



## Klachtenregeling CSZL

### *Wat is een klacht*

“Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan overal over gaan. U kunt een klacht indienen als u vindt dat er dingen zijn die anders hadden moeten of kunnen lopen”.

Een klacht kan dus eigenlijk overal over gaan. Over alles waar u ontevreden over bent. En u bent zelf degene die bepaalt of u ontevreden bent over iets.

### *Doel klachtenregeling*

- De klager heeft een duidelijke regeling waar hij terecht kan voor goede opvang, bemiddeling en behandeling van zijn klacht.
- Klachten worden zorgvuldig behandeld, waarbij aandacht is voor de belangen van zowel de klager als de aangeklaagde. Er wordt hierbij rekening gehouden met de wettelijke rechten en plichten.
- Het draagt bij aan een betere kwaliteit van zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor behandeling van schadeclaims. Als u een schadeclaim wilt indienen kunt u hiervoor terecht bij de rechtbank.

### *Eerste stap*

Als u ontevreden bent over de hulp die u krijgt, is het verstandig om daar eerst met uw eigen zorgprofessional over te praten. Mogelijk is het voor uw zorgprofessional niet duidelijk dat u ontevreden bent, of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dat in een gesprek opgelost worden.

Bij CSZL kunt u uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via de mail indienen bij t.a.v. het bestuur.

CSZL

Broekhuizenstraat 59

6374 LJ Landgraaf

Telefoon: 046-2340045

E-mail: [info@cszl.nl](mailto:info@cszl.nl)

CSZL zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 2 weken contact met u opnemen en een oordeel over de klacht geven. Bij CSZL ingediende klachten worden geregistreerd en minimaal 5 jaar bewaard



(volgens voorschrift Inspectie Volksgezondheid en Jeugd). Tevens worden klachten (zo nodig anoniem) besproken binnen het team om de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren en herhaling te voorkomen.

Bent u na dit gesprek nog steeds ontevreden of zijn er redenen waardoor u niet zelf in gesprek kunt of durft te gaan, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris.

### *Klachtenfunctionaris*

Lukt het niet om samen in gesprek te gaan of komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij neemt uw klacht serieus, kan u bijstaan in een bemiddelingsgesprek of adviseert bij vervolgstappen. CSZL is aangesloten bij de klachten- en geschillencommissie van De ZorgProfessional. U kunt rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris via:

Mw. W. Verwoerd

Telefoon: 06 4837 8017

E-mail: [info@willekeverwoerd.nl](mailto:info@willekeverwoerd.nl)

Ook kunt u een formulier invullen via de website:

[www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home](http://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home)

De klacht zal binnen 48 uur in behandeling worden genomen door de klachtenfunctionaris (of diens achterwacht). U wordt door de klachtenfunctionaris benaderd, de klacht wordt geïnventariseerd en de zorgverlener wordt gevraagd hierop te reageren. De klachtenfunctionaris probeert middels mediation tot een oplossing of schikking te komen. U ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de Zelfstandige zorgverlener waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Wanneer u een klacht schriftelijk meldt, heeft u wettelijk gezien het recht dat er samen met u, binnen zes weken naar een oplossing wordt gezocht. Indien nodig kan deze termijn verlengd worden met vier weken.

### *Geschillencommissie*

Indien de klacht door de klachtenfunctionaris niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u uw klacht laten beoordelen door de Geschilleninstantie. De klacht wordt dan een geschil. Zij beoordelen of een geschil gegrond is. Indien zij beoordelen dat een klacht ongegrond is krijgt u hiervan binnen 4 weken bericht. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de Geschilleninstantie. U kunt schriftelijk een klacht indienen bij het secretariaat van de Geschilleninstantie:



Secretariaat Geschilleninstantie 'De ZorgProfessional'

Postbus 455

3840 AL

Harderwijk

E-mail: [geschilleninstantie@dezorgprofessional.nl](mailto:geschilleninstantie@dezorgprofessional.nl)

Vermeld bij uw klacht:

