

# Klachtenprocedure zorgvrager



**standby  
zorg**

## Inhoudsopgave

Artikel 1.	Begripsbepalingen	3
Artikel 2.	Aanmelding van een klacht	3
Artikel 3.	De medewerker en/of leidinggevende	4
Artikel 4.	Conclusie van de klachtenbehandelaar	4
Artikel 5.	Externe klachtenfunctionaris	4
Artikel 6.	De geschillencommissie	5
Artikel 7.	Vertegenwoordiging	5
Artikel 8.	Bijstand voor klager	5
Artikel 9.	Kosten	6
Artikel 10.	Klachten over (betrokken) anderen	6
Artikel 11.	Intrekking klacht	6

## Artikel 1. Begripsbepalingen

- 1.1 *De organisatie*: Standby Zorg, lid van Zorgthuisnl.
- 1.2 *Cliënt*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
- 1.3 *Klacht*: uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt, een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is. Verder kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.
- 1.4 *Klager*: de persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve cliënt, kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van cliënt zijn.
- 1.5 *Een nabestaande*:
1. de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene;
  2. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uit spraak verplicht was;
  3. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat één en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
  4. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
  5. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn;
- 1.6 *Geschillencommissie*: de instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Standby Zorg is aangesloten bij de Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht, telefoonnummer 0561-618711, info@zorggeschil.nl.
- 1.7 *De klachtenbehandelaar*: de persoon die de klacht in behandeling heeft genomen. Deze persoon is in dienst bij Standby Zorg.
- 1.8 *De (externe) klachtenfunctionaris*: Standby Zorg maakt gebruik van een externe, onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris via Quasir (<https://www.quasir.nl/>).

## Procedure voor behandeling

### Artikel 2. Aanmelding van een klacht

- 2.1 Klager kan een klacht indienen tot 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan klager bekend is geworden.
- 2.2 Een klacht kan aangemeld worden via het digitale formulier op de website van de organisatie (<https://www.standbyzorg.nl/klachtenprocedure>).
- 2.3 De klacht wordt geregistreerd en de ontvangst wordt direct aan klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure en de van toepassing zijnde klachtenprocedure.

- 2.4 De klachtenbehandelaar zendt de klacht na ontvangst van de klacht ter behandeling naar de medewerker die het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 3. De medewerker en/of leidinggevende**

- 3.1 De klachtenbehandelaar stelt de medewerker waarop de klacht betrekking heeft en/of de leidinggevende in de gelegenheid om de klacht met klager te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en klager daartegen geen bezwaar maakt.
- 3.2 De medewerker en/of de leidinggevende bespreekt de klacht in het team waarvan hij/zij deel uitmaakt met als doel herhaling van klachten te voorkomen.

### **Artikel 4. Conclusie van de klachtenbehandelaar**

- 4.1 Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de klachtenbehandelaar waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de organisatie over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- 4.2 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenbehandelaar noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De klachtenbehandelaar doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager.
- 4.3 Indien overeenstemming met klager wordt bereikt, rapporteert de klachtenbehandelaar daarover schriftelijk aan het management.
- 4.4 Indien de klachtenbehandelaar niet met klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, dan kan klager de hulp inroepen van de externe klachtenfunctionaris.

### **Klachtenfunctionaris**

#### **Artikel 5. Externe klachtenfunctionaris**

- 5.1 Het management neemt (eventueel telefonisch) contact op met klager om de stand van zaken te resumeren en klager te wijzen op de mogelijkheid tot het inschakelen van de externe klachtenfunctionaris.
- 5.2 Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met klager wordt bereikt, resumeert het management de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
- 5.3 Indien klager de klacht handhaaft, kan klager de klacht doorsturen aan de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de klager over de verdere gang van zaken.
- 5.4 De klachtenfunctionaris organiseert bemiddeling met beide partijen. De informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met de uitdrukkelijke toestemming van klager onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).
- 5.5 De klachtenfunctionaris beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel.
- 5.6 Indien de klachtenfunctionaris niet met klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid tot en de weg naar de geschillencommissie.

## **Geschillencommissie**

### **Artikel 6. De geschillencommissie**

- 6.1 Een geschil kan schriftelijk ter beslechting aan de geschillencommissie worden voorgelegd door klager, een cliënt, een nabestaande dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:
- is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
  - klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
  - van klager 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.
- 6.2 De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden.
- 6.3 De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. De kosten voor behandeling van een geschil zijn voor rekening van de organisatie.
- 6.4 Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van Stichting Zorggeschil (Stichting Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht). 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. Klager betaalt eenmalig € 50,00 klachtengeld voor het melden van de klacht.
- 6.5 Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de geschillencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt klager gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op de klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) het dossier bij de zorgaanbieder en/of zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst de toestemming van klager en/of cliënt gevraagd.

## **Algemene bepalingen**

### **Artikel 7. Vertegenwoordiging**

Klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel de organisatie kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Het management kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

### **Artikel 8. Bijstand voor klager**

- 8.1 Indien klager dit wenst kan hij zich laten bijstaan bij het indienen en/of formuleren van de klacht. Dit kan via:
- Zorgbelang:**  
Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van klager en kan adviseren wat klager met zijn klacht kan doen. Een medewerker van Zorgbelang kan ook ondersteuning bieden bij bijvoorbeeld het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk.
  - De klachtenfunctionaris:**  
De klachtenfunctionaris kan het volgende doen:
    - luisteren naar het verhaal van klager en meedenken over een oplossing;
    - uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure;
    - de klacht, eventueel anoniem, registreren en helpen bij het formulieren van de klacht.
  - Indien Wet langdurige zorg van toepassing is, kan contact opgenomen worden met de cliëntvertrouwenspersoon.

- 8.2 De organisatie waarborgt dat de klachtenfunctionaris niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving en onafhankelijk. De klachtenfunctionaris zal zich richten op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht.

### **Artikel 9. Kosten**

- 9.1 De klachtenprocedure voor klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 8. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van andere/aanvullende bijstand door klager met zich meebrengt.
- 9.2 Legt klager zijn klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen. Op verzoek van klager wordt een exemplaar van het van toepassing zijnde reglement verstrekt.

### **Artikel 10. Klachten over (betrokken) anderen**

- 10.1 Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtenbehandelaar en/of het management op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 10.2 Indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- 10.3 Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens de organisatie of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
- 10.4 Wanneer sprake is van de situatie vermeld in lid 2 van dit artikel wordt klager geïnformeerd over hoe de procedure verloopt.
- 10.5 Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke klachtenfunctionaris, van de organisatie of van de betrokken ander, hij wenst als eerste aanspreekpunt.

### **Artikel 11. Intrekking klacht**

Klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt.