

Klachtenbehandeling

Wij doen ons uiterste best om je zo goed mogelijk te begeleiden en passende zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat je ergens ontevreden over bent. In dat geval horen we dat graag, zodat we samen kunnen zoeken naar een oplossing. Je kunt je klacht of vraag bespreken met je zorgverlener of diens teamleider. Kom je er samen niet uit, dan kun je terecht bij een externe, onafhankelijke partij waar wij bij zijn aangesloten. Denk hierbij aan de Geschillencommissie of Geschillen in de Zorg. Zij kunnen je verder helpen met het onderzoeken en behandelen van je klacht.

Geschillen in de Zorg (GIDZ)

Als we er samen niet uitkomen, kun je jouw vraag of klacht ook voorleggen aan het onafhankelijke **Geschillen in de Zorg (GIDZ)** waarbij wij zijn aangesloten via SoloPartners. Een medewerker van GIDZ luistert naar je verhaal en geeft informatie en advies. Ook kunnen zij je in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze functionaris helpt als bemiddelaar tussen jou en ons, zodat we samen toch tot een oplossing kunnen komen. Komen we niet tot een oplossing, dan zal GIDZ je verder begeleiden in de vervolgstappen.

De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ t.a.v. de Klachtenfunctionaris SoloPartners, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem. Ook is GIDZ te bereiken op **085-4858560** van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Voor meer informatie kijk op <https://geschillenindezorg.nl/>



Lees hieronder de formele klachtenprocedure

Deze klachtenregeling is van toepassing op leden van SoloPartners die vallen onder de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Als solistisch werkende zorgverleners zijn wij verplicht te beschikken over een klachtenregeling die voorziet in een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten (artikel 13, lid 1 Wkkgz). Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

KLACHTENPROCEDURE

Dit reglement is opgesteld voor de opvang en behandeling van klachten over het handelen of nalaten van Trisat Zorg.

Inhoud

§1. ALGEMENE BEPALINGEN	3
Artikel 1 – Reikwijdte.....	3
Artikel 2 – Begripsbepalingen	3
Artikel 3 – Indiening klacht.....	3
Artikel 4 – Niet-behandelen klacht; niet ontvankelijkheid	4
Artikel 5 – Zorgvuldigheid.....	4
Artikel 6 – Inzage dossier	4
Artikel 7 – Kosten	4
§ 2. INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR DE ZORGAANBIEDER	5
Artikel 8 – Taken van de zorgaanbieder	5
Artikel 9 – Registratie werkzaamheden.....	5
§ 3. KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS	5
Artikel 10 – Benoeming.....	5
Artikel 11 – Onafhankelijkheid en onpartijdigheid	5
Artikel 12 – Ondersteuning.....	5
Artikel 13 – Geheimhoudingsplicht	5
Artikel 14 – Taken van de klachtenfunctionaris	5
Artikel 15 – Schriftelijke bevestiging	6
Artikel 16 – Afschrift aan betrokkene	6
Artikel 17 – Afschrift	6
Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht.....	6
Artikel 19 – Voortgang procedure	6
Artikel 20 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris	6
Artikel 21 – Inzet deskundige	6
Artikel 22 – Rapportage en oordeel	6
Artikel 23 – Registratie werkzaamheden	7
OVERIGE BEPALINGEN	7
Artikel 24 – Afhandeltermijn.....	7
Artikel 25 - Klacht over meerdere zorgaanbieders	7
Artikel 26 – Geschilleninstantie Wkkgz	7
Artikel 27 – Vaststelling en bekendmaking.....	7

