

## Klachtenreglement 2017

Voor de klachtenregeling heb ik een lidmaatschap bij Solopartners, lidnummer 103537.

## SoloPartners

### Klachten kunnen opgelost worden

#### **Een goed contact met de zorgverlener is heel belangrijk**

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

#### **Probeer samen met uw zorgverlener het probleem op te lossen**

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

#### **U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen**

Dit kan via:

- Zorgbelang, afdeling informatie en Klachtenopvang. Zorgbelang kan informatie geven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van Zorgbelang kan u ook ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van een brief. Zorgbelang werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg. U kunt zorgbelang bereiken op

[www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl)

Telefoon: 030 – 299 19 70

email: [info@zorgbelang-nederland.nl](mailto:info@zorgbelang-nederland.nl)

Postbus 2250

3500 GG Utrecht

- De klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing; uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure van de zelfstandig zorgverlener; de klacht – eventueel anoniem – registreren.

### **Beoordeling door de Klachtencommissie**

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen de hulpverlener kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. Zorgbelang of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klant.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hierdoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen. Dat wil zeggen de zorgverlener is niet verplicht het advies van de klachtencommissie op te volgen. Normaal gesproken zal hij/zij dat wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter. Zorgbelang kan u hierover informeren en adviseren. Zowel Zorgbelang, de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure zijn geen kosten verbonden.

## **Klachtenregeling klachtencommissie BTN**

### **Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

**a. zorgaanbieder:**

de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zelfstandig zorgverlener, zijnde een natuurlijk persoon die anders dan in het kader van een dienstverband, zorg als omschreven in de Zorgverzekeringswet, de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning verleent.

**b. klacht:**

Een uiting van onvrede over een gedraging jegens de cliënt (waaronder ook begrepen de organisatie), de naastbestaande(n) en/of de vertegenwoordiger van de cliënt door een zorgaanbieder en/of een voor deze persoon werkzame persoon die activiteiten uitvoert op het gebied van thuiszorg, kraamzorg, bemiddeling, gehandicaptenzorg of jeugdgezondheidszorg (alleen handelingen verricht door verpleegkundigen en /of verzorgenden, geen handelingen die verricht worden door onder andere artsen, verloskundigen, diëtisten, fysiotherapeuten, etc.).

**c. klager:**

Degene die een klacht indient. Dit kan zijn de cliënt zelf (een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de zorgaanbieder (zijnde een bij de klachtenregeling van BTN aangesloten organisatie) of de vertegenwoordiger die door de cliënt is aangewezen of de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt, de zaakwaarnemer voor diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen of de nabestaande van een inmiddels overleden cliënt.

d. aangeklaagde:

Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.

e. de klachtenfunctionaris:

de voor de zorgaanbieder werkzame persoon die zich toelegt op de klachtenopvang en – bemiddeling.

f. Zorgbelang, afdeling Informatie en Klachtenopvang:

De aan een (regionale) organisatie van zorggebruikers verbonden afdeling die zich toelegt op klachtenopvang en -bemiddeling.

g. Landelijk Patiëntenplatform:

De landelijke patiëntenorganisatie die betrokken is bij het klachtrecht van cliënten. In het kader van deze regeling kunnen dit zijn: de NPCF (Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie), Zorgbelang Nederland of het LOC (Landelijk Overleg Cliëntenraden).

h. klachtencommissie:

de door BTN ingestelde, voor de klager beschikbare en bereikbare commissie die verantwoordelijk is voor een onafhankelijke klachtenbehandeling. Deze commissie neemt voor de bij de klachtenregeling van BTN aangesloten zorgaanbieder taken op zich als bedoeld in artikel 2 van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

i. klachtenopvang:

het geven van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en klachten en het bieden van bijstand bij de eventuele verdere afhandeling van klachten.

k. klachtenbemiddeling:

de door een bemiddelaar ontplooiende activiteiten, die er toe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing wordt bereikt.

l. klachtenbehandeling:

het onderzoek door de klachtencommissie naar een klacht, resulterend in een oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen (tezamen genoemd de uitspraak). De uitspraak van de

**SoloPartners**

SoloPartners, Malpad 1, 5347 HJ Oss  
telefoon 085 – 2010140  
[www.solopartners.nl](http://www.solopartners.nl) [info@solopartners.nl](mailto:info@solopartners.nl)