

Klachtenreglement

Klachten verhogen de kwaliteit van zorg

Algemeen



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

Versie 4
Opgesteld 13 mei 2006 – Geaudit 20-03-2025
Verantwoordelijke: Esther Vink, Directeur
Documenthouder: Team Kwaliteit en Innovatie

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Wat is een klacht	3
3.	Het indienen van een klacht.....	3
3.1	Periode van indienen.....	3
3.2	Schriftelijk indienen.....	4
4.	Behandeling van de klacht	4
4.1	De klachtenfunctionaris	4
4.2	Behandeling door klachtencommissie	4
4.3	Afhandelen klacht klachtencommissie.....	5
5.	Geschillencommissie	5
6.	Klachten onvrijwillige zorg	6
7.	Geheimhouding	6
8.	Het verstrekken van inlichtingen.....	7
9.	Ontheffen taak klachtenfunctionaris	7
10.	Kosten.....	7
11.	Jaarverslag.....	7

1. Inleiding

U ontvangt, voordat de zorg start, van ons de algemene voorwaarden. In de algemene voorwaarden zijn de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten helder omschreven.

In deze voorwaarden staat o.a. dat wij samen met u werken om de zorgverlening af te stemmen op uw wensen en behoeften, en dat wij ons onthouden van gedrag dat schadelijk is voor uw gezondheid of welzijn.

Toch kan het onverhoopt gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. De eerste stap is om uw ontevredenheid te bespreken met de medewerk(st)er. Ook kunt u contact opnemen met de verantwoordelijk leidinggevende of met een medewerker van kantoor. Mocht dit geen oplossing bieden, dan kunt u een klacht indienen.

In het klachtenreglement leest u hoe u dit kunt doen en hoe de klacht in behandeling wordt genomen.

2. Wat is een klacht

Een klacht is een schriftelijk ingediende uiting van onvrede.

Een klacht kan gaan over onze zorgverlening, bejegening door onze medewerkers of andere ongewenste situaties in relatie tot onze organisatie. Dit met uitzondering van klachten over tarieven en van schadeclaims.

De behandeling van een klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een door de cliëntenraad en de directie aangewezen persoon voor behandeling van klachten.



CONTACTGEGEVENS – KLACHTENFUNCTIONARIS

De klachtenfunctionarissen bij De ZorgSpecialist zijn mevr. S. Dekker, mevr. N. Schiet en mevr. M. Philippo. Zij zijn telefonisch te bereiken via telefoonnummer 020 – 5 100 200, of per mail via kwaliteit@dezorgspecialist.nl.

3. Het indienen van een klacht

3.1 Periode van indienen

U kunt een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer geleden dan voornoemde periode heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen; zulks ter beoordeling van voorzitter van de externe klachtencommissie. ([zie 4.2 Behandeling door klachtencommissie](#))

3.2 Schriftelijk indienen

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris van de organisatie. Zij kan u bijstaan bij het indienen van de klacht.

Dit zoals vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (WKKGZ), art. 15.

4. Behandeling van de klacht

4.1 De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris neemt na ontvangst van de klacht direct contact op met de klager en, indien nodig, met degene over wie de klacht gaat. De klachtenfunctionaris bezielt daarbij of de klacht tussen klager en de organisatie bevredigend voor de klager kan worden opgelost.

De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk of per mail **binnen twee weken** met omschrijving van de bemiddeling en het gewenste resultaat.

4.2 Behandeling door klachtencommissie

Indien er binnen twee weken er geen bevredigende oplossing voor de klager gerealiseerd is, informeert de klachtenfunctionaris de klager schriftelijk over de mogelijkheid tot het indienen van de klacht bij de klachtencommissie. Deze bemiddelpoging wordt niet ondernomen als er uit de klacht blijkt dat eerdere contacten tussen klager en organisatie zonder resultaat zijn gebleven.

Indien de klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, zendt de klachtenfunctionaris alle stukken behorende bij de klacht in kopie naar de klachtencommissie en aan de wederpartij, en stelt de wederpartij daarbij in de gelegenheid daarop schriftelijk aan de klachtencommissie te reageren.

De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. Daarbij wordt rekening gehouden met het feit dat de klacht binnen zes weken na het in behandeling nemen moet zijn afgehandeld.

