

Klachtenreglement

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Begripsomschrijvingen	1
Het bespreken en wellicht indienen van een klacht	2
Ad 1. De informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling	2
Ad 2. Intern: het schriftelijk indienen van een klacht	3
Ad 3. Extern: de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris	3
Ad 4. Extern: geschillencommissie	3

Inleiding

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ([Wkkgz](#)) verplicht iedere zorgaanbieder om een klachtenfunctionaris of -commissie te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke en door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie.

Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

De zorginstelling	De Goede Toekomst, een organisatie voor ambulante begeleiding van cliënten.
Klacht	De uiting van onvrede over enige handeling door of namens De Goede Toekomst of over een omstandigheid binnen De Goede Toekomst gedaan door een cliënt, begeleider dan wel door een persoon of organisatie waarmee De Goede Toekomst contacten onderhoudt of die in een bijzondere betrekking tot een deelnemer, begeleider staat. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.

Klager	<p>Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van De Goede Toekomst. De volgende personen kunnen ook als klager optreden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cliënt die ontevreden is of een klacht heeft • De vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen; • De wettelijke vertegenwoordiger van de klager; • De zaakwaarnemer van de klager die zijn zaken niet zelf kan behartigen; • Partner of familieleden van de klager; • De nabestaanden.
Aangeklaagde	De Goede Toekomst. Bij het indienen van een klacht zal De Goede Toekomst binnen een werkdag een reactie geven, waaruit blijkt dat de klacht is ontvangen.
Klachtenbehandelaar (intern)	De persoon van de organisatie De Goede Toekomst die de interne afwikkeling of procedure van de klacht begeleid.
Klachtenfunctionaris (extern)	De persoon van een extern, onafhankelijk bureau die gespecialiseerd is in klachtenbemiddeling binnen de zorg.
Geschillencommissie:	Een commissie die ingeschakeld worden bij bemiddeling en advies en informatie kan geven over klachtenafhandeling.

HET BESPREKEN EN WELLIJCH INDIENEN VAN EEN KLACHT

Er zijn vier routes waaruit de klager kan kiezen. Een klager mag zich altijd richten tot de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft dus niet eerst intern behandeld te zijn.

1. de informele route van het bespreken van een klacht;
2. de formele interne indiening van de klacht bij de instelling;
3. de formele externe route “bypass” voor het indienen van een klacht via Quasir;
4. en/of de formele externe route “bypass” via de geschillencommissie.

AD 1. DE INFORMELE ROUTE VAN HET BESPREKEN VAN EEN KLACHT VIA DE BEGELEIDER VAN DE ORGANISATIE

De klager kan zich wenden tot de begeleider tevens eigenaar van De Goede Toekomst Ginette Michels.

Ad 2. INTERN: HET SCHRIFTELIJK INDIENEN VAN EEN KLACHT

De klager kan zelf (schriftelijk) een klacht indienen middels het digitale 'registratieformulier klacht',

Over de procedure / werkwijze kunt het interne klachtenreglement raadplegen (zie: [Interne klachtenregeling](#));

Het 'klachtenformulier cliënt' is gekoppeld aan het emailadres van de instelling: ginette@goedetoekomst.nl. De interne klachtenbehandelaar ziet toe op de afwikkeling van de klacht en evalueert de gemaakte afspraken.

De Goede Toekomst registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden.

Ad 3. EXTERN: DE EXTERNE, ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

De klager kan zich richten tot de externe klachtenfunctionaris Quasir. Deze onafhankelijke klachtenfunctionaris kan informeren over de klachtenregeling en zo nodig bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling.

Post: Quasir Klachtenfunctionaris, t.a.v. ambtelijk secretaris, Postbus 1021, 7940 KA Meppel

Telefoon: 05 61 61 8711

Mail: secretariaat@quasir.nl t.a.v. Ambtelijk Secretaris.

Website: <http://quasir.nl/>

Ad 4. EXTERN: GESCHILLENCOMMISSIE

Wanneer een gesprek met de externe klachtenfunctionaris niet leidt tot oplossing van een geschil, dan kan een cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz voorziet ook in een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschillencommissie. De geschillencommissie is als volgt te bereiken.

Post: Stichting Zorg Geschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht

Telefoon: 05 61 61 8711 (hetzelfde nummer als Quasir)

Mail: info@zorggeschil.nl

Website www.zorggeschil.nl

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het [reglement](#) van de commissie . Conform de Wkkgz mag enkel de geschillencommissie een klacht gegrond of ongegrond verklaren (lees: een oordeel geven).

De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een

uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De commissie kan ook een bindend advies uitspreken. De geschillencommissie kan tot € 25.000 schadevergoeding toekennen. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen in de kosten van het geding veroordeeld worden; de cliënt tot maximaal € 500.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de Stichting Zorg Geschil. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van degene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50.

Quasir en /of de klachtenbehandelaar van De Goede Toekomst kan u helpen bij het schrijven van de brief/het indienen van de klacht. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de commissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.