

# Klachtenprocedure



## Inhoudsopgave

|   |          |
|---|----------|
| <b>DEFINITIES .....</b>   | <b>2</b> |
| DOEL .....  | 4        |
| TOEPASSINGSGEBIED.....  | 4        |
| REVISIEBEHEER .....   | 4        |
| EVALUATIE .....   | 4        |
| EXTERNE RICHTLIJNEN EN BRONNEN .....                                | 4        |
| BIJBEHORENDE DOCUMENTEN .....                                       | 4        |
| <b>HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPLAINGEN .....</b>                        | <b>5</b> |
| ARTIKEL 1 – DE ZORGAANBIEDER .....                                  | 5        |
| ARTIKEL 2 – INFORMATIEVERSTREKKING DOOR DE ZORGAANBIEDER .....      | 5        |
| <b>HOOFDSTUK 2 DE KLACHTENFUNCTIONARIS .....</b>                    | <b>6</b> |
| ARTIKEL 4 – DOELSTELLINGEN EN UITGANGSPUNTEN.....                   | 6        |
| ARTIKEL 5 – TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS ..... | 6        |
| ARTIKEL 6 – INDIENEN VAN KLACHTEN.....                              | 7        |
| <i>Niet tevreden over de afhandeling?</i> .....                     | 7        |
| ARTIKEL 7 – BEMIDDELING.....  | 8        |
| ARTIKEL 8 – ONDERZOEK VAN DE KLACHT DOOR DE ZORGAANBIEDER .....     | 8        |
| ARTIKEL 9 – MELDINGSPLICHT VAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS .....        | 9        |
| ARTIKEL 10 – KOSTEN.....  | 9        |
| ARTIKEL 11 - BEKENDMAKING VAN DE KLACHTENREGELING .....             | 9        |

## Definities

|   |   |
|---|---|
| <i>Calamiteit</i>                         | een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een cliënt of een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt heeft geleid.  |
| <i>Cliënt</i>                             | een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder; maatschappelijke of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.   |
| <i>Dossier</i>                            | de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van zorg aan een cliënt.  |
| <i>Geweld in zorgrelatie</i>              | seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede geweld jegens een cliënt, door iemand die in dienst of in opdracht van een instelling of opdrachtnemer van een instelling werkzaam is, dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een instelling verblijft. |
| <i>Huiselijk geweld</i>                   | huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.   |
| <i>Huiselijke kring</i>                   | een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.  |
| <i>Inspecteur voor de Gezondheidszorg</i> | De bevoegde Inspecteur voor de Gezondheidszorg  |
| <i>Klacht</i>                             | klacht van een cliënt over een gedraging van een zorgaanbieder tegenover die cliënt in het kader van de verlening van zorg en/of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.   |
| <i>Instelling</i>                         | een rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig zorg verlenen of doen verlenen.   |
| <i>Klachtenbehandeling</i>                | het door de klachtencommissie onderzoeken en beoordelen van de klacht, resulterend in een uitspraak over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld met aanbevelingen.   |
| <i>Klachtenfunctionaris</i>               | de persoon aan wie de behandeling van de klacht is overgedragen en belast is met de opvang en bemiddeling van klachten.   |
| <i>Melding</i>                            | een schriftelijk of elektronisch bericht over: <ol style="list-style-type: none"> <li>het functioneren van de zorg of de kwaliteitsborging van een aanbieder;</li> </ol>  |

|   |  |
|---|--|
|   | b. het professioneel functioneren van een zorgverlener   |
|   | a. een product of apparaat dat toepassing vindt in de zorg, of het handelen van het bij dat product of apparaat betrokken bedrijf;   |
| <i>Schriftelijk</i>                         | Tevens correspondentie langs de elektronische weg (e-mail).  |
| <i>Vertegenwoordiger</i>                    | de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt.             |
| <i>De Wkkgz</i>                             | de Wet kwaliteit, klachten en geschillen; Wlz-zorg, Zvw-zorg en andere zorg.   |
| <i>Zorgaanbieder</i><br><i>Zorgverlener</i> | Teamzorg B.V.<br>een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent. Deze persoon kan zowel indienst zijn bij Teamzorg B.V. of een zelfstandige die in opdracht van Teamzorg B.V. zorg verleent. |
| <i>RvB</i>                                  | Raad van Bestuur Teamzorg B.V.   |

## Doel

Correct en klantvriendelijk afhandelen van klachten.

## Toepassingsgebied

Bij klachten.

