



Klachtenregeling

Versie 3
November 2025

Inhoudsopgave

Inleiding:	1
Gesprek met Praktijk Rainbow Rose:.....	2
Officiële klacht indienen – Zorgdiensten (wkgz).....	2
Klachtenfunctionaris:.....	3
Van klacht naar geschil:	3
Geschilleninstantie:	3
Privacy	3

Inleiding:

Bij Praktijk Rainbow Rose staat zorgvuldige, betrokken en professionele begeleiding centraal. Ik streef ernaar om al mijn diensten — zowel zorgdiensten als niet-zorgdiensten — met aandacht en respect te bieden. Toch kan het gebeuren dat er iets anders loopt dan u had verwacht of gehoopt.

Ik vind het belangrijk dat u zich vrij voelt om dit te benoemen. Uw ervaring en feedback helpen mij om samen met u naar een oplossing te zoeken én om de kwaliteit van mijn zorg en dienstverlening blijvend te verbeteren.

In deze klachtenregeling leest u:

- welke stappen u kunt nemen wanneer u ontevreden bent;
- hoe de klachtenprocedure werkt voor zorgdiensten (Wkgz);
- welke route geldt voor niet-zorgdiensten;
- hoe de afhandeling verloopt;
- welke externe mogelijkheden er zijn.

Deze regeling sluit volledig aan bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkgz), bij ZP'er in de Zorg, bij de actuele wetgeving voor niet-zorgdiensten en bij de werkwijze van Praktijk Rainbow Rose.



Praktijk Rainbow Rose

Gesprek met Praktijk Rainbow Rose:

Wanneer u ontevreden bent over een sessie, dienst of activiteit binnen Praktijk Rainbow Rose, zoals beeldende therapie, spirituele begeleiding, creatieve coaching of een kunstzinnige activiteit, dan nodig ik u uit om dit eerst rechtstreeks met mij te bespreken.

Samen bekijken we wat er is gebeurd en zoeken we naar een passende oplossing die voor u goed voelt.

U kunt uw klacht kenbaar maken:

- tijdens een sessie
- telefonisch
- per e-mail

Ik streef ernaar om er samen uit te komen in dit gesprek.

Mocht dit niet zo zijn, of wenst u direct een formele stap te zetten, dan zijn er verschillende mogelijkheden afhankelijk van het type dienst dat u heeft ontvangen.

Hierover leest u meer onder de kopjes:

- *Klachtenprocedure voor zorgdiensten (Wkkgz)*
- *Klachtenprocedure voor niet-zorgdiensten (niet Wkkgz)*
- *Een officiële klacht indienen*

Officiële klacht indienen – Zorgdiensten (wkkgz)

Wanneer u er samen met Praktijk Rainbow Rose niet uitkomt in het gesprek, kunt u een **officiële klacht indienen**.

Uw klacht kan betrekking hebben op:

- De zorg die u ontvangt door middel van Beeldende Therapie (AG)
- een aspect van de dienstverlening,
- of de manier waarop u bent behandeld.

Praktijk Rainbow Rose heeft de klachtenregeling voor zorgdiensten ondergebracht bij **ZZP'er in de Zorg**. Dit geldt alleen voor de zorgdiensten van Praktijk Rainbow Rose:

- **Beeldende Therapie (AG)**

Hier kunt u uw klacht indienen via hun website: <https://www.zzp-erindezorg.nl/klacht>.

U kunt zelf een klacht indienen, of uw wettelijk vertegenwoordiger kan dit namens u doen.

De klacht wordt ontvangen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze wordt alleen betrokken wanneer u dat wenst.

De klachtenfunctionaris is ook rechtstreeks bereikbaar via:

klachtenfunctionaris@zzp-erindezorg.nl.



Praktijk Rainbow Rose

Klachtenfunctionaris:

Wie is de klachtenfunctionaris en wat doet die? De klachtenfunctionaris is werkzaam bij ZP-erindezorg en is onafhankelijke persoon, waarbij u met uw klacht terecht kunt. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het zoeken naar een passende oplossing voor uw klacht. Zodra de klachtenfunctionaris uw klacht heeft ontvangen via het elektronische klachtenformulier, neemt die contact met u op. U krijgt vervolgens de ruimte om uw klacht (nog) meer toe te lichten. Er wordt gevraagd om toestemming om de betrokken zorgaanbieder (Praktijk Rainbow Rose) te informeren.

Dan worden er afspraken gemaakt met u en stelt de klachtenfunctionaris de praktijk ook op de hoogte van de ingediende klacht. De klachtenfunctionaris zal ook nog kijken of er nog een gesprek mogelijk is en het is mogelijk dat de klachtenfunctionaris hierbij aanwezig is als bemiddelaar. Zodra de officiële klacht ontvangen door Praktijk Rainbow Rose ontvangt u binnen 6 weken een schriftelijke reactie op uw klacht.

De klachtenfunctionaris stuurt uiteindelijk ook een afsluitende brief, met daarin het resultaat van de afhandeling en de eventuele bemiddeling van uw klacht.

De klachtenfunctionaris behandelt een klacht altijd in vertrouwen. Alleen in overleg met u worden er stappen ondernomen. De klachtenfunctionaris handelt neutraal en onpartijdig. Het contact met de klachtenfunctionaris is gratis.

Van klacht naar geschil:

Indien u het niet eens bent met hoe uw klacht is opgelost, en komen wij er met de hulp van de klachtenfunctionaris er niet uit, dan verandert uw klacht in een geschil.

Dit geschil kan u voorleggen bij de Geschilleninstantie. De klachtenfunctionaris kan u hierbij begeleiden indien u dat wenst.

Geschilleninstantie:

De geschilleninstantie is een onafhankelijk en onpartijdig. Binnen 6 maanden heeft de Geschilleninstantie een oordeel over het geschil. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor alle partijen. Uzelf en de zorgaanbieder kunnen hiertegen niet in beroep.

Privacy

De klachtenfunctionaris registreert uw klacht en uw persoonsgegevens en werkt volgens de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast registreert zpz-erindezorg.nl anoniem alle klachten.



Praktijk Rainbow Rose

Klacht indienen voor niet-zorgdiensten:

Klachten voor niet zorgdiensten worden zoveel mogelijk intern afgehandeld.

Dit geldt voor de niet-therapeutische diensten. Deze vallen niet onder de wkkgz-plichting.

Hieronder vallen de volgende diensten:

Deze procedure geldt voor:

- Spirituele Begeleiding
- Creatieve Coaching
- Spirituele Consulten
- Kunstzinnige activiteiten & workshops
- Verkoop van kunst en creatieve producten

Hoe werkt de interne afhandeling?

Wanneer u een klacht heeft over een niet-zorgdienst:

- wordt de klacht besproken met Praktijk Rainbow Rose
- ontvangt u een eerste reactie binnen 10 werkdagen
- wordt de situatie zorgvuldig onderzocht
- ontvangt u een terugkoppeling en — indien mogelijk — een voorstel voor een passende oplossing
- wordt de klacht geregistreerd in het interne kwaliteitssysteem

Een klacht wordt als afgerond beschouwd wanneer:

- er een oplossing is bereikt, of
- de praktijk gemotiveerd heeft aangegeven dat verdere afhandeling niet mogelijk is

Registraties worden geanonimiseerd bewaard en maximaal 2 jaar volgens de AVG.

Wanneer interne afhandeling geen oplossing geeft

Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, kunt u zich wenden tot een passend extern consumenten- of juridisch loket, zoals:

- Het Juridisch Loket
- ConsuWijzer (ACM)
- Een civielrechtelijke instantie voor consumentengeschillen
- Een mediator of externe bemiddelaar

Kosten die verbonden zijn aan externe bemiddeling, mediation of geschilleninstanties zijn voor rekening van de klant, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

Er is voor niet-zorgdiensten geen klachtenfunctionaris of verplichte geschillencommissie vanuit de wet. Praktijk Rainbow Rose helpt u graag om het juiste externe loket te vinden.

Privacy bij interne klachtenafhandeling (niet-zorgdiensten)

Bij interne klachten over niet-zorgdiensten verwerkt Praktijk Rainbow Rose uitsluitend de gegevens die noodzakelijk zijn voor een zorgvuldige afhandeling van de melding. Klachten worden binnen het kwaliteitssysteem geanonimiseerd geregistreerd, zodat zij niet herleidbaar zijn tot u als persoon.

Persoonsgegevens worden alleen vastgelegd wanneer dit strikt noodzakelijk is én uitsluitend met uw uitdrukkelijke toestemming. Uw gegevens worden nooit met derden gedeeld, tenzij u hier nadrukkelijk toestemming voor geeft of dit wettelijk vereist is.



Praktijk Rainbow Rose

Gegevens ZZP'er

Praktijk Rainbow Rose
Jennifer Kimberly van Zuilen
Visseringlaan 23
2288 ER, Rijswijk
Vleugel D, etage 4.
info@praktijkrainbowrose.nl
0639645839
praktijkrainbowrose.nl