

# Klachtenreglement

---

## [Inleiding](#)

### [Het bespreken en wellicht indienen van een klacht](#)

[Ad 1. De informele route van het bespreken van een klacht via een medewerker van de instelling](#)

[Ad 2. Intern: Het schriftelijk indienen van een klacht](#)

[Ad 3. Extern: de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris](#)

[Ad 4. Extern: geschillencommissie: Geschilleninstantie KPZ](#)

---

## INLEIDING

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg ([Wkkgz](#)) verplicht iedere zorgaanbieder om een klachtenfunctionaris of -commissie te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke en door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie.

### 1- Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Zusters Aan Huis. Een thuiszorginstelling
- Klacht  
De uiting van onvrede over enige handeling door of namens Zusters Aan Huis of over een omstandigheid binnen Zusters Aan Huis gedaan door een deelnemer, medewerker of bezoeker dan wel door een persoon of organisatie waarmee Zusters Aan Huis contacten onderhoudt of die in een bijzondere betrekking tot een deelnemer, medewerker of bezoeker staat. De aard en de ernst van de klachten kunnen dus zeer verschillend zijn.
- Klager  
Ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Zusters Aan Huis.  
De volgende personen kunnen ook als klager optreden:
  - de cliënt die ontevreden is of een klacht heeft;
  - de vertegenwoordiger die door de klager is aangewezen;
  - de wettelijke vertegenwoordiger van de klager;
  - de zaakwaarnemer van de klager die zijn zaken niet zelf kan behartigen;
  - partner of familieleden van de klager;
  - de nabestaanden.
- Aangeklaagde  
De thuiszorginstelling Zusters Aan Huis. Bij het indienen van een klacht zal Zusters Aan Huis binnen een werkdag een reactie geven, waaruit blijkt dat de klacht is ontvangen.
- Klachtenbehandelaar (intern)  
De persoon van de zorginstelling Zusters Aan Huis die de interne afwikkeling of procedure van de klacht begeleid.
- Klachtenfunctionaris (extern)  
De persoon van een extern, onafhankelijk bureau die gespecialiseerd is in klachtenbemiddeling binnen de zorg.

- Geschillencommissie  
Een commissie die ingeschakeld worden bij bemiddeling en advies en informatie kan geven over klachtenafhandeling.
- Cliëntenraad  
Het orgaan binnen de instelling dat de belangen van de cliënten van Zusters Aan Huis behartigt.

## HET BESPREKEN EN WELLIJCH INDIENEN VAN EEN KLACHT

Er zijn vier routes waaruit de klager kan kiezen. Een klager mag zich altijd richten tot de externe, onafhankelijke klachtenfunctionaris. Een klacht hoeft dus niet eerst intern behandeld te zijn.

1. de informele route van het bespreken van een klacht;
2. de formele interne indiening van de klacht bij de instelling;
3. de formele externe route “bypass” voor het indienen van een klacht via Klachtenportaal Zorg;
4. en/of de formele externe route “bypass” via de Geschilleninstantie KPZ (een geschillencommissie).

### Ad 1. DE INFORMELE ROUTE VAN HET BESPREKEN VAN EEN KLACHT VIA EEN MEDEWERKER VAN DE INSTELLING

De klager kan zich wenden tot zijn of haar zorgverlener, een medewerker of diens leidinggevende of zich wenden tot de interne klachtenbehandelaar van Zusters Aan Huis.

### Ad 2. INTERN: HET SCHRIFTELIJK INDIENEN VAN EEN KLACHT

De klager kan zelf (schriftelijk) een klacht indienen middels het online registratieformulier klacht.

Over de procedure / werkwijze kunt het interne klachtenreglement raadplegen (zie: Interne klachtenregeling);

Het registratieformulier klacht is gekoppeld aan het emailadres van de directie: mailadres. De interne klachtenbehandelaar ziet toe op de afwikkeling van de klacht en evalueert de gemaakte afspraken.

De directie registreert klachten ook voor kwaliteitsdoeleinden.

### Ad 3. EXTERN: DE EXTERNE, ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS

De klager kan zich richten tot het externe Klachtenportaal Zorg. Dit onafhankelijke bureau kan informeren over de klachtenregeling en zo nodig bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. De interne afhandeling is bijvoorbeeld niet afdoende geweest, waardoor op deze wijze een externe partij ingeschakeld kan worden voor advies of bemiddeling.

- Telefoon: [0228 322 205](tel:0228322205)



- contact via formulier: <https://klachtenportaalzorg.nl/contact/>
- <https://klachtenportaalzorg.nl/>
- Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

#### Ad 4. EXTERN: GESCHILLENCOMMISSIE: GESCHILLENINSTANTIE KPZ

Wanneer een gesprek met de externe klachtenfunctionaris niet leidt tot oplossing van een geschil, dan kan een cliënt een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz voorziet ook in een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschillencommissie.

De Geschilleninstantie KPZ bekijkt en beoordeelt de geschillen tussen zorgvrager en zorgverlener.

De geschillencommissie is als volgt te bereiken:

- [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl)
- Email: [secretariaat@geschillencommissiekpz.nl](mailto:secretariaat@geschillencommissiekpz.nl)
- Postadres: Postbus 222, 1600 AE Enkhuzen.

Voor het indienen van een klacht bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het reglement van de Geschilleninstantie.

Conform de Wkkgz mag enkel de geschillencommissie een klacht gegrond of ongegrond verklaren (lees: een oordeel geven).

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 commissie kan ook een bindend advies uitspreken.

Een klacht moet 'schriftelijk' en voldoende gemotiveerd ingediend worden. De klachtbrief dient ten minste te bevatten de naam en het adres van degene die het geschil aanhangig maakt, de omschrijving van het geschil en de datum waarop het geschil aanhangig wordt gemaakt.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de commissie 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.