- Uw naam en adres is en wat de datum is van de dag dat u de klacht indient.
- Om welke zorgverlener het gaat en omschrijf duidelijk uw klacht. Dit betekent dat u opschrijft wat de zorgverlener precies (niet) zei of deed (en wel had moeten doen), waar en wanneer dit plaatsvond. Ook vermeld u waarom u vindt dat het anders zou moeten.
- Of en hoe u de zorgverlener heeft verzocht uw klacht op te lossen.
- Als iemand anders voor u de klacht indient, moet uw naam en adres duidelijk in de brief vermeld worden. De secretaris van de Geschilleninstantie neemt binnen twee weken contact met u op over het vervolg van de procedure. Zij starten daarna een onderzoek naar uw klacht en geven een bindend advies. Hierbij kunt u uitgenodigd worden voor een hoorzitting voor een mondelinge toelichting.

De secretaris van de Geschilleninstantie neemt binnen twee weken contact met u op over het vervolg van de procedure. Tevens stelt deze binnen twee weken de aangeklaagde op de hoogte van het geschil en de inhoud hiervan. Zij starten daarna een onderzoek naar uw klacht (hoor en wederhoor), er komt een gedetailleerd behandelplan en een hoorzitting. De hoorzitting leidt tot een onafhankelijke en bindende uitspraak. De Geschilleninstantie geeft binnen zes maanden na de indiening van het geschil de klager, de aangeklaagde en het Dagelijks Bestuur (de ZorgProfessional) gemotiveerd haar oordeel over het geschil. Ze kan dit oordeel over het geschil vergezeld doen gaan van een of meerdere adviezen/ aanbevelingen ten behoeve de aangeklaagde. De uitspraak wordt geanonimiseerd op de website ([www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl](http://www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl)) geplaatst. Binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Geschilleninstantie, deelt de aangeklaagde schriftelijk aan klager en de Geschilleninstantie mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen, en zo ja, welke.

Mocht u het met de uitspraak van de Geschilleninstantie niet eens zijn, dan kunt u een civiele procedure starten.

Als er sprake is van een ernstige klacht (onverantwoorde zorg) kan deze buiten de bevoegdheid van de geschilleninstantie vallen en zal klager worden geadviseerd deze aan een daarvoor geëigende instantie voor te leggen (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd).

De Geschilleninstantie bestaat uit 5 onafhankelijke leden en heeft een officiële erkenning van het ministerie van VWS.

Zowel de klachtenfunctionaris als de Geschilleninstantie hebben een geheimhoudingsplicht.



### *Kosten*

Er zijn voor u als cliënt geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht, zowel bij de klachtenfunctionaris als de Geschilleninstantie niet. Als u zich bij laat staan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze wel voor u als klager. Eventuele kosten voor het aanspannen van een civiele procedure vallen niet onder de klachtenfunctionaris of Geschilleninstantie en kunnen dus voor uw eigen rekening komen.

### *Klacht intrekken*

Het is gedurende de hele procedure mogelijk om uw klacht in te trekken.

### *Reglement Geschilleninstantie*

Het reglement Geschilleninstantie van De ZorgProfessional is te vinden op [www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/over-de-instantie](http://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/over-de-instantie) en kan tevens kosteloos worden opgevraagd via het secretariaat van De ZorgProfessional.

### *Termijn indienen klacht*

Vanuit de WKKGZ wordt geen wettelijke termijn gesteld waarbinnen een klacht ingediend zou moeten worden. Omdat het verloop van een klacht op gebied van bejegening na verloop van tijd niet of moeilijk meer is vast te stellen, hanteert CSZL hierbij een termijn voor het indienen van een klacht van maximaal een maand nadat het incident zich voor heeft gedaan.

Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht door CSZL, heeft hij tot een jaar na de eerste melding bij de coöperatie de tijd om de klacht in te dienen bij de geschillencommissie.

Bij een klacht tegen een handeling of nalaten van een zorgprofessional op grond van tuchtrecht die valt onder de Wet beroepen op de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) geldt echter een termijn van 10 jaar na de gebeurtenis.