§1. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – Reikwijdte

Deze regeling wordt uitgeoefend ten behoeve van solistisch werkende zorgverleners die beroepsmatig zorg verlenen, hierna genoemd: ‘zorgaanbieder’. Deze regeling is alleen van toepassing op aangesloten zorgaanbieders bij Solopartners die zorg verlenen zoals gedefinieerd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Betrokkene: de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft.
- b. Cliënt: een natuurlijke persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteunende en/of zorgverlenende diensten van de zorgaanbieder.
- c. Gemachtigde: iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)cliënt of nabestaande op te treden.
- d. Hij/zij: Waar “hij” staat in deze regeling kan ook “zij” worden gelezen.
- e. Klacht: elke uiting van onvrede over een gedraging van betrokkene jegens een klager, betreffende een handeling, of het nalaten daarvan, als mede over het nemen van een besluit door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, dat gevolgen heeft voor een cliënt. Een en ander met uitzondering van gedragingen m.b.t. onvrijwillig verblijf en/of behandeling t.a.v. welke de klachtenregelingen op basis van de Wet Zorg en Dwang dan wel de Wet verplichte GGZ open staan.
- f. Klachtenfunctionaris: de door SoloPartners aangewezen onafhankelijke en onpartijdige persoon die een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot het indienen van een klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.
- g. Klager: de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt.
- h. SoloPartners: de te Oss gevestigde besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid SoloPartners BV, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 55683622.
- i. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak (zoals mentor), die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- j. Zorgaanbieder: de solistisch werkende zorgverlener die aangesloten is bij Solopartners.
- k. ZZP-er (in de zorg): solistisch werkende zorgverlener die beroepsmatig zorg verleent zoals gedefinieerd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een cliënt heeft het recht om over de wijze waarop de zorgaanbieder zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder.
2. Het recht tot indiening van een klacht komt ook toe aan een van de andere personen zoals omschreven in artikel 1 sub i.
3. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt, kan de klachtenfunctionaris verlangen dat bewijsstukken worden overgelegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
4. Een klacht kan mondeling en/of schriftelijk worden ingediend. Indien een klacht mondeling wordt ingediend bij de klachtenfunctionaris, wordt deze zoveel mogelijk informeel afgedaan. Lukt dit niet, dan wordt de klacht (eventueel met ondersteuning van de klachtenfunctionaris) op schrift

gesteld en ter behandeling aan de klachtenfunctionaris voorgelegd. Op dat moment vangt de termijn om de klacht af te doen aan.

5. De schriftelijke klacht kan per mail worden ingediend via klachten@cbkz.nl en/of per post aan CBKZ t.a.v. de Klachtenfunctionaris SoloPartners, Antwoordnummer 570, 4200 WB Gorinchem.
6. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste: a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de cliënt; b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht. c. een duidelijke omschrijving van de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft;
7. Ook over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, kan door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
8. Klager kan zich voor (informele) klachtopvang wenden tot de betrokkene. Ook kan hij zich wenden tot de klachtenfunctionaris.
9. Door indiening van zijn klacht wordt klager dan wel zijn vertegenwoordiger geacht ermee te hebben ingestemd dat deze tezamen met de daarbij verstrekte inlichtingen wordt toegezonden aan de zorgaanbieder en dat deze zorgaanbieder op grond van zijn dossier daarop reageert.
10. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen klacht; niet ontvankelijkheid

Een klacht hoeft niet te worden behandeld indien:

- a. de klacht kennelijk ongegrond is;
- b. de klacht niet aan de vereisten van het in artikel 3 zesde lid voldoet, ook niet nadat de klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
- c. de vertegenwoordiger of nabestaande van de cliënt niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 3, derde lid, heeft overgelegd, ook niet nadat deze in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
- d. de zorgaanbieder niet is aangesloten bij SoloPartners;
- e. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, behoudens bijzondere omstandigheden, zulks ter beoordeling van de klachtenfunctionaris
- f. er door klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
- g. indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
- h. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de zorgaanbieder of een collectieve kwestie betreft;
- i. er inmiddels naar behoren aan de klachten tegemoet is gekomen door de zorgaanbieder;
- j. de klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan;
- k. de gebeurtenissen die onderwerp van de klacht zijn, hebben plaatsgevonden in de periode dat de zorgaanbieder niet was aangesloten bij de SoloPartners.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

Degene die de klacht behandelt heeft recht tot inzage in het zorgdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de klachtenfunctionaris aan de klager worden geen kosten in rekening gebracht.

2. De kosten die klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding in aanmerking, tenzij de zorgaanbieder hierover anders beslist.

