

# Klachtenprocedure

## Niet tevreden?

We streven ernaar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij *Huize P.R. Derks* en dat u positief bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij *naam* dan ook liever als een advies om de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreekt u dit dan eerst met de betreffende persoon zelf. Een andere optie is om contact op te nemen met het team en/of teamleiding. Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris.

*Huize P.R. Derks* heeft een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar.

U kunt *hem/haar* bereiken *mail:bemiddeling@quasir.nl*, of *telefonisch*: 06-48445538. Het algemene nummer van Quasir is: 0561-618711 U kunt de situatie met *haar/hem* bespreken. U kunt met *haar/hem* de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

## Klachtenfunctionaris onafhankelijk – indien van toepassing

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

## Klachtenreglement

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit op zullen pakken. U kunt dit opvragen bij de klachtenfunctionaris.

## **Geschillencommissie**

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. 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 klachtencommissie 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 Zorggeschil (Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht). De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van diegene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt. Het klachtengeld bedraagt €50.

Zorgbelang of de klachtenfunctionaris 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 klachtencommissie 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.