

Zorgbureau De Puzzel vindt het belangrijk dat wanneer cliënten / ouders / wettelijke vertegenwoordigers signalen afgeven over ontevredenheid m.b.t. de verleende zorg en/of het functioneren van de organisatie hier snel en adequaat op geanticipeerd wordt.

Hiervoor is een interne klachten regeling gerealiseerd. Wanneer er gesignaleerd wordt dat er ontevredenheid bestaat over de zorgverlening en/of organisatie wordt dit door de medewerker doorgegeven aan de zorgcoördinator. Deze zal binnen 5 werkdagen na de melding contact opnemen met betreffende cliënt / ouder/ wettelijke vertegenwoordiger om tot een oplossing te komen. Wanneer de ontevredenheid blijft bestaan, bestaat de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen d.m.v. het incidentmeldingsformulier. Ook mag de formele klacht per email doorgegeven worden aan de directie: [anjazee@zorgbureaudepuzzel.nl](mailto:anjazee@zorgbureaudepuzzel.nl).

De manager zal de klacht verder behandelen en zorgen voor de daarbij behorende verslaglegging.

In samenspraak met de directeur wordt de mogelijkheid en noodzakelijkheid beoordeelt van het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.

De directeur zal ook controleren of de genomen maatregel om herhaling te voorkomen effectief is.

Wanneer er een klacht is over de directie dan kan deze gemeld worden bij de RvC. De voorzitter van de RvC is mevrouw Kreulen, emailadres: [famkreulen@planet.nl](mailto:famkreulen@planet.nl).

Als de klacht niet intern opgelost kan worden, wordt de klacht gemeld bij een externe klachtencommissie. De procedure staat hieronder beschreven.

De Klachtenprocedure van de Stichting Inzet voor Zorg in het kort.

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart. De procedure ziet er als volgt uit:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door de Klachtencommissie Inzet voor Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen neemt de Klachtencommissie Inzet voor Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest de Klachtencommissie Inzet voor Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.

11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtencommissie Inzet voor Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/ of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

## **Duur klachtenafhandeling**

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

## **Rapportage en verantwoording**

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

## **Privacy**

Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklaagde blijft gewaarborgd.

## **Veel gestelde vragen**

V. Hoe breng ik mijn lidmaatschap onder de aandacht bij zorgvragers/opdrachtgevers?

A. Door een klachtenregeling met de lidmaatschap gegevens, zoals naam en nummer, te overhandigen. Het beste moment hiervoor is bij aanvang van de opdracht.

V. Welk soort klachten kan worden ingediend bij de klachtenregeling?

A. Alles wat voor onvrede zorgt over de behandeling en bejegening door een Kleine Zorgorganisatie of ZZP'er in de zorg kan aanleiding zijn voor een klacht. Denk bijvoorbeeld aan:

- . De organisatie van de zorg
- . De rekening
- . Bejegening van zorgontvanger, familie, partner, naaste door de zorgverlener
- . Verstreekte informatie of voorlichting
- . De inhoud van de zorgverlening

De beklaggrond is in de wet ruim geformuleerd. Geklaagd kan worden over een gedraging (handelen, of nalaten, het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de zorgontvanger) van een zorgverlener of van een voor hem werkzaam persoon.

V. Wie kan een klacht indienen?

A. De zorgontvanger; familie, partner of naasten namens de zorgontvanger; een naaste kan een klacht indienen over de wijze van bejegening jegens hem of haarzelf.

V. Worden de klachten geregistreerd en hoe zit dat met de privacy?

A. De klachten worden geregistreerd naar aard, omvang en resultaat van bemiddeling. Jaarlijks wordt er een rapport samengesteld. Dit rapport is openbaar en wordt verzonden aan de Inspectie van de GezondheidsZorg.

Op basis van de klachten kan er worden bekeken welke situaties veel voorkomen en leiden tot ontevredenheid. Dit kan aanleiding zijn tot aanbevelingen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. De privacy van de indiener van de klacht en de zorgverlener zijn gewaarborgd.

V. Wat gebeurt er als er een klacht is over een zorgverlener zonder klachtenregeling?

A. De zorgverlener blijft dan verantwoordelijk voor het laten afhandelen van de klacht, waarmee hoge kosten gepaard gaan.

Ten tweede is er sprake van overtreding van de wet. De IGZ geeft een dringend verzoek uit de klachtenregeling in orde te maken, als dit bij controle nog niet is gerealiseerd is er risico voor het opgelegd krijgen van een bestuurlijke boete.

## **Contact gegevens**

Voor vragen kunt u het best gebruik maken van het onderstaand e-mailadres. We streven ernaar iedere vraag binnen 24 uur te beantwoorden.

Indien u telefonisch contact of ondersteuning wenst, vermeld dan uw telefoonnummer in de mail en wij bellen u zo spoedig mogelijk op.

[klachtencommissie@stichtinginzetvoorzorg.nl](mailto:klachtencommissie@stichtinginzetvoorzorg.nl)

Postadres: "Klachtencommissie Inzet voor Zorg"  
Hoge Wal 71  
5053 AP Goirle