

## KLACHTENREGLEMENT

### 1. Klachtenregeling

Cliënten hebben een wettelijk recht om een klacht in te dienen over geleverde zorg. Volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg uit 2015 is iedere zorgondernemer verplicht een regeling te treffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt, en deze regeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten te brengen.

Vanaf 01-01-2016 is de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van kracht, deze wet verplicht dat iedere zorgaanbieder een onafhankelijke Klachtenfunctionaris heeft voor de informele afhandeling van cliënt klachten.

### 2. Klachten kunnen opgelost worden

Een goed contact met de zorgverlener is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In dit document kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

### 3. Samen met uw zorgverlener het probleem oplossen

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan zij of hij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

### 4. Klachtenfunctionaris

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen van een klachtenfunctionaris.

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wkkgz.







Lobie Care BV is aangesloten bij:

**Klachtenportaal Zorg, Westerstraat 117. 1601 AD Enkhuizen.**

**Email: [Info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:Info@klachtenportaalzorg.nl)**

**Telefoon: 0228-322205, werkdagen van 9:00 tot 12:00, spoedvragen: 0625186207**

### 5. Wat kan de klachtenfunctionaris voor u betekenen?

-  Ondersteunen bij het formuleren van de klacht
-  De klacht in ontvangst nemen
-  De eerste opvang van zorgaanbieder en cliënt m.b.t. de klacht
-  Uitleg geven over de klachtenprocedure
-  Luisteren, signaleren en adviseren
-  Bemiddelen tussen zorgaanbieder en cliënt

### 6. De klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg

De klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg zijn ervaren, opgeleid en gekwalificeerd. De positie is neutraal en onafhankelijk ten opzichte van zowel de zorgaanbieder als de cliënt.

Klachtenportaal Zorg bood ook voordat de wet dit verplicht stelde, standaard de inzet van de onafhankelijke klachtenfunctionaris en is zeer ervaren in het ondersteunen bij onvrede en klachten.

## 7. Verantwoordelijkheden




De klachtenfunctionaris bepaalt binnen de algemene kaders van het beroepsprofiel de handelwijze bij de behandeling van een klacht.

De zorgaanbieder is zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht, ondersteund door de klachtenfunctionaris. Een klacht kan gemaild worden naar: [Service@lobiecare.nl](mailto:Service@lobiecare.nl). Zes weken na ontvangst van de klacht schrijft de zorgaanbieder een oordeel aan de cliënt, waarna de cliënt kan bepalen of de klacht naar tevredenheid is afgerond. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u besluiten zelf contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg.

## 8. Geheimhouding

De klachtenfunctionaris heeft geheimhoudingsplicht en houdt geheim wat er gedurende de uitvoering van de klachtenbehandeling is toevertrouwd, of te kennis is gekomen. Enkel situaties waarbij geheimhouding tot gevaarlijke situaties zouden kunnen leiden ontheft de klachtenfunctionaris uit de geheimhoudingsplicht.

De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u betekenen:

-  luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing
-  uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure van de zelfstandig zorgverlener
-  de klacht – eventueel anoniem – registreren

## 9. Beoordeling door de geschillencommissie KPZ

Als het bespreken van uw klacht met de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de geschillencommissie. 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 geschillencommissie kan daarbij een bindende uitspraak doen welke maatregelen de hulpverlener dient uit te voeren.

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de geschillencommissie. De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg kan u helpen bij het schrijven van de brief. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de geschillencommissie 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 zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Dat wil zeggen dat de zorgverlener de uitspraak van de geschillencommissie dient op te volgen. Zowel Klachtenportaal Zorg, de klachtenfunctionaris als de geschillencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy.

De geschilleninstantie Klachtenportaal Zorg is per december 2016 officieel erkend door het Ministerie VWS en is dus gemachtigd bindende adviezen uit te brengen om zo tot een schikking tussen de partijen te komen. Uitspraken zijn zoals gezegd bindend en er kunnen schadeclaims worden toegekend tot een bedrag van € 25.000,-.

Het is hierbij van belang te vermelden dat cliënten in principe geen rechtstreekse toegang tot de geschilleninstantie hebben. Uitingen van onvrede moeten eerst worden voorgelegd aan de zorgaanbieder zodat deze de klachtenprocedure kan opstarten, al dan niet ondersteund door een klachtenfunctionaris. Uitzonderingen op deze gang van zaken zijn altijd ter beoordeling van de geschilleninstantie.