

## **WOORD VOORAF**

Het bestaande klachtrecht voor cliënten is herzien en opnieuw vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze wet vervangt de wetten Kwaliteitswet Zorginstellingen en de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Doelen van de Wkkgz zijn o.a. het verbeteren van de positie van de cliënt op het moment dat er een klacht is ontstaan en meer openheid creëren over klachten en ongewenste gebeurtenissen.

Naar aanleiding van deze aanpassingen in de wetgeving hebben wij ook onze interne klachtenprocedure gewijzigd. U vindt deze vernieuwde klachtenprocedure op onze website.

Met deze aangepaste klachtenprocedure willen wij alle cliënten en hun vertegenwoordigers een goede en complete wegwijzer bieden om zich uit te spreken als Convivio niet aan hun verwachtingen voldoet.

Deze nieuwe regeling voldoet aan alle vereisten van de huidige Wkkgz.

Daar waar u leest 'cliënt' bedoelen wij onze bewoners en hun vertegenwoordigers.

## DE WKKGZ EN DE PRAKTIJK

De Wkkgz verplicht iedere zorgaanbieder om een (al of niet externe) klachtenfunctionaris te hebben. Daarnaast moet elke zorgaanbieder zich aansluiten bij een externe onafhankelijke geschilleninstantie. Convivio heeft gekozen voor een externe klachtenfunctionaris en zich aangesloten bij een door de overheid erkende geschillen instantie.

### De externe klachtenfunctionaris

Een cliënt kan een klacht bij het klachtenloket indienen. De klachtenfunctionaris moet de cliënt voorlichten, ondersteunen, adviseren, begeleiden en bemiddelen: alles gericht op een oplossing. Een klachtenfunctionaris moet voldoende onafhankelijk en onpartijdig zijn.

Als een cliënt een klacht indient, zijn zorgaanbieders verplicht om binnen zes weken te reageren en een oordeel te geven over de klacht (met een maximale verlenging van 4 weken). Bij voorkeur is dit een oplossing en is de klacht 'opgelost'.

Diegene die een klacht wil indienen moet dat zo spoedig mogelijk doen na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover wordt geklaagd. De afhandeling van een klacht wordt bemoeilijkt naarmate meer tijd is verstreken.

### De geschillencommissie

Als bemiddeling door een klachtenfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met het oordeel van de zorgaanbieder over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil.

De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar de zorgaanbieder zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

Een geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-. De geschilleninstanties moeten de uitspraken publiceren, waarbij de naam van de zorgaanbieder zichtbaar is, maar niet herleidbaar naar individuele personen.

De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister van VWS. Voor erkenning gelden strenge eisen, die staan in de 'Uitvoeringsregeling Wkkgz'. De geschillencommissies van 'De Geschillencommissie Zorg' waarbij Convivio is aangesloten zijn alle erkend door de minister.

### Algemeen

Er geldt geheimhoudingsplicht voor betrokkenen bij de klachtenprocedure of de melding van een voorval, ongewenste gebeurtenis of meningsverschil. De betrokken medewerkers mogen alleen gegevens aan anderen geven als de cliënt en/of diens vertegenwoordiger hiermee instemt.

De klachten, de afhandeling en de eventuele maatregelen worden intern geregistreerd conform het klachtenproces in het kwaliteitssysteem van Convivio.

Cliënten en/of hun vertegenwoordigers worden geïnformeerd over deze aanpassing van de bestaande benoeming van de externe klachtenfunctionaris middels de nieuwsbrief.

## DE KLACHTENPROCEDURE BINNEN CONVIVIO STAPSGEWIJS

Als u een teleurstelling, ongenoegen of een klacht heeft mag u van ons verwachten dat wij ten alle tijden zullen proberen met een voor partijen wenselijke oplossing te komen.

Wanneer dat niet lukt u kunt u de volgende stappen doorlopen om tot een oplossing te komen:

**Stap 1:** U bent ontevreden over de aan u geleverde zorg, u heeft een vraag, u wilt advies of een klacht indienen.

**Stap 2:** Uw zorgaanbieder heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/of uw onvrede weg te nemen/op te lossen. Dit is niet gelukt en uw zorgaanbieder heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg. U kunt een e-mail versturen naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl). U kunt ook telefonisch contact opnemen met de klachtenfunctionaris en wel op telefoonnummer: 070 - 310 53 92.

**Stap 3:** Klachtenloket Zorg biedt u gratis informatie, advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen zij u helpen met het indienen van uw klacht bij de zorgverlener.

**Stap 4:** Binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener, moet u een gemotiveerde reactie hebben ontvangen. De zorgaanbieder mag de behandeling van uw klacht een keer met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als u dat goed vindt.

**Stap 5:** U bent nog altijd niet tevreden. Dan verwijst het Klachtenloket Zorg en/of de klachtenfunctionaris u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen. U dient wel het klachtengeld van € 52.50 (in 2017) te voldoen. Er zijn mogelijkheden dat u dit bedrag (gedeeltelijk) terugkrijgt. Meer informatie hierover staat op: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## Zaken waar u rekening mee moet houden als u een formele klacht indient

### Geldt er een termijn voor het aanhangig maken van een geschil?

U moet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, de klacht bij De Geschillencommissie hebben ingediend.

### Gelden er voorwaarden voor het aanhangig maken van een geschil?

Ja, u moet uw klacht eerst bij de klachtenfunctionaris hebben ingediend. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost of is de klacht niet binnen de termijnen behandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie.

### Moet u een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Nee, u kunt ook naar de rechter gaan. Als het geschil gaat over handelen of nalaten van een BIG-geregistreerde zorgverlener kunt u ook naar de tuchtrechter gaan. Als u echter voor de Geschillencommissie kiest, bent u aan die keuze gebonden.

### Wie kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie?

Ook de klachtenfunctionