

Protocol Klachtenverwerking

Klacht over de zorg

Een klacht over de aangeboden zorg? Lees hier de klachtenprocedure zorg. Een klacht naar aanleiding van een onjuiste behandeling, in deze omschrijving vindt u het proces om deze klacht kenbaar te maken. Wat kunt u doen met een klacht over de zorg? Waar kunt u terecht met een klacht over een zorgverlener, een klacht over de zorginstelling, of een klacht over de zorgorganisatie?

Algemene klachtenprocedure zorg:

In dit stappenplan leest u de algemene klachtenprocedure zorg.

1. Bespreek de klacht eerst met de betreffende persoon.
2. Maak de klacht kenbaar bij de klachtenfunctionaris van de organisatie (klachten@bywoonzorg.nl).
3. Dien de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie.
4. Dien uw klacht schriftelijk in bij de tuchtcommissie.
5. Leg uw klacht voor aan de rechter.

Daarnaast heeft u ook de volgende rechten:

- Recht op privacy en geheimhouding.
- Persoonsgegevens te laten verwijderen. De zorginstelling moet dit doorgeven aan derden die deze gegevens hebben ontvangen.
- Het verlenen van toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken.
- Het intrekken van deze toestemming wanneer u dit wilt.
- Het indienen van een klacht.

STAP 1. Bespreek de klacht eerst met de betreffende zorgverlener.

Maak de klacht eerst kenbaar bij de desbetreffende zorgverlener. In de meeste gevallen is de klacht in een direct gesprek met de desbetreffende zorgverlener op te lossen. De kans is groot dat de betreffende zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent over de ontvangen zorg. Hierbij enkele tips bij het kenbaar maken van een klacht over zorg:

- Reageer zo snel mogelijk op de onvrede.
- Wanneer de kwestie niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan. Probeer eventueel van tevoren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan de zorgverlener te overhandigen.
- Bedenk wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Neem, indien gewenst, iemand mee ter ondersteuning bij het gesprek.

Is direct contact met de desbetreffende zorgverlener(s) niet gewenst? Of komt u niet tot een oplossing? Dan kunt u gelijk contact opnemen met de AKJ. De vertrouwenspersoon kan u hierbij helpen. Ga naar **STAP 2**.

STAP 2. Maak de klacht kenbaar bij de klachtenfunctionaris.

Elke zorgverlener en zorgorganisatie heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris, dit is verplicht. Een klachtenfunctionaris kan ook als klachtenbemiddelaar of vertrouwenspersoon worden aangeduid. De klachtenfunctionaris kan u helpen wanneer het niet lukt om de klacht met de betreffende zorgverlener(s) op te lossen in een direct gesprek. De klachtenfunctionaris beschikt over de kennis om u juist te informeren en te ondersteunen. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris u bijstaan in de bemiddeling met de zorgverlener(s).

Een klacht hoeft in principe niet direct schriftelijk bij de klachtenfunctionaris te worden gemeld. Dit kan ook mondeling, bijvoorbeeld via de telefoon. Op die manier kan de klacht informeel worden afgedaan met hulp van de klachtenfunctionaris. In dit geval treedt nog niet de formele fase in met een wettelijke reactietermijn van zes weken (met een mogelijke verlenging van vier weken) voor de zorgverlener of zorgorganisatie. Op het moment dat de klacht schriftelijk wordt ingediend vangt de termijn van zes weken aan voor de zorgverlener of zorgorganisatie om de klacht af te handelen. Bij

het schriftelijk indienen van de klacht over zorg moet uw klachtbrief zijn voorzien van naam, uw adres, dagtekening, omschrijving en ondertekening.

Is bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet gewenst, of komt u niet tot een oplossing? Ga naar **STAP 3**.

STAP 3. Dien de klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie.

Lukt het niet om de klacht naar tevredenheid op te lossen, of is bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet succesvol, dan kunt u een officiële klacht bij de klachtencommissie indienen. De klachtencommissie van de zorgorganisatie is onpartijdig en onafhankelijk. Maak de klacht schriftelijk kenbaar. De klachtenfunctionaris kan u helpen met informatie over de klachtencommissie en eventueel helpen bij het opstellen van een brief. Daarnaast kunt u zich in dit proces juridisch laten adviseren door een rechtshulp.

