

## **Cliëntenfolder over de klachtenregeling**

### **KLACHTEN KUNNEN OPGELOST WORDEN**

#### **Een goed contact met de zorgaanbieder/zorgverlener is heel belangrijk**

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgaanbieder en/of zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

#### **Probeer samen met uw zorgaanbieder/zorgverlener het probleem op te lossen.**

Uw zorgaanbieder en/of zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Mocht u het moeilijk vinden om de zorgaanbieder rechtstreeks te benaderen dan kunt u als cliënt ook meteen, zonder tussenkomst van de zorgaanbieder, de geschillencommissie benaderen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

#### **U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.**

Dit kan via:

- **Zorgbelang**, afdeling Informatie en Klachtenopvang. Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en is een onderdeel van een Regionaal Patiënten/Consumenten Platform. Op de achterkant van deze folder is aangegeven waar u Zorgbelang kunt bereiken.
- **De klachtenfunctionaris**. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure bij de thuiszorginstelling; de klacht - eventueel anoniem - registreren.

### **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 Zorggeschiil (Stichting Zorggeschiil, Postbus 1021, 7940 KA Meppel). 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.

**Adressen:**

**Thuiszorgorganisatie**

Bestuur Xtrathuiszorg B.V.  
Molenstraat 119  
5342 CA Oss  
06-27104058

**Zorgbelang**

Ringbaan Zuid 44  
5022 PN Tilburg  
013-5942170

**Contactgegevens geschillencommissie**

Stichting Zorggeschil  
De Meenthe 6  
8471 ZP Wolvega  
0561 618711 (Quasir)  
9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

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