

## Klachtenfolder Zorgfix Thuiszorg

### EEN KLACHT, UW RECHT, ONZE AANDACHT OM TE VERBETEREN

Voor u ligt de klachtenfolder van Zorgfix Thuiszorg. We streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. We streven naar een hoge klanttevredenheid. Daarom gaan wij graag met u in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

Omdat wij als zorgorganisatie vallen onder de regeling wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (afgekort: *wkkgz*), hebben wij in deze **folder** de regels beschreven voor de behandeling van klachten. Hieronder geven wij een korte toelichting op de behandeling van klachten, wat u van ons als organisatie kunt verwachten en wie erbij betrokken zijn.

- Tijdens het **intakegesprek** informeren wij u over de wijze waarop u of uw naasten en andere betrokkenen klachten kunnen indienen en lichten dit nader toe.
- Bij deze folder is een **klachtenformulier** bijgevoegd. Hiermee kunt u uw klacht kenbaar maken en/of naasten machtigen om de klacht in te dienen namens u.
- In eerste instantie kunt u een **klacht bespreken** met uw directe zorgverlener, de wijk-verpleegkundige van Zorgfix, of diens leidinggevende. Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris, of ook terecht bij onze externe klachtencommissie.
- Onze **klachtenfunctionaris** en **klachtencommissie** zijn onafhankelijk, omdat wij als organisatie lid zijn van *Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht* (afgekort: ECKG).
- Daarnaast is Zorgfix aangesloten bij **De Geschillencommissie** die erkend is door het ministerie.

### WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

- Cliënten die zorg-/dienstverlening van Zorgfix ontvangen kunnen een klacht indienen.
- Betrokken naasten, wettelijk vertegenwoordigers en/of zaakwaarnemers van een cliënt kunnen een klacht indienen indien hier schriftelijke toestemming voor gegeven wordt door de cliënt. Dit heeft te maken met de privacy van uw gegevens.
- Op het klachtenformulier kunt u aangeven of u toestemming verleent dat een naaste een klacht indient. Hiervoor moet deze persoon gemachtigd worden.

### WAAROVER KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

Een klacht kan zeer uiteenlopend zijn. Bij klachten kunt u denken aan: de omgang/ bejegening met u als cliënt; uitvoeren zorg-/hulpverlening; deskundigheid van medewerkers; verpleegkundig handelen; informatieverstrekking of voorlichting; bereikbaarheid tijdens/buiten kantooruren; het nakomen van afspraken; anders o.a. financiële kosten.

### HOE EN BIJ WIE KUNT U EEN KLACHT INDIENEN?

In het **klachtenreglement van Zorgfix** staat de wijze waarop wij als organisatie met klachten omgaan en hoe de onafhankelijke klachtenfunctionaris en klachtencommissie uw klacht kan behandelen. U ontvangt een klachtenreglement bij uw **zorgovereenkomst** met Zorgfix Thuiszorg, daarnaast is deze ook te vinden op onze website, [www.zorgfix.nl](http://www.zorgfix.nl)

### DE ROL VAN DE ORGANISATIE

Als organisatie nemen wij uw klacht uiterst serieus. Wij kunnen de kwaliteit van zorg verbeteren als wij weten waar u tegen aanloopt. Wij kunnen u op diverse manieren bijstaan en binnen onze organisatie kunt u met klachten eerst terecht bij onze zorgmanager of direct naar onze onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Tijdens kantooruren kunt u een klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij onze zorgmanager van Zorgfix Thuiszorg, bereikbaar via 036 – 5370843. Buiten kantooruren kunt u uw klacht mondeling kenbaar maken aan de wijkverpleegkundige bereikbaar via hetzelfde nummer.

### **WAT KAN DE KLACHTENFUNCTIONARIS OF KLACHTENCOMMISSIE VOOR U DOEN?**

Komen we er samen niet uit of bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? In dit geval kunt u zich dan direct wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris of klachtencommissie van *Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht*.

#### **1. De rol van de klachtenfunctionaris**

De **klachtenfunctionaris** bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen:

- De klachtenfunctionaris luistert naar uw probleem en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht;
- Met uw toestemming overlegt de klachtenfunctionaris met ons over de klacht;
- De klachtenfunctionaris geeft u informatie over uw rechten;
- De klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek.

#### **Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris?**

Via de website van *Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht* kunt u meer informatie vinden. Er is een aparte website voor cliënten op [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl). Wanneer u klikt op “*website indienen klachten*” komt u op de klachtpagina terecht.

Op deze pagina vindt u ook het profiel van onze klachtenfunctionaris. De naam van onze klachtenfunctionaris is: Aggie Jorna, en per mail te bereiken: [a.jorna@eckg.nl](mailto:a.jorna@eckg.nl). Bellen of een brief sturen kan ook naar:

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht  
t.a.v. A. Jorna,  
Lombokstraat 20,  
2022 BJ Haarlem.  
Telefoon: 023-7001210 (op werkdagen 9.00 – 12.00 uur)

#### **2. De rol van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijk voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor- en wederhoor. De werkwijze van de klachtencommissie is als volgt:

- U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie.
- De ambtelijke secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen.
- De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden.
- Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden:
  - a) Wordt om uw toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie Zorgfix en voor het opvragen van relevante (medische) gegevens;
  - b) De organisatie Zorgfix moet binnen 10 werkdagen verweer voeren;
  - c) U krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kunt u ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen;
  - d) Wanneer de commissie voldoende informatie heeft kunnen ze een oordeel vormen over de gegrondheid van de klacht, dit doen zij middels: (1) een schriftelijke beoordeling (u ontvangt het verslag met een oordeel over de klacht); (2) een hoorzitting (wanneer de commissie

onvoldoende informatie heeft kan er een hoorzitting georganiseerd worden. Vervolgens komen u en de zorgorganisatie bij elkaar en kunnen met eigen ondersteuning verweer voeren; u krijgt daarna een schriftelijk verslag met het oordeel over de klacht).

#### **Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?**

1. Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris. Lombokstraat 20, 2022 BJ Haarlem;
2. Per e-mail: [klachtenbehandeling@eckg.nl](mailto:klachtenbehandeling@eckg.nl);
3. Via de website: [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl), pagina 'website indienen klachten';
4. Via het klachtenformulier op de website [www.eckg.nl](http://www.eckg.nl), pagina 'website indienen klachten', "Klachtenformulier externe klachtencommissie".

#### **ONZE KLACHTENREGELING**

We hebben een **interne** klachtenregeling en een **externe** klachtenregeling. In de interne klachtenregeling staan alle klachtmogelijkheden binnen onze organisatie beschreven. In de externe klachtenregeling ligt vast op welke wijze de klachtencommissie klachten behandelt.

U kunt bovengenoemde klachtenregelingen downloaden via onze website of opvragen bij Zorgfix

Thuiszorg, adres:

Postbus 1375

1300 BJ Almere

Telefoon: 036- 5370843

#### **KOSTEN VAN DE KLACHTENBEHANDELING**

Wij brengen u als organisatie geen kosten in rekening voor de behandeling van klachten. Ook de eventueel betrokken zorgverlener, wijkverpleegkundige Zorgfix, kan u geen kosten in rekening brengen. Indien u zelf externe bijstand inroept van bijvoorbeeld een advocaat, expert of adviseur dan zijn de kosten voor eigen rekening.

#### **Bijlage:**

Klachtenformulier