Door middel van (schriftelijk) hoor en wederhoor voert de klachtencommissie een onderzoek uit naar de oorzaak van de klacht. Vervolgens zal de klachtencommissie de klacht gegrond of ongegrond verklaren. Hierbij kan de klachtencommissie aanbevelingen ter verbetering doen bij het bestuur of directie van de zorgverlener of zorginstelling. Is bemiddeling door een de klachtencommissie niet gewenst, of komt u niet tot een oplossing? Ga naar **STAP 4**.

STAP 4. Dien uw klacht in bij de tuchtcommissie.

Als de klacht niet of onvoldoende is opgelost door de klachtenfunctionaris en/of via de klachtencommissie, dan kan de stap worden gemaakt naar een onafhankelijke en onpartijdige geschillencommissie. Dat kan wanneer:

- U niet tevreden bent over de schriftelijke reactie van de zorgverlener op de klacht.
- De zorgverlener zijn verplichtingen met betrekking tot de behandeling van klachten, in het algemeen, niet nakomt.
- De zorgverlener bij de afhandeling van een klacht de klachtenregeling niet correct naleeft (bijvoorbeeld door niet binnen de wettelijke termijn van zes weken schriftelijk op een klacht te reageren).
- Als van u in redelijkheid niet kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht over een uw betreffende gedraging van de zorgverlener in het kader van de zorgverlening bij de zorgverlener indient. Dit is bijvoorbeeld het geval als sprake is van seksueel misbruik door de zorgverlener.

LET OP: Voordat u de stap naar de geschillencommissie maakt, moet u rekening houden met de volgende punten:

- U kunt alleen een klacht indienen tegen een jeugdprofessional die geregistreerd is in het register van SKJ. Let op de registratiedatum: tuchtklachten kunnen alleen worden behandeld door het tuchtcollege als de jeugdprofessional een geldige SKJ-registratie had ten tijde van het ontstaan van uw klacht.
- Uw klacht moet gaan over het individuele, beroepsmatig handelen van de jeugdprofessional. Oftewel het handelen dat onder de tuchtnormen van de beroepsgroep valt. Tegen een jeugdhulpinstantie kunt u géén tuchtklacht indienen.
- De verjaringstermijn voor klachten is 3 jaar. Dit betekent dat u alleen een klacht kunt indienen tegen een jeugdprofessional die in de afgelopen 3 jaar betrokken was bij uw situatie.
- Als u nog andere klachtprocedures heeft lopen over hetzelfde onderwerp, bijvoorbeeld bij een klachtencommissie van een jeugdhulpinstantie die u/uw gezin hulp heeft geboden, dan is het raadzaam nog geen tuchtprocedure te starten.
- Als een advocaat of een andere professional u ondersteunt bij uw tuchtklacht dan kan de vertrouwenspersoon van het AKJ u niet tegelijkertijd ondersteunen.
- Tuchtprocedures kosten relatief veel tijd. SKJ streeft ernaar klachten binnen zes maanden te behandelen.

Op de website van het [SKJ](#) is meer informatie te vinden over het indienen van een tuchtklacht.

N.B.

De klacht kunt u alleen voorleggen aan de geschillencommissie nadat u de klacht eerst heeft ingediend bij de zorgverlener of zorginstelling. Behalve als de omstandigheden zo zijn dat dit niet mogelijk of wenselijk is. De geschillencommissie bepaalt of hier sprake van is.

Als u de stap naar de geschillencommissie heeft gemaakt, dan kunt u niet meer naar de rechter. De uitkomst van de geschillencommissie is namelijk bindend. Ook kan in dat geval niet meer in hoger beroep worden gegaan.

Voordeel is dat de kosten bij een geschillencommissie laag zijn en dat het bedrag terug wordt betaald wanneer u in het gelijk wordt gesteld. Daarnaast is de procedure bij de geschillencommissie ook een stuk sneller dan een procedure via de rechter.

STAP 4. Leg uw klacht voor aan de rechter.

Wanneer stap 1 t/m 3 geen oplossing biedt, of wanneer u van mening bent dat u niet volledig bent gehoord tijdens eerdergenoemd proces kunt u uw klacht aan de rechter voorleggen.

Voor het voorleggen van uw klacht bij de rechter dient u bijgestaan te worden door juridische bijstand. Neem hiervoor contact op met een door u gewenste juridische adviseur.