De klachtencommissie stelt betrokkenen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. Indien gewenst kunnen alle partijen worden uitgenodigd om bij een deel van de vergadering aanwezig te zijn voor een mondelinge toelichting. De klachtencommissie kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichtingen voldoende zijn.

De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.



CONTACTGEGEVENS – KLACHTENCOMMISSIE

Het postadres van de klachtencommissie is:

Crocusstraat 1

2071NW Santpoort-Noord

4.3 Afhandelen klacht klachtencommissie

Binnen zes weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:

- a. De klacht is niet ontvankelijk;
- b. De klacht is ongegrond;
- c. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

In dat geval kan de klachtencommissie aanbevelingen doen aan de directie gericht op het nemen van de maatregelen ten aanzien van de klager of in het algemeen.

De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk meegedeeld aan de klager en aan de directie van de organisatie.

Hierbij wijst de klachtencommissie de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen bij de geschillencommissie ([zie 5. Geschillencommissie](#)).

Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van zes weken te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan de klager, aan degene over wie wordt geklaagd, en aan de organisatie gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. De termijn van zes weken mag maximaal met vier weken worden verlengd.

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

5. Geschillencommissie

Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager niet ontvankelijk is of dat de klacht gegrond is, maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van de organisatie liggen, geeft de klachtencommissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de gelijkheid de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie – de geschillencommissie – in te dienen.¹



CONTACTGEGEVENS – GESCHILLENCOMMISSIE

Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6
8471 ZP Wolvega
0561 618711 (*Quasir*)
info@zorggeschil.nl / www.zorggeschil.nl

¹ Dit geldt alleen voor klachten over de zorg die gefinancierd wordt vanuit de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet. Klachten over de zorg gefinancierd vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet, worden niet behandeld door de geschillencommissie.

6. Klachten onvrijwillige zorg

De ZorgSpecialist zal al het mogelijke doen om inzet van onvrijwillig zorg te voorkomen. Hierbij rekening houdend met de eisen die de Wet zorg en dwang voorschrijft.

Een klacht gericht op de inzet van onvrijwillige zorg, kan worden ingediend bij de klachten-functionaris van De ZorgSpecialist.

De klager kan zich hierbij laten bijstaan door de clientvertrouwenspersoon Wet zorg en dwang.



CONTACTINFORMATIE – CLIËNTVERTROUWENSPERSOON WET ZORG EN DWANG

Regio boven het kanaal

Mariska van Huissteden

m.vanhuissteden@zorgstemvertrouwenspersonen.nl

06-25644905

Regio onder het kanaal

Patricia Krijgsman

p.krijgsman@clientvertrouwenspersonen.nl

06-40985851

De clientvertrouwenspersonen Wzd zijn in dienst van stichting Zorgstem (<https://Zorgstem.nl>). Hierdoor is de cliëntvertrouwenspersoon onafhankelijk in haar advies en ondersteuning bij zaken rondom onvrijwillige zorg.

Indien er geen bevredigende oplossing voor de klager gerealiseerd is, informeert de klachtenfunctionaris de klager schriftelijk over de mogelijkheid tot indienen van de klacht bij de Quasir. Deze onafhankelijke externe klachtencommissie richt zich voornamelijk op klachten die gericht zijn op de inzet van onvrijwillige zorg.



CONTACTINFORMATIE – QUASIR/KLACHTENCOMMISSIE WZD

t.a.v. Ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

klachtencommissie@quasir.nl

7. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris, elk lid van de klachtencommissie en voorts eenieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

De klachtenfunctionaris en de klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van de klacht de omschreven plicht mee.

8. Het verstrekken van inlichtingen

De directie van de organisatie verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend, met uitzondering van medische informatie waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend.

Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.

9. Ontheffen taak klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kan door de directie van functie worden ontheven wegens verwaarlozing van zijn of haar taak of wegens andere redenen op grond waarvan de handhaving niet kan worden verlangd.

10. Kosten

Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager (juridische) raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld, dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.

11. Jaarverslag

De klachtenfunctionaris maakt na afloop van elk jaar een verslag ten behoeve van de organisatie. Dit verslag geeft een overzicht van binnengekomen en van behandelde klachten. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld. Het verslag wordt aan de cliëntenraad voorgelegd.