten;
- terugkerende patronen;
- de effectiviteit van genomen maatregelen;
- mogelijkheden voor structurele verbetering.

10.3 Rapportage

De resultaten van de jaarlijkse analyse worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van OVUS Thuiszorg en besproken in de management review.

Artikel 11 - Klacht over de klachtbehandeling

Indien de klager ontevreden is over de wijze waarop zijn of haar klacht is behandeld, kan de klager dit schriftelijk melden bij de bestuurder van OVUS Thuiszorg:

Mevr. J.A. Neslo

Bestuurder OVUS Thuiszorg B.V.

Edvard Munchweg 14B, 1328 MA Almere

E-mail: info@ovusthuiszorg.nl

De bestuurder beoordeelt of de klachtbehandeling conform deze regeling heeft plaatsgevonden en neemt zo nodig aanvullende maatregelen.

Artikel 12 - Inwerkingtreding en bekendmaking

12.1 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 februari 2026.

12.2 Bekendmaking

OVUS Thuiszorg maakt deze klachtenregeling als volgt bekend:

- De regeling is beschikbaar op de website van OVUS Thuiszorg (www.ovusthuiszorg.nl).
- Nieuwe cliënten ontvangen de klachtenregeling bij het sluiten van de zorgleveringsovereenkomst.
- Huidige cliënten ontvangen de klachtenregeling per post of e-mail.
- De klachtenregeling is op verzoek verkrijgbaar bij de klachtenfunctionaris.

12.3 Wijziging

OVUS Thuiszorg kan deze klachtenregeling wijzigen. Een wijziging wordt op dezelfde wijze als de regeling zelf onder de aandacht gebracht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten, conform artikel 13 lid 4 van de Wkkgz.

Artikel 13 - Slotbepaling

In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de bestuurder van OVUS Thuiszorg.

Ondertekening

Aldus vastgesteld te Almere, februari 2026.

OVUS Thuiszorg B.V.

Bijlage - Overzicht klachtprocedure

Onderstaand schema geeft een beknopt overzicht van de stappen in de klachtprocedure.

Stap	Fase	Toelichting	Artikel
1	Klacht indienen	Mondeling of schriftelijk bij de klachtenfunctionaris	Artikel 5
2	Ontvangstbevestiging	Binnen 3 werkdagen na ontvangst schriftelijke klacht	Artikel 5.4
3	Bemiddeling	Klachtenfunctionaris onderzoekt mogelijkheden voor oplossing	Artikel 4.2
4	Onderzoek	Zorgvuldig onderzoek met hoor en wederhoor	Artikel 6
5	Oordeel	Schriftelijke mededeling binnen 6 weken (+ max. 4 weken verlenging)	Artikel 7
6	Geschilleninstantie	Indien niet naar tevredenheid opgelost: voorleggen aan erkende geschilleninstantie	Artikel 8