



Klachtenregeling voor zorgprofessionals, die aangesloten zijn bij de coöperatieve vereniging De Zorgprofessional.

Als u ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kan er een klacht ontstaan. Daarom is wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Elke zorgverlener is verplicht actief kenbaar te maken bij welke klachtenregeling hij/zij is aangesloten. Deze klachtenregeling is voor u van toepassing wanneer uw zelfstandige zorgprofessional is aangesloten bij de landelijke coöperatie De Zorgprofessional.

Deze klachtregeling van de coöperatieve ledenvereniging De Zorgprofessional voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) die voorschrijft:

1. Wat moet uw zorgaanbieder doen voor cliënten om een klacht kenbaar te maken

- 1.1 De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgorganisatie stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.
- 1.2 De zorgaanbieder brengt actief de regeling onder de aandacht van cliënten.
- 1.3 Bij ketenzorg, waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn, is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.
- 1.4 De zorgaanbieder is verplicht om een bevoegde klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben.
- 1.5 De zorgaanbieder beslist binnen zes weken over een klacht (eenmalige verlenging van max. 4 weken).
- 1.6 De zorgaanbieder is ook aangesloten bij een erkende geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten.
- 1.7 De zorgaanbieder brengt ook de geschillenregeling actief onder de aandacht van cliënten.
- 1.8 Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.

2. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de zorg?

- 2.1 U wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot uw zorgverlener om samen tot een oplossing te komen. Het kenbaar maken van uw klacht kan leiden tot een oplossing.
- 2.2 Wanneer u er niet uitkomt met uw zorgverlener of u niet weet hoe u de onvrede bespreekbaar kan maken, dan kunt u een beroep doen op de ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze kan samen met u een bemiddelingsgesprek voeren met de zorgverlener, helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht en u adviseren over de mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van de klacht.
- 2.3 Een klacht kunt u schriftelijk of digitaal indienen bij de klachtenfunctionaris via de website van De Zorgprofessional (<https://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/contact>). De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure, vanaf welk moment de wettelijke termijnen (artikel 17 Wkkgz) van kracht zijn.
- 2.4 Een klacht kan niet in behandeling worden genomen wanneer de zelfstandige zorgverlener niet is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van De Zorgprofessional. U kunt bij De Zorgprofessional vragen om een inschrijvingsbewijs.



3. Wat doet de klachtenfunctionaris voor u:

3.1 De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact met u op om samen met u te bepalen hoe de klacht te behandelen.

3.2 Als een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, kan de Klachtenfunctionaris verlangen dat documenten worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt. (De privacy van de cliënt valt onder wettelijke regelgeving).

3.3 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat ook de zorgverlener in de gelegenheid kan worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.

3.4 Als de klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettige erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

3.5 De klachtenfunctionaris kan de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen, als daar om gevraagd wordt en de redenen daarvoor helder zijn. U moet hier toestemming voor geven.

3.6 Lukt het niet om binnen de termijn van zes plus vier weken met een uitkomst te komen, dan kan de termijn door de klachtenfunctionaris verder worden verlengd op voorwaarde dat u met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

3.6 U ontvangt na afloop van de klachtbehandeling binnen zes weken een brief van de klachtenfunctionaris van De Zorgprofessional, 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.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtafhandeling dan zal de klachtenfunctionaris u wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional. De klachtenfunctionaris kan u behulpzaam zijn bij het formuleren en indienen van de klacht ("het geschil") bij de Geschilleninstantie.

(In overleg met de klachtenfunctionaris kan ook direct worden besloten de klacht in te dienen bij de Geschilleninstantie (artikel 21 Wkkgz).

4. Wat als de klacht naar de Geschilleninstantie gaat?

4.1 De Geschilleninstantie onderzoekt na ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk of zij bevoegd is het geschil te behandelen en of het geschil ontvankelijk is. Wanneer de Geschilleninstantie zich niet bevoegd acht of het geschil niet-ontvankelijk acht, zal zij u daaromtrent binnen vier weken een met redenen omklede schriftelijke mededeling doen.

4.2 De Geschilleninstantie kan een klacht **gegrond of ongegrond** kan verklaren. De uitspraak van de Geschilleninstantie is bindend. De zorgverlener moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie.

4.3 Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het inschakelen van een klachtenfunctionaris of het indienen van een klacht bij de Geschilleninstantie.

4.4 De bewaartermijn van klachtdossiers is 5 jaar.

Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals u.a.

Engelserf 35
3843 BD Harderwijk

www.dezorgprofessional.nl
T 0655 164 827

info@dezorgprofessional.nl
IBAN 28INGB0005238195

KvK: 50426265
BTW nr: 822733146