



## STICHTING INZET VOOR ZORG

### Informatie voor cliënten over de externe klachtenregeling voor kleinschalige zorgaanbieders

#### Inleiding

Momenteel ontvangt u zorg van **Happy Move BV** die -naar beste vermogen- de overeengekomen zorg aan u verleent. Toch gaat er soms wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat **Happy Move BV** graag tevreden cliënten heeft. **Happy Move BV** wil er dan ook graag iets aan doen, ook om ervan te leren hoe het nog beter kan.

Als professionele zorgverlener erkent **Happy Move BV** dat elke cliënt het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen door een laagdrempelige en onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Om dit recht voor u te waarborgen is **Happy Move BV** per 12 december 2015, aangesloten bij de klachtenregeling van **Stichting Inzet Voor Zorg**, onder lidmaatschapnummer **115.12.33.55.32**

In deze folder vindt u informatie over 'wat te doen', als u niet tevreden bent of wilt 'klagen' over de zorg van **Happy Move BV**.

#### Eerst een gesprek...

Als u klachten heeft over de zorg van **Happy Move BV**, dan is het aan te raden daarover eerst te praten met de persoon die u de zorg verleent. Wellicht is deze nog niet (voldoende) bekend met het feit dat u ontevreden bent. Of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden.

Echter, blijft u na dit gesprek ontevreden of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan kunt u vervolgens uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van **Stichting Inzet Voor Zorg**.

#### Doel klachtenregeling

Het doel van deze regeling is tweeledig:

- het tegemoet komen aan u als klager en zo mogelijk oplossen van uw 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 geschillencommissie of 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 er met henzelf is of wordt omgegaan.

#### Waar kan een klacht over gaan?

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

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



### Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht per brief of per e-mail indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Dit kunt u aanvragen bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris. Zijn 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 de klacht en welke stappen u zelf al heeft gezet. Vervolgens zal hij eerst proberen te bemiddelen tussen u en de zorgverlener waarover u klaagt. Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan kan uw klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. Na een schriftelijke uitwisseling over wat er heeft plaatsgevonden, 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. Deze bestaat uit 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 de klachtenfunctionaris.

### Wat zijn de kosten?

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

De heer Harald C.J. Zegers,  
Onafhankelijk klachtenfunctionaris | vertrouwenspersoon  
p/a Lambertijenhof 190  
4614 CH Bergen op Zoom

**E** [h.zegers@klachtenfunctionaris.nu](mailto:h.zegers@klachtenfunctionaris.nu)

**M** 06 24 84 96 36