§ 2. INFORMELE KLACHTOPVANG DOOR DE ZORGAANBIEDER

Artikel 8 – Taken van de zorgaanbieder

De zorgaanbieder probeert de oorzaken van de klacht weg te nemen en de relatie met klager te herstellen. Door het ophelderen van misverstanden, toelichten van onduidelijkheden, erkennen van fouten en/of aanbieden van excuses wordt getracht het ongenoegen weg te nemen. Tevens geeft hij advies over de andere mogelijkheden dan het indienen van de klacht, indien het rechtstreekse contact niet het gewenste effect heeft.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

De zorgaanbieder registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

§ 3. KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

SoloPartners benoemt ten behoeve van de bij haar aangesloten zorgaanbieders een of meerdere onafhankelijke deskundigen in de functie van klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de zorgaanbieder niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de zorgaanbieder.
3. Een klachtenfunctionaris trekt zich terug, indien hij van mening is dat zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid niet is gewaarborgd. Een andere klachtenfunctionaris neemt in dat geval de behandeling van de klacht over.

Artikel 12 – Ondersteuning

Ter ondersteuning van de activiteiten van de klachtenfunctionaris kan hij gebruik maken van ambtelijke ondersteuning

Artikel 13 – Geheimhoudingsplicht

Voor de klachtenfunctionaris en de ambtelijke ondersteuner(s) geldt voor onbepaalde tijd een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 14 – Taken van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris ondersteunt klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van klager uit:

- a) Advies met betrekking tot de indiening van een klacht;
- b) Bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de klacht;
- c) Onderzoek naar de mogelijkheden om de klacht aan de orde te stellen;
- d) Advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e) Bemiddeling tussen klager enerzijds en de betrokkene anderzijds;
- f) Toeleiding van klager in de klachtenbehandeling naar de Geschilleninstantie;
- g) Het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 15 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure. Tevens neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact op met de klager.

Artikel 16 – Afschrift aan betrokkene

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Afschrift aan de zorgaanbieder

De zorgaanbieder wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 18 – Vervallen voortzetting klacht

Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Wel ontvangen klager en de zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.

Artikel 19 – Voortgang procedure

De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en de zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 20 – Bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden: a. Het uitnodigen van klager en betrokkene tot het geven van een (mondelinge of schriftelijke) toelichting op de klacht; b. Het voeren van een bemiddelingsgesprek; c. Het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de zorgaanbieder en derden, waaronder begrepen informatie uit het zorgdossier mits hiervoor toestemming is verleend; d. Het gevraagd en ongevraagd informeren van de zorgaanbieder.

Artikel 21 – Inzet deskundige

1. Klager en klachtenfunctionaris kunnen de zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de klager, zorgaanbieder en klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 22 – Rapportage en oordeel

1. De klachtenfunctionaris stelt de zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.

2. De zorgaanbieder besluit of hij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt klager en klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn oordeel over de klacht en eventuele maatregelen die hij zal nemen.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

1. De klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden eens per jaar gerapporteerd aan SoloPartners.
2. De dossiervoering, -bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De klager en zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.
4. In het zorgdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het zorgdossier.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 24 – Afhandeltermijn

De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgehandeld. 2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en zorgaanbieder. 3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 25 - Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de klacht meerdere zorgaanbieders en/of zorginstellingen betreft, wordt deze in overleg met hen gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die zij verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders en/of zorginstellingen afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat klager heeft gemeld dat hij de klacht ook bij een andere zorgaanbieder of zorginstelling heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 26 – Geschilleninstantie Wkkgz

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is er sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de door de minister van VWS erkende Geschilleninstantie onder beheer van Stichting Geschillen In De Zorg (GIDZ) te Gorinchem.

Artikel 27 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2024.
2. SoloPartners brengt de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van de bij haar aangesloten zorgaanbieders. De zorgaanbieder brengt de regeling vervolgens op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.
3. Een exemplaar van de regeling kan op verzoek kosteloos worden toegezonden.
4. Alle voorgaande regelingen komen te vervallen.
5. Deze regeling wordt iedere twee jaar geëvalueerd.

Bijlage**Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van behandel/zorggegevens**

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de klachtenfunctionaris van SoloPartners en aan de bij de klachtsituatie betrokken zorgaanbieder om mijn zorgdossier bij deze zorgaanbieder in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het schrijven van een reactie op mijn klacht.

Datum:

Plaats:

Handtekening: