

## Klachtenregeling Wkkgz

Soms gaat er toch iets mis en dan....

### **Heeft u problemen met mijn praktijkvoering.**

Als u problemen hebt met mijn praktijkvoering, dan hoor ik dit graag en zal dit graag met u bespreken en oplossen.

### **Vragen over rekeningen.**

Voor vragen over onze rekeningen en problemen met de financiële afwikkeling kunt u contact opnemen met mij.

### **Klachten**

Als u klachten hebt, dan sta ik daarvoor open. Ik hoop dat u mij dit dan laat weten, dan probeer ik dat in overleg met u op te lossen.

### **Klachtenfunctionaris**

Als u het moeilijk vindt om zelf een klacht in te dienen, kan mijn klachtenfunctionaris mw. Gels Versteegh u bijstaan. Zij is onafhankelijk en kan u advies geven over het indienen van een klacht en bemiddelen. Zij heeft een geheimhoudingsplicht. U kunt haar in kantooruren bereiken per telefoon op 06-22103966 en per email via [klachtenfunctionarisnvaz@xs4all.nl](mailto:klachtenfunctionarisnvaz@xs4all.nl).

### **Zo lossen wij het samen op**

Goede zorg vindt iedereen belangrijk. Toch gaat er helaas wel eens iets mis tussen cliënt en zorgverlener. Wanneer u als cliënt ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kunt u dit kenbaar maken. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd hoe uw klacht behandeld wordt. Uw klacht moet gehoord en goed opgelost worden. Klachten kunnen gaan over uw behandeling, bejegening, de assistentie of de bereikbaarheid. Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke klachtenprocedure. Al voor het indienen van uw klacht kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris u adviseren en bijstaan. Wordt uw klacht niet opgelost dan kan een geschil ontstaan. De geschilleninstantie neemt het geschil in behandeling en doet een bindende uitspraak. Deze instantie kan ook een schadevergoeding toekennen. Stichting Zorggeschil is een erkende geschilleninstantie die onafhankelijk en bindend uitspraak doet.

Wat kunt u doen met uw klacht?

Er zijn verschillende opties om uw klacht op te lossen voordat het een geschil wordt. De volgorde van uw acties is belangrijk. Iedere stap wordt als een 'zwaardere' stap gezien.

1) Goed gesprek met uw zorgaanbieder.

Vaak is een klacht al op te lossen met een goed (informeel) gesprek met uw zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet immers weten waarmee u het niet eens bent.

2) Officiële klacht indienen.

Werkt dit niet, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit gaat via de vaste klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Een onpartijdige klachten- functionaris kan u helpen. Uw zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Hij adviseert en bemiddelt.

3) De geschilleninstantie oordeelt.

Uiteindelijk kunt u naar een erkende geschilleninstantie. Zij nemen het geschil in behandeling en doen een bindende uitspraak. Is uw zorgaanbieder aangesloten bij Stichting Zorggeschil, dan kunt u bij ons uw geschil melden.

Stichting Zorggeschil - zorggeschil.nl.

Een goede klachtenregeling lost uw klacht op voordat het een geschil wordt.

Stichting Zorggeschil.

Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

06 512 225 05.

[zorggeschil.nl](http://zorggeschil.nl).

Samen lossen wij uw klacht op!

Hieronder vindt u mijn Klachtregeling. Deze is opgesteld op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg. Daarin staat hoe u een klacht kunt indienen en hoe deze wordt behandeld. Als u het niet eens bent met de uitkomst, kunt u een uitspraak vragen aan de onafhankelijke geschilleninstantie Stichting Zorggeschil. Verdere informatie vindt u in de Klachtregeling.

### **KLACHTREGELING VIA COLORI.NL**

Via Colori, hierna: de Zorgaanbieder, heeft deze Klachtregeling getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg.

De regeling is vastgesteld in overeenstemming met de representatieve cliëntenvereniging Antroposana.

De bedoeling van deze klachtregeling is een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen.

Deze klachtregeling wordt bekendgemaakt aan cliënten van Zorgaanbieder door Via Colori. Daar vindt u ook de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en van de Geschillencommissie waarbij de Zorgaanbieder is aangesloten.

#### Klachtenfunctionaris

- 1) De Zorgaanbieder heeft een Klachtenfunctionaris aangewezen.
- 2) De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd bij het formuleren van de klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 3) De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.

- 4) De Zorgaanbieder waarborgt:
- dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
  - indien de klachtenfunctionaris een persoon is die in dienst van de Zorgaanbieder is, dat deze de functie van Klachtenfunctionaris onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop hij deze functie uitoefent;
  - dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door de Zorgaanbieder en in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen en een eventueel in aanvulling op deze regeling geldende taakomschrijving.

#### Indienen en behandeling van een klacht

- 5) Klachten over een gedraging in het kader van de zorgverlening kunnen worden ingediend door:
- Een cliënt van Zorgaanbieder
  - Een vertegenwoordiger van een cliënt van Zorgaanbieder
  - Een nabestaande van een overleden cliënt.
- 6) Bij weigering van de Zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan die persoon een klacht indienen over deze weigering. <sup>1)</sup>
- 7) De klacht wordt schriftelijk ingediend bij de Zorgaanbieder.
- 8) De Zorgaanbieder bevestigt binnen een week na ontvangst van de klacht deze ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtfunctionaris in te roepen.
- 9) Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan Zorgaanbieder, zal Zorgaanbieder aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal Zorgaanbieder zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
- 10) De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
- 11) De Zorgaanbieder onderzoekt de klacht zorgvuldig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- 12) In het kader van het onderzoek zal een gesprek van Zorgaanbieder en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.
- 13) De Zorgaanbieder houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.

- 14) De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van de Zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven
- tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid,
  - welke beslissingen de Zorgaanbieder heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht
  - en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
- Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt deze in de schriftelijke mededeling opgenomen.
- 15) Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van de zorgaanbieder meer tijd vergt, kan de zorgaanbieder de termijn van zes weken van art. 14 met ten hoogste vier weken verlengen. De Zorgaanbieder doet daarvan vóór het verstrijken van de zes-wekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
- 16) Een schriftelijke mededeling in de zin van dit reglement kan ook een bericht per email zijn, als Zorgaanbieder en Klager daarmee instemmen.
- 17) Zorgaanbieder en Klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

#### Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander

- 18) Als de klacht betrekking heeft op zorg van de Zorgaanbieder die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend
- a) zal Zorgaanbieder aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
  - b) en als klager die toestemming geeft, zal Zorgaanbieder een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen
    - i. hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
    - ii. hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

#### Geschillencommissie

#### Informatie over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie:

De Zorgaanbieder is aangesloten bij de geschillencommissie: Stichting Zorggeschil

Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie door de volgende personen:

- Een cliënt van de zorgaanbieder dan wel zijn vertegenwoordiger
- een nabestaande van een overleden cliënt
- 

Zij kunnen een geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de Geschillencommissie indien:

- a) Is gehandeld in strijd met Hoofdstuk 3 paragraaf 1 van de wet (kort gezegd: de Zorgaanbieder heeft niet voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot de klachtregeling);
- b) De klacht naar het oordeel van de cliënt onvoldoende is weggenomen door de mededeling van de zorgaanbieder als bedoeld in art. 14 van deze klachtregeling;
- c) Van de cliënt in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

Verder kan een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, en wiens klacht onvoldoende is weggenomen door de mededeling bedoeld in art. 14 van deze regeling, dit geschil schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie.

Een stichting of vereniging met volledige rechtsbevoegdheid kan een geschil aan de geschillencommissie voorleggen als een belang in geding is dat de stichting of vereniging volgens haar statuten behartigt.

Het geschil moet schriftelijk worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

Noot

<sup>1)</sup> De wet verstaat onder nabestaande:

- a. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
- b. Andere bloed- of aanverwanten van de overledene, indien de overledene ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was;
- c. Degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
- d. Degene die met overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
- e. Bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.