



INZET VOOR ZORG

Regeling klachtenbehandeling voor Zorgorganisaties en ZZP'ers in de Zorg.

Cliënteninformatie

Inleiding

Momenteel ontvangt u zorg van een medewerker van Zorgt in Zorg die, naar beste vermogen, de overeengekomen zorg aan u verleent.

Toch gaat er soms iets mis. Dat is vervelend omdat Zorgt in Zorg graag tevreden cliënten heeft. Zorgt in Zorg BV wil er dan ook graag iets aan doen, ook om ervan te leren hoe het nog beter kan.

Als professionele zorgverlener erkent de verpleegkundige van Zorgt in Zorg dat elke cliënt het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen door een laagdrempelige en onafhankelijke klachtencommissie.

Om dit recht voor u te waarborgen is per 1 januari Zorgt in Zorg aangesloten bij de klachtenregeling van [Stichting Inzet Voor Zorg](#), onder lidmaatschapnummer 117.31.61.61121

In deze folder vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt 'klagen' over de zorg van een verpleegkundige van Zorgt in Zorg.

Eerst een gesprek...

Als u klachten heeft over de zorg van een verpleegkundige van Zorgt in Zorg, dan is het aan te raden eerst daarover te praten met de persoon die u de zorg zelf verleent. Het is mogelijk dat het niet bekend is dat u ontevreden bent.

INFO@ZORGTINZORG.NL T 085 0212828 Rijksweg Zuid 121, 6161 BJ Geleen, Nederland
[IBAN NL54INGB0007402476](#) [BIC nr INGBNL2A](#) [KvK nr66546656](#) [BTW nr B566.02.437.B01](#)

WWW.ZORGTINZORG.NL





Misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden.

Echter, blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van [Stichting Inzet Voor Zorg](#).

Doel klachtenregeling

Het doel van de regeling is tweeledig:

- het tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en
- het bijdragen aan het verbeteren van de zorg.

Deze klachtenregeling is **niet** bedoeld voor het behandelen van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de rechter wenden.

Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten kunnen zelf een klacht indienen over hun behandeling. Maar ook een partner, familielid of andere betrokkene kan dat namens de cliënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe zij zelf zijn bejegend.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een verzorgende kan reden zijn om een klacht in te dienen. Een klacht kan dus over 'van alles' gaan, zoals:

- de inhoud of de uitvoering van de verpleging of verzorging;
- de omgang met u of een familielid of een naaste;
- de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de zorg.

INFO@ZORGTINZORG.NL T 085 0212828 Rijksweg Zuid 121, 6161 BJ Geleen, Nederland
[IBAN](#) NL54INGB0007402476 [BIC](#) nr INGBNL2A [KvK](#) nr66546656 [BTW](#) nr B566.02.437.B01

WWW.ZORGTINZORG.NL





Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht per brief of per e-mail indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kunt u aanvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie. Het adres treft u hieronder aan.

Hoe gaat het verder?

Nadat u de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris binnen tien werkdagen contact met u op over het vervolg. Hij bespreekt met u om eerst proberen te komen tot een bemiddeling tussen u en de zorgverlener waarover u klaagt. Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan wordt uw klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Na een schriftelijke uitwisseling over wat er plaatsvond, kan deze commissie u uitnodigen voor een 'hoorzitting'. Hierbij is ook degene aanwezig over wie u klaagt. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig geeft de commissie aanbevelingen aan de betrokken zorgverlener.

Werkwijze klachtencommissie

De klachtencommissie werkt aan de hand van een reglement, dat voldoet aan wettelijke eisen. Het beschikt over een onafhankelijk (rechtsdeskundige) voorzitter plus twee leden. De voorzitter noch de leden hebben een dienstverband bij uw zorgverlener dan wel bij [Stichting Inzet Voor Zorg](#). Dit waarborgt hun onafhankelijkheid. In het reglement is aangegeven aan welke termijnen de commissie zich moet houden. Doorgaans is de klacht binnen vier maanden afgehandeld. Ook het reglement kunt u opvragen bij hun secretariaat.

Wat zijn de kosten?

Voor u als cliënt zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

INFO@ZORGTINZORG.NL T 085 0212828 Rijksweg Zuid 121, 6161 BJ Geleen, Nederland
[IBAN NL54INGB0007402476](https://www.ing.nl) [BIC nr INGBNL2A](#) [KvK nr66546656](#) [BTW nr B566.02.437.B01](#)

WWW.ZORGTINZORG.NL





Als u zich laat bijstaan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze kosten **wel** voor u als klager.

Wilt u nog meer weten?

Heeft u nog vragen over de regeling, aarzelt u dan niet contact op te nemen met:

Secretariaat klachtencommissie

t.a.v. de heer Harald Zegers

Onafhankelijk klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon

Langenboomstraat 23

5051 BG Goirle

E h.zegers@klachtenfunctionaris.nu

M 06 24 84 96 36

