

# Klachtenreglement

Versie 4.0 | Januari 2022

## Inleiding

QualityZorg heeft als uitgangspunt: zo goed mogelijke zorg verlenen. Elke medewerker levert daar, vanuit zijn of haar functie, een bijdrage aan. Dat neemt niet weg dat er situaties kunnen ontstaan waar u als cliënt of als familielid niet tevreden mee bent. U kunt uw ontevredenheid dan allereerst kenbaar maken aan de direct betrokkenen. Vaak is het dan mogelijk om tot een oplossing te komen. Vindt u het moeilijk om deze persoon daar rechtstreeks over aan te spreken, dan kunt u de hulp inroepen van een ander, bijvoorbeeld een familielid of een leidinggevende.

Lukt het niet om het verschil van mening in een gesprek met betrokkene(n) op te lossen, dan kunt u een klacht indienen bij QualityZorg. Hoe u dat kunt doen en wat de werkwijze is voor de behandeling van klachten, staat in deze procedure vermeld.

## Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over alles wat betrekking heeft op de zorg die u geboden wordt/is. U kunt bezwaar maken tegen beslissingen of gedragingen van medewerkers of tegen de gang van zaken zoals u die binnen QualityZorg ervaart. Om een paar voorbeelden te noemen:

- u vindt dat u niet correct wordt bejegend of
- u bent het niet eens met een aanpak of een behandeling.

Er zijn allerlei situaties denkbaar waarin u een andere mening bent toegedaan dan een medewerker van QualityZorg.

## Wie kunnen een klacht indienen?

Als u cliënt bent van QualityZorg, kunt u bij ons een klacht indienen. Ook een persoon uit uw omgeving, bijvoorbeeld een familielid of uw vertegenwoordiger (o.a. mentor), kan (namens u) een klacht indienen.

## Algemene klachten

U kunt een klacht indienen via het contactformulier op de website [www.qualityzorg.nl](http://www.qualityzorg.nl). De medisch manager van QualityZorg, die het contactformulier ontvangt, zal in de regel eerst kijken of er bemiddeling mogelijk is. Dat wil zeggen dat hij of zij de mogelijkheid nagaat of u met ons tot een oplossing kunt komen. Komt u er beiden naar tevredenheid uit, dan wordt het contactformulier en de correspondentie gearchiveerd en de klacht als afgesloten beschouwd.

Wanneer u en QualityZorg er gezamenlijk niet uitkomen ontvangt u van ons een officieel klachtenformulier. U vult het klachtenformulier volledig in en stuurt dit per post of per e-mail aan ons retour. U krijgt **uiterlijk een week daarna** een bevestiging van ontvangst van de officiële klacht. Uw klacht wordt binnen **twee weken** na ontvangst behandeld door de klachtencommissie van QualityZorg. Na het behandelen van uw klacht ontvangt u van ons een reactie met uitkomst / voorstel. U kunt deze schriftelijke reactie **uiterlijk vier weken** na de ontvangstbevestiging van uw klacht verwachten.

## Klachten van derden

Zoals eerder opgemerkt, kan ook een persoon uit uw omgeving een klacht indienen. Een familielid bijvoorbeeld of een zaakwaarnemer. Dienen zij een klacht in namens u, dan geldt de procedure zoals die hiervoor is beschreven. Een persoon uit uw omgeving kan ook een klacht indienen namens zichzelf. Aan de hand van een aantal criteria gaat de medisch manager dan na of de klacht ontvankelijk is. Of de klacht, met andere woorden, in behandeling wordt genomen. Wat onder meer meeweegt is: het belang dat deze derde heeft bij de klacht, de mate van betrokkenheid van die persoon bij de behandeling en de verantwoordelijkheid die QualityZorg heeft ten opzichte van deze persoon.

## Niet ontvankelijk (dit geldt voor alle klachten)

Het kan zijn dat u na indiening van uw klacht een brief krijgt van QualityZorg waarin QualityZorg stelt dat uw klacht niet ontvankelijk is. Dat betekent dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Daarvoor wordt altijd een reden vermeld. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u recentelijk een zelfde klacht heeft ingediend waar het managementteam al over heeft geoordeeld, terwijl zich intussen geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Of dat een situatie waarop de klacht betrekking heeft, zich dusdanig lang geleden heeft voorgedaan, dat het managementteam het niet redelijk acht om zich daar nog over uit te spreken.

## In beroep

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht, dan kunt u contact opnemen met de geschillencommissie, Stichting Zorggeschil. U kunt uw melding achterlaten op de website <https://zorggeschil.nl/melding/>.

Ook kunt u schriftelijk contact opnemen met het secretariaat via Stichting Zorggeschil. De adresgegevens zijn:

Secretariaat  
Stichting Zorggeschil  
Postbus 24018  
3502 MA Utrecht

## Kosten

Aan het indienen van een klacht volgens het klachtenreglement van QualityZorg zijn geen kosten verbonden. Als u een eigen vertrouwenspersoon kiest, die aan u kosten in rekening brengt, kost het u zelf geld.

## Wettelijke basis

Het klachtenreglement van QualityZorg is gebaseerd op de WKKGZ.

Bron: <https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/vraag/wat-regelt-de-wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg-wkkgz>

## Geheimhouding

Het managementteam en allen die betrokken zijn bij de uitvoering van het klachtenreglement, zijn verplicht tot geheimhouding van de informatie die ze in het kader van de afwikkeling van klachten vergaren (tenzij ze wettelijk verplicht worden tot iets anders).

## Informatie en inzage

Het managementteam heeft het recht om in het kader van de afwikkeling van de klachten alle door haar gewenste inlichtingen te vragen aan medewerkers van QualityZorg. Het managementteam heeft tevens het recht alle dossiers met voor de klacht relevante aspecten in te zien, mits de klager daar schriftelijk toestemming voor gegeven heeft.

## Klachtenformulier

Een klachtenformulier is verkrijgbaar op het kantoor van QualityZorg te Nieuw Venneep.

## Registreren

Uw reactie via het contactformulier en de correspondentie wordt door QualityZorg gearchiveerd.

Uw klacht via het klachtenformulier, de correspondentie en de schriftelijke reactie worden door QualityZorg als klacht gearchiveerd.

