

Protocol Klachtenverwerking

Dit protocol beschrijft hoe u een klacht kunt indienen over zorgverlening bij BY Woon & Zorg, welke stappen doorlopen worden en welke rechten u heeft. Het vervangt oude procedures en is afgestemd op actuele kwaliteitsnormen in de zorg (zoals Kwaliteitskader Verpleging & Verzorging en Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg)

Stap 1: Bespreek de klacht met de zorgverlener

In de meeste gevallen kan uw klacht in een persoonlijk gesprek met de betrokken zorgverlener opgelost worden. Daarom raden we u aan dit eerst te proberen.

Voordat u voor het gesprek:

- Doe dit zo snel mogelijk.
- Formuleer uw klacht kort en doelgericht.
- Bedenk vooraf wat u wilt bereiken.
- Neem, indien gewenst, een vertrouwd persoon mee.

Wat als u er samen niet uit of wenst u geen direct contact? Ga dan naar Stap 2.

Stap 2: Meld uw klacht bij de klachtenfunctionaris

Uw team binnen BY Woon & Zorg heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris (ook wel vertrouwenspersoon genoemd). U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk melden via klachten@bywoonzorg.nl of telefonisch.

- Een melding kan informeel: er wordt dan eerst getracht bemiddelend op te treden.
- Schakelt u voor formele afhandeling over, dan geldt een wettelijke reactietermijn van 6 weken (met één verlenging van maximaal 4 weken).
- Een formele klacht ingediend per e-mail of brief moet uw naam, adres, datum en een duidelijke omschrijving bevatten.

Stap 3: Formele klacht bij de klachtencommissie

Indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, dan kunt u een officiële schriftelijke klacht indienen bij onze klachtencommissie.

- De klachtencommissie is onafhankelijk en onpartijdig.
- U ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging.
- Binnen 12 weken wordt uw klacht beoordeeld, inclusief hoor- en wederhoor.
- U ontvangt een gemotiveerde schriftelijke uitspraak met eventuele verbetermaatregelen.
- U recht op juridische bijstand tijdens dit proces.

Stap 4: Externe geschillencommissie of tuchtcollege

Indien uw klacht nog onbeantwoord, dan kunt u:

- Een geschil voorleggen aan een externe onafhankelijke commissie, zoals de Geschillencommissie Zorg (GCC).
- Indien van toepassing, een tuchtklacht indienen bij het relevante tuchtcollege (bijv. BIG-register voor verpleegkundigen en verzorgenden).

De procesregels en termijnen (meestal binnen 3 jaar na het incident). De uitkomst van de geschillencommissie is bindend.

Stap 5: Klacht doorlopend bij de rechter

Indien u nog steeds geen bevredigende uitkomst, dan kunt u de klacht door een advocaat laten behandelen bij de civiele rechter. Dit is de laatste stap als alle voorgaande stappen zijn doorlopen.

Uw rechten tijdens het klachtproces

- Recht op vertrouwelijkheid en bescherming van uw privacy.
- Recht op inzage, correctie en verwijdering van persoonsgegevens.

- Recht op intrekken van eerder gegeven toestemming gedurende het proces.
- Recht op professionele bijstand of advocaat.
- Recht op een tijdige reactie: 6 weken (formeel), verlenging mogelijk met 4 weken.
- Recht op kosteloze behandeling of kostenvergoeding bij gegrond verklaarde klacht.

Contact & Informatie

- Klachtenfunctionaris
E-mail: klachten@bywoonzorg.nl
Telefoon: 070-7200944
- Klachtencommissie BY Woon & Zorg
Calandstraat 1, 2521 AD Den Haag
- Externe instanties
Geschillencommissie Zorg www.geschillencommissie.nl
Tuchtcollege BIG www.tuchtrecht.nl
Autoriteit Persoonsgegevens www.autoriteitpersoonsgegevens.nl