



Reglement klachten en geschillen

Het doel van een klachtenprocedure en – Klachtenportaal Zorg.

Aansluiten Bij Communicatie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden gezinsbegeleiding/individuele begeleiding. Onderdeel daarvan is het vaststellen van een klachtenregeling. Deze regeling stelt klanten van Aansluiten Bij Communicatie kosteloos in staat om klachten over aan de begeleiding gerelateerde zaken door een onafhankelijke organisatie te laten behandelen.

Binnen een behandelings- of begeleidingsrelatie kunnen er misverstanden, wrijvingen of spanningen ontstaan. In die gevallen lossen degenen die begeleiding voor zichzelf of hun kind(eren) ontvangen en Aansluiten Bij Communicatie in eerste instantie samen de problemen op. Als dit echter niet lukt, is er een laagdrempelige en kostenloze klachtenprocedure. De klachtenregeling is bedoeld voor klachten, die betrekking hebben op een gedraging (of het nalaten van een gedraging) of op een beslissing (of het nalaten van een beslissing) en stelt uitdrukkelijk dat er van beide kanten aanwijsbare inspanningen zijn geweest om nader tot elkaar te komen.

Wanneer schakel je de klachtenfunctionaris in?

In eerste instantie richt je je met een klacht tot Karen Poot van Aansluiten Bij Communicatie. Beide partijen spannen zich serieus in om er samen uit te komen door te luisteren naar elkaar en open te staan voor de beleving van de ander. Mocht dit niet leiden tot een aanvaardbare oplossing, dan kun je je wenden tot Klachtenportaal Zorg op de volgende manieren:

- Via het [formulier klacht indienen](#) op www.klachtenportaalzorg.nl.
- Via de e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar:
[Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen](#)

Welke procedure dien je te volgen?

Samenvatting indienen klacht

- 1) Je brengt je klacht in eigen woorden onder de aandacht van Karen Poot, Aansluiten Bij Communicatie, dit kan schriftelijk of via email: karen@aanluitenbijcommunicatie.nl.
- 2) Je gaat over de klacht in gesprek op een door jullie samen bepaald moment maar in elk geval binnen twee weken na ontvangst door Karen Poot.
- 3) Het is mogelijk een onafhankelijk toehoorder uit te nodigen tijdens de bespreking.
- 4) De klacht wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg.
- 5) De klacht kan niet naar tevredenheid worden opgelost door de klachtenfunctionaris en wordt in behandeling genomen door de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.



Formaliseren van de klacht:

Een klacht kan worden ingediend door:

- de zorgontvanger
- de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgontvanger (mentor, curator of de schriftelijk gemachtigde van de zorgontvanger)
- de zaakwaarnemer van de zorgontvanger die zijn zaken niet zelf kan behartigen
- een nabestaande (naast staande) van de zorgontvanger indien deze is overleden.

Indien de klager niet de zorgontvanger is en zijn hoedanigheid niet aanstonds duidelijk is, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager te verzoeken zijn bevoegdheid aan te tonen.

Vereisten klacht

- Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als:
- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager zijn vermeld en, als klager niet de zorgontvanger is, welke zorgontvanger het betreft.
- duidelijk is op wie (welke zorgverlener) de klacht betrekking heeft.
- welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen.
- duidelijk is wat de klacht inhoudt.
- het klaagschrift in het Nederlands gesteld is.
- de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer geleden zijn dan vijf jaar voor de datum van de klacht.
- er geen sprake (meer) van openstaande factu(u)r(en) dan wel een betalingsachterstand.

Ontvangstbevestiging

- De klacht wordt in eerste instantie in ontvangst genomen door een klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

Rol van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg

- De klachtenfunctionaris neemt een ingediende klacht in behandeling en is belast met de eerste beoordeling.
- Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgontvanger vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging aan de klager.
- De klachtenfunctionaris heeft de taak een bijdrage te leveren aan de oplossing van klachten over zorgaanbieders, die zich bij Klachtenportaal Zorg hebben aangesloten, met name door partijen met elkaar in gesprek te brengen.



Aansluiten bij Communicatie

- De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en heeft als bemiddelaar het doel te komen tot een oplossing in de klacht naar tevredenheid van de klager en aangeklaagde.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten.
- Indien de klacht niet tot een oplossing is gebracht en klager de procedure wenst voort te zetten dan wel de klager geen bemiddeling maar een oordeel van de klachtencommissie wenst, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie.
- Indien de klacht betrekking heeft op evident structureel onverantwoorde levering van zorg of geweldsincidenten meldt de klachtenfunctionaris deze zo spoedig mogelijk aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Klager en aangeklaagde worden over de melding aan IGZ geïnformeerd.
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het aanleveren van het geanonimiseerde jaarrapport, dat opgevraagd kan worden en wordt ingestuurd aan de IGZ.

Taal

De gehele procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Degene die de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, is zelf verantwoordelijk voor een tolk.

Reactie aangeklaagde

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en verzoekt hem of haar op de klacht te reageren, waarbij een termijn voor reactie wordt bepaald.

