



**De ZorgProfessional**  
voor elkaar.

# Klachtenregeling De ZorgProfessional

## **Wanneer er onvrede is over de zorg en ondersteuning**

Wanneer u ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, of een klacht hebt over de geleverde zorg, is het fijn om dat bespreken, zodat onze cliënten zich gehoord voelen en de zorgverlener zijn/haar handelen mogelijk kan aanpassen zodat dit in het vervolg kan worden voorkomen.

In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) staat vastgelegd wat er moet gebeuren als mensen onvrede of een klacht hebben over de geleverde zorg. De landelijke coöperatie De ZorgProfessional heeft dit uitgewerkt in een klachtenregeling, waar u gebruik van kunt maken wanneer uw zelfstandige zorgverlener is aangesloten bij de klachtenregeling en de Geschilleninstantie van De ZorgProfessional.

Wettelijk verplicht onderdeel van de klachtenregeling zijn o.a. de beschikbaarheid van een onafhankelijke klachtenfunctionaris die in een informeel traject de klager ondersteunt en en daarnaast is de coöperatie ook aangesloten bij een wettelijk erkende geschilleninstantie.

De klachtenregeling wordt door de aangesloten zorgverleners actief onder de aandacht gebracht bij cliënten. Wanneer meerdere zorgverleners zijn betrokken met verschillende klachtenregelingen, bijvoorbeeld bij ketenzorg, is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.

In de volgende hoofdstukken wordt de klachtenregeling uitgebreid toegelicht.

## Inhoudsopgave

1	Begrippen, reikwijdte en geheimhouding.....	3
1.1	Begrippen.....	3
1.2	Reikwijdte.....	3
1.3	Geheimhouding .....	3
2	Klachtenregeling.....	4
2.1	Klachtenfunctionaris .....	4
	Taken.....	4
	Kosten .....	4
	Onafhankelijkheid .....	4
	Verantwoording.....	4
	Contactgegevens .....	4
2.2	Werkwijze bij onvrede of klachten.....	5
3	Geschilleninstantie.....	6
3.1	Indienen geschil .....	6
3.2	Behandeling geschil.....	6
	Periode.....	6
	Geleden schade.....	6
	Openbaarheid uitspraken .....	6

# 1 Begrippen, reikwijdte en geheimhouding

## 1.1 Begrippen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Onvrede: Uiting van ontevredenheid over een handeling of het nalaten ervan,  
een beslissing die gevolgen heeft voor de cliënt of bijvoorbeeld de bejegening door de zorgverlener.
- Klacht: Formeel schriftelijk kenbaar gemaakte uiting van onvrede.
- Klager: De cliënt in eigen persoon, of diens gemachtigde, wettelijk vertegenwoordiger, zaakwaarnemer of diens nabestaande(n), die de onvrede kenbaar maakt of de klacht indient \*
- Zorgaanbieder: De zelfstandige zorgverlener die de zorg of begeleiding vanuit Wet  
Langdurige zorg (Wlz), de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (WMO 2015), levert aan de cliënt. Daarnaast zijn handelingen die niet vanuit bovenstaande wetgeving worden verricht, maar vanuit bijv. de Wet BIG, Wet publieke gezondheid (Wpg), of alternatieve geneeswijzen (aanvullend op de reguliere verpleegkundige zorg) en vallend onder de wkkgz inbegrepen.
- Klachtenfunctionaris: Onafhankelijke intermediair die namens de zorgverlener als eerste de  
signalen van ontevredenheid of klacht ontvangt.

\* Waar in deze regeling de cliënt wordt benoemd, kan ook worden gelezen degenen die volgens de begripsbepaling namens de cliënt mag optreden bij het indienen van een klacht.

## 1.2 Reikwijdte

De klachtenregeling geldt voor alle cliënten die zorg en/of begeleiding krijgen en geregistreerd staan op AGB code van de aangesloten zelfstandige zorgverleners (zzp'ers) of kleine organisaties bij De ZorgProfessional. De klachtenregeling geldt ook voor de zorgverleners die aanvullend op de zorgverlening complementaire of alternatieve zorg inzetten.

## 1.3 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## 2 Klachtenregeling

De Wkkgz schrijft voor dat een zorgaanbieder een klachtenregeling moet hebben waarbij gewerkt wordt met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daar komen de eerste signalen van onvrede of klachten terecht, de klachtenfunctionaris biedt een luisterend oor, zal contact hebben met de zorgverlener en in deze informele fase wordt gekeken of tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen met de zorgaanbieder.

Wanneer dat niet lukt kan de cliënt een formele klacht indienen bij de zorgaanbieder, waarbij de klachtenfunctionaris kan helpen bij het indienen ervan, maar verder geen rol heeft bij de behandeling van de klacht.

### 2.1 Klachtenfunctionaris

#### Taken

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- ondersteunen van cliënten die ontevreden zijn en overwegen een klacht in te dienen bij het verhelderen en verwoorden ervan (of ondersteunen van degenen die namens de cliënten mogen handelen);
- zo mogelijk proberen samen met de cliënt en de zorgverlener tot een duurzame oplossing te komen, waarbij ook herstel van de relatie tussen de cliënt en zorgaanbieder aandacht heeft;
- wanneer dit niet tot een voor de cliënt bevredigend resultaat leidt, indien gewenst ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de zorgverlener;
- wanneer dit niet tot een voor de cliënt bevredigend resultaat leidt, indien gewenst ondersteunen bij het indienen van een formele klacht bij de Geschilleninstantie.

#### Kosten

Ondersteuning door de klachtenfunctionaris is gratis voor de cliënt.

#### Onafhankelijkheid

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en velt geen oordeel over de onvrede/klacht.

De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de Wkkgz en de functiebeschrijving die door de Raad van Bestuur van De ZorgProfessional is opgesteld. De zorgaanbieder en de Raad van Bestuur onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris in een concrete casus zijn werkzaamheden verricht.

Wanneer de klachtenfunctionaris van mening is dat hij belemmerd wordt in zijn werkzaamheden of vanwege zijn werkzaamheden wordt benadeeld, kan hij zich wenden tot de Raad van Bestuur, die daarop zo nodig passende maatregelen zal nemen.

#### Verantwoording

De klachtenfunctionaris registreert contacten met de klagers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten van de werkzaamheden. Deze klachtdossiers worden 5 jaar bewaard.

Op basis hiervan stelt de klachtenfunctionaris jaarlijks een geanonimiseerde rapportage op van werkzaamheden en bevindingen. De klachtenfunctionaris kan hierbij aanbevelingen opnemen. Deze rapportage wordt aan de Raad van Bestuur uitgebracht.

#### Contactgegevens

De contactgegevens vind u ook op onze website

<https://www.dezorgprofessional.nl/klachtenregeling>

De klachtenfunctionaris is te bereiken via:

Telefoon: 0522745410

Via mail: [klachtenfunctionaris@dezorgprofessional.nl](mailto:klachtenfunctionaris@dezorgprofessional.nl)

## 2.2 Werkwijze bij onvrede of klachten

1. Wanneer u niet tevreden bent bespreek dat dan zo mogelijk met de zorgverlener, dit kan leiden tot een snelle oplossing.

Omdat dit soms lastig kan zijn kunt u uw onvrede of klacht ook direct telefonisch of via mail kenbaar maken aan de klachtenfunctionaris. De contactgegevens staan bij de paragraaf 'Klachtenfunctionaris' vermeld.

2. De klachtenfunctionaris bevestigt uiterlijk binnen 5 dagen de ontvangst van de melding en maakt een afspraak met de cliënt om een gesprek hierover te hebben om de onvrede te verhelderen en zo duidelijk mogelijk te formuleren. De onvrede/klacht zal zorgvuldig worden onderzocht.

Daarna zal de klachtenfunctionaris in overleg met u een gezamenlijk gesprek plannen met de zorgverlener of hoor en wederhoor toepassen bij de zorgverlener om ook diens zienswijze op de onvrede te horen. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw onvrede/klacht.

Zo mogelijk wordt tot een voor u en de zorgverlener bevredigende oplossing gekomen. Aan deze informele fase is geen tijdpad verbonden.

(In overleg met de klachtenfunctionaris kan ook worden besloten om de klacht direct in te dienen bij de Geschilleninstantie wanneer van de cliënt in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.)

3. Mocht bovenstaande niet tot een bevredigend resultaat leiden, kunt u een formele klacht indienen bij de zorgverlener. Wanneer u wilt kan de klachtenfunctionaris u hierbij (kosteloos) ondersteunen of blijven bijstaan tijdens de klachtbehandeling
4. Wanneer u een formele klacht bij de zorgverlener hebt ingediend heeft uw zorgverlener 6 weken de tijd om onderzoek te doen en een oordeel te geven over de klacht. (Mocht de zorgverlener voorzien dat de behandeling meer tijd nodig heeft dan krijgt u hiervan voor het verstrijken van de termijn van 6 weken bericht met daarbij vermelding binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Dit kan nooit langer zijn dan 10 weken vanaf de datum van de ontvangst van de formele klacht.)

NB De zorgverlener kan een klacht niet ontvankelijk verklaren wanneer:

- dezelfde klacht van dezelfde klager al eerder is behandeld;
- het dezelfde klacht betreft die nog in behandeling is, tenzij het om een nieuwe gebeurtenis gaat;
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is.

U kunt uw klacht op ieder moment intrekken.

5. Binnen 6 (uiterlijk 10) weken na ontvangst van de formele klacht ontvang u van de zorgverlener een schriftelijke mededeling waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgverlener over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. De zorgverlener vermeldt in zijn reactie de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie met daarbij de vermelding van de contactgegevens.

### 3 Geschilleninstantie

Wanneer u niet tevreden bent met de reactie van de zorgverlener op uw klacht, is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil schriftelijk indienen bij de) Geschilleninstantie De Zorgprofessional CV u.a..

De klachtenfunctionaris kan u wanneer u dat wenst behulpzaam zijn bij het formuleren en indienen van het geschil bij de geschilleninstantie.

Het indienen van een geschil bij de geschilleninstantie is gratis voor de cliënt.

De geschilleninstantie heeft tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten.

Het reglement van de Geschilleninstantie De ZorgProfessional CV u.a. vindt u op [www.dezorgprofessional.nl](http://www.dezorgprofessional.nl)

#### 3.1 Indienen geschil

Een geschil moet binnen 1 jaar na dagtekening van het oordeel van de zorgverlener worden ingediend bij de geschilleninstantie.

Adres van de geschilleninstantie van De Zorgprofessional zijn:

- Postadres: Geschilleninstantie Zorgprofessional mr L. Arends ,  
van Schaek Mathonsingel 4, 5512 AN Nijmegen

Uiterlijk binnen 2 weken krijgt u een bevestiging van ontvangst van het geschil.

#### 3.2 Behandeling geschil

##### Periode

De geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na de voorlegging van het geschil een schriftelijke bindende uitspraak, die door de cliënt en zorgverlener moet worden opgevolgd. (Wanneer de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen zwaarwegend zijn doet de geschilleninstantie uitspraak op korte termijn.)

##### Geleden schade

De geschilleninstantie is bevoegd over een geschil een uitspraak te doen bij wege van bindend advies, alsmede een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot in ieder geval € 25.000,-

##### Openbaarheid uitspraken

De geschilleninstantie maakt de uitspraken (het bindend advies) over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot individuele personen herleidbaar zijn. Dit gebeurt 6 weken na de schriftelijke mededeling van het bindend advies.

Wanneer de geschilleninstantie adviezen en/of aanbevelingen heeft gedaan aan de zorgaanbieder, dan deelt deze zorgverlener binnen 1 maand na ontvangst van het oordeel van de geschilleninstantie aan de cliënt (klager) en de geschilleninstantie mee of en zo ja welke maatregelen zijn genomen. Bij afwijking van deze termijn wordt dit met reden daarvan en een nieuwe termijn meegedeeld.