## Revisiebeheer

| Revisie datum | Wijziging   | Auteur                             | Vastgesteld door                   |
|---------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| 01-02-2017    | Initiële versie                                   | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager |
| 01-01-2018    | Wijzingen   | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager |
| 28-06-2021    | Uniformiteit wijzingen conform kwaliteitshandboek | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager |
| 16-08-2021    | Wijzigingen                                       | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager | Virgil Hermsen<br>Algemeen Manager |

## Evaluatie

| Evaluatiedatum |
|----------------|
| N.v.t.         |

## Externe richtlijnen en bronnen

|   |                        |   |
|---|------------------------|---|
| 1 | <b>Wettelijk kader</b> | Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)<br>Wlz |
|---|------------------------|---|

## Bijbehorende documenten

|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| 1 | <b>Bijbehorende documenten</b> | n.v.t.                                      |
| 2 | <b>Formulieren</b>             | Digitaal: Nedap klacht/compliment formulier |

## Hoofdstuk 1 Algemene beplaignen

### Artikel 1 – De zorgaanbieder

- 1.1 De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waarbij zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klacht.
- 1.2 De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen (klachtenfunctionaris) aan die klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
- 1.3 De zorgaanbieder waarborgt dat die aangewezen persoon, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitvoert.

### Artikel 2 – Informatieverstrekking door de zorgaanbieder

- 2.1 De zorgaanbieder heeft in iedergeval de volgende taken;
  - a) hij informeert de cliënt en betrokken derden over de inhoud van de eigen klachtenregeling en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden;
  - b) hij informeert de cliënt over de termijnen waarbinnen klachten worden behandeld;
  - c) de mondelinge en schriftelijke informatie is afgestemd op de behoeften, het begripsvermogen, culturele achtergrond en taal van de cliënt;
  - d) hij geeft informatie over de mogelijkheid de klacht in te kunnen indienen bij de klachtenfunctionaris. Hij verstrekt deze klachtenregeling van ter inzage.

## Hoofdstuk 2 De klachtenfunctionaris

### Artikel 4 – Doelstellingen en uitgangspunten

4.1 De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doel het bevorderen van of bijdragen aan

- a) een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorg;
- b) een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder;
- c) herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- d) verbetering van de kwaliteit van de zorg;
- e) de kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

4.2 Bij de inrichting en uitvoering van de functie geldt als uitgangspunt;

- a) onafhankelijkheid van de functie en feitelijk optreden van de functionaris;
- b) open en procesgerichte houding, zonder (voor-)oordeel over de klacht;
- c) laagdrempeligheid van de functie en directe toegankelijkheid van de functionaris;
- d) actieve benadering van betrokken partijen;
- e) respect voor de eigen zeggenschap en verantwoordelijkheid van cliënt en zorgaanbieder;
- f) respect voor de privacy van betrokkenen en het vertrouwelijke karakter van de functie.

### Artikel 5 – Taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

5.1 De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken;

- a) het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure;
- b) het zo nodig behulpzaam zijn van de klager bij het op het schrift stellen van de klacht;
- c) het informeren en adviseren inzake de mogelijkheden ter afhandeling van de klacht, rekening houdend met het doel van de klager;
- d) het uitvoering geven aan het bemiddelingsproces; e. het systematisch registreren van de klachten, waarbij de inhoud en afwikkeling van de klachten worden vastgelegd;
- f) het signaleren van ernstige problemen en/of structurele problemen.

5.2 De klachtenfunctionaris heeft bij de uitoefening van de taken de volgende bevoegdheden;

- a) vrije toegang tot personen werkzaam bij de zorgaanbieder;
- b) vrije toegang tot de ruimte(s) en afdeling(en) van de zorgaanbieder;
- c) het inwinnen van informatie en het raadplegen van stukken betrekking hebbende op de klacht;
- d) het arrangeren van gesprekken ter bemiddeling van een klacht en daarbij desgewenst optreden als onpartijdig gespreksleider.

5.3 De klachtenfunctionaris kan zijn taken niet uitvoeren in het geval gerichte toestemming hiervoor van de klager ontbreekt, tenzij rederlijkwijs verwacht mag worden dat de toestemming is gegeven.

## Artikel 6 – Indienen van klachten

6.1 Klachten kunnen op de volgende wijze kenbaar gemaakt worden door de cliënt of diens vertegenwoordiger:

- Direct bij de zorgverlener;
- Telefonisch/ schriftelijk / per e-mail (info@teamzorg.eu).

Wanneer u een klacht telefonisch, schriftelijk of per e-mail indient zal uw klacht geregistreerd worden in ons ECD-systeem (Nedap Ons).

De ingediende klacht zal behandeld worden door de desbetreffende teamleider.

6.1.1 Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

### Niet tevreden over de afhandeling?

6.2 Bent u niet tevreden of de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u dit telefonisch, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken. U dient zich dan te richten tot de manager.

6.3 Mocht u zich dan alsnog niet kunnen vinden in de afhandeling van uw klacht dan kunt u, uw klacht richten tot de klachtenfunctionaris.

U heeft tevens ook de mogelijkheid zich direct naar de klachtenfunctionaris te richten.

6.3.1 Uw klacht aan de klachtenfunctionaris, dient schriftelijk (of per e-mail) te gebeuren en bevat tenmiste;

- a) de naam en het adres en/of e-mail van de klager;
- b) de dagtekening;
- c) een duidelijke omschrijving waartegen de klacht is gericht;
- d) een door u ondertekende verklaring waarin u de klachtenfunctionaris toestemming verleent tot het inwinnen van informatie en het raadplegen van met de tot de klacht betrekking hebbende stukken.

U heeft verschillende mogelijkheden om de klacht in te dienen;

- a) rechtstreeks aan de betrokken klachtenfunctionaris per e-mail, te weten info@klachtenloket-zorg.nl;
- b) per post t.a.v. de klachtenfunctionaris naar Tarweweg 7-S, 6534 AM Nijmegen.

6.3.2 Indien uw toestemming als bedoeld in 6.3.1. onder d niet of slechts voor een deel wil geven en de klachtenfunctionaris van oordeel is dat het inwinnen van de informatie en/of het raadplegen van stukken noodzakelijk is voor de afhandeling van de klacht, zal u worden meegedeeld dat de klacht, niet volledig, of niet adequaat kan worden afgehandeld.

6.3.3 De klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact (per telefoon, e-mail of per post) op met u om de ontvangst van de klacht te bevestigen.



6.3.4 De klachtenfunctionaris verleent u de mogelijkheid om de klacht toe te lichten en verkent gezamenlijk met hem de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht.

### Artikel 7 – Bemiddeling

7.1 De klachtenfunctionaris geeft, indien gewenst, uitvoering aan bemiddeling van de klacht waarin hij de voortgang van het bemiddelingsproces bewaakt.

7.2 In geval van bemiddeling richt de klachtenfunctionaris deze op passende wijze in. Zowel de klager als de beklaagde worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze op de klacht naar voren te brengen. Bij voorkeur gebeurt dit in elkaars aanwezigheid, zo niet, dan stelt de klachtenfunctionaris de partijen van elkaars zienswijze op de hoogte.

7.3 De klager en beklaagde kunnen zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of andere persoon naar keuze en informeren de klachtenfunctionaris hierover zo tijdig mogelijk.

7.4 Als de bemiddeling niet leidt tot een voor klager bevredigend resultaat, dan dient hij dit onverwijld aan de klachtenfunctionaris mede te delen.

### Artikel 8 – Onderzoek van de klacht door de zorgaanbieder

8.1 De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke of telefonische mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

8.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder die in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogst vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

8.3 Indien klager het niet eens is met het (definitieve) oordeel waartoe het onderzoek van de klacht door de zorgbieder heeft geleid, met inbegrip van de genomen beslissingen en maatregelen, kan de klacht of het oordeel van de zorgaanbieder op de klacht ter beoordeling worden voorgelegd aan de geschillencommissie:

*De Geschillencommissie Zorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag*

Een klacht kan ook online worden ingediend bij de geschillencommissie:

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## **Artikel 9 – Meldingsplicht van de klachtenfunctionaris**

9.1 Ingevolge de toepasselijke ‘Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling’ en de hieruit voortkomende meldcode van de zorgaanbieder, is de klachtenfunctionaris gehouden melding te maken van misstanden, zoals bedoeld in de vorenbedoelde wet.

## **Artikel 10 – Kosten**

10.1 De klachtenafhandeling is kosteloos voor de klager. Dit geldt echter niet ten aanzien van eventuele kosten die het inroepen van een advocaat of andere persoon naar keuze. Deze kosten komen voor rekening van degene die de advocaat of andere persoon naar keuze inschakelt.

## **Artikel 11 - Bekendmaking van de klachtenregeling**

11.1 Deze klachtenregeling is de bijgewerkte versie, is goedgekeurd door de RvB en treedt met terugwerkende kracht inwerking op 01-08-2021.