Taak van de klachtencommissie Klachtenportaal Zorg

- Op het moment dat de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, of de klager een oordeel wenst van de klachtencommissie wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
- De klachtencommissie heeft tot taak een onafhankelijk oordeel te geven over de klacht.
- De klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de juridische aansprakelijkheid respectievelijk schadevergoeding.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg bestaat uit drie onafhankelijke leden en wordt bijgestaan door een secretaris

- de voorzitter en secretaris zijn jurist
- de leden zijn deskundig en ervaren op het gebied van klachtenbehandeling en/of zorg.



Bevoegdheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taak de volgende bevoegdheden:

- het schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden, dit laatste ter beoordeling van de betreffende zorgverlener;
- het inschakelen van deskundigen.

De behandeling van een klacht

- Na ontvangst van de klacht, wordt de start van de klachtenprocedure bevestigd aan klager en aangeklaagde.
- Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet voldoende informatie bevat, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken zijn klaagschrift aan te vullen.

Beslissing tot het niet behandelen van een klacht

De klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- dezelfde klacht nog in behandeling is bij Klachtenportaal Zorg
- het klaagschrift niet aan de eisen voldoet
- de klacht is ingediend door een ander dan genoemd in artikel 1 van dit reglement
- de klacht geen behandel-/zorgrelatie betreft, of
- er reeds eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich nadien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

De klachtencommissie stelt klager en aangeklaagde in kennis van de beslissing de klacht niet te behandelen en daarmee eindigt de procedure.

Toestemmingsverklaring

- Klager wordt door de secretaris gevraagd een toestemmingsverklaring te ondertekenen op grond waarvan de leden van de klachtencommissie kennis mogen nemen van informatie uit een medisch of zorgdossier van klager.
- Indien de klager een ander is dan de zorgontvanger is het wenselijk (indien mogelijk) te beschikken over een verklaring van de zorgontvanger dat hij instemt met kennisname van zijn gegevens door de klachtencommissie.



Aansluiten bij Communicatie

Hoor en wederhoor

- De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen drie weken schriftelijk op de klacht te reageren.
- De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
- Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

Termijn uitspraak

- De klachtencommissie doet binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht door de commissie een uitspraak.
- Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de secretaris de klager en de aangeklaagde hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

Inhoud uitspraak

Iedere uitspraak van de klachtencommissie bevat:

- naam van klager en aangeklaagde
- de relevante feiten en omstandigheden
- de klacht
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde
- de wijze waarop de klacht is behandeld
- het oordeel van de klachtencommissie: ongegrondverklaring van de klacht of gedeeltelijk of geheel gegrondverklaring van de klacht, en de motivering daarvan
- eventuele aanbevelingen of advies
- de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

Toezening afschrift

Afschrift van de uitspraak over een klacht wordt gestuurd aan:

- klager
- aangeklaagde
- Klachtenportaal Zorg



Aansluiten bij Communicatie

Vervolg op uitspraak

Indien de klacht (ten dele) gegrond is verklaard, dient de zorgverlener binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak, aan de commissie en de klager schriftelijk mee te delen of hij/zij naar aanleiding van het oordeel en de eventuele aanbevelingen of advies van de commissie redenen ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke en op welke termijn.

Einde procedure

De klacht is afgehandeld:

- op het moment dat de klager tevreden is met de bemiddeling, de reactie en/of afspraken met de aangeklaagde, dan wel,
- indien de klacht aan de commissie is voorgelegd, met de uitspraak van de klachtencommissie.

Stopzetting behandeling klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van een klacht door Klachtenportaal Zorg wenst. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld deelt de klachtenfunctionaris resp. de secretaris van de commissie dit mee aan de aangeklaagde en de klager.

Geheimhouding

Klachtenportaal Zorg en leden van de klachtencommissie zijn, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, verplicht om de informatie die hen ten behoeve van de klachtbehandeling ter beschikking wordt gesteld geheim houden.

Privacy

Persoonlijke gegevens in het kader van de klachtenprocedure worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Bewaarplicht

- Klachtenportaal Zorg bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard.
- Uitspraken worden geanonimiseerd gearchiveerd.



Aansluiten bij Communicatie

Verlaglegging

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de commissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.
- Binnen 10 dagen na vaststelling van het jaarverslag brengt het Klachtenportaal Zorg bericht uit op haar website.
- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd aan zorgaanbieders en zorgontvangers die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan

Algemeen

Aansluiten Bij Communicatie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling en zal op aanvraag een exemplaar ter beschikking stellen.

Deze regeling is zorgvuldig tot stand gekomen en biedt zorgvragers gelegenheid om een klacht in te dienen. Aansluiten Bij Communicatie gaat er van uit dat de klachtenprocedure door zorgvragers alleen ingezet wordt bij daadwerkelijke conflicten omdat de impact voor beide partijen zeer groot en ongewenst kan zijn.

De toelichting maakt deel uit van de regeling.

Deze regeling treedt in werking op 16-11-2012.

Deze regeling is vastgesteld op 16-12-2012.

Deze regeling is herzien op 15 maart 2020