

## **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) Het indienen van een klacht is kosteloos en wordt vertrouwelijk behandeld. Wij zien klachten als een kans om onze zorg en dienstverlening te verbeteren

**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 gaat 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 wilt 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](mailto: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.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kan u ondersteunen bij het formuleren en indienen van uw klacht.

**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 heeft recht op juridische bijstand tijdens dit proces.

De klachtencommissie behandelt uw klacht zorgvuldig en objectief. Zowel u als de betrokken medewerker krijgen de gelegenheid om hun verhaal toe te lichten

**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 uitkomst van 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.

Dit is een laatste stap wanneer u er samen met de organisatie en andere instanties niet uitkomt.

#### 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.
- Bij minderjarige cliënten kunnen ouders, verzorgers of wettelijke vertegenwoordigers namens de cliënt een klacht indienen

#### Contact & Informatie

- Klachtenfunctionaris  
E-mail: [klachten@bywoonzorg.nl](mailto:klachten@bywoonzorg.nl)  
Telefoon: 070-7200944
- Klachtencommissie BY Woon & Zorg  
Zuiderloswal 33 , 1216 BW Hilversum
- Externe instanties  
Geschillencommissie Zorg [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)  
Tuchtcollege BIG [www.tuchtrecht.nl](http://www.tuchtrecht.nl)  
Autoriteit Persoonsgegevens [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

Wij streven ernaar om u binnen enkele werkdagen te woord te staan.

#### Wat doen wij met uw klacht

Wij nemen iedere klacht serieus. Uw klacht wordt besproken en waar nodig gebruiken wij deze om onze werkwijze te verbeteren. Zo helpen klachten ons om de kwaliteit van onze zorg te blijven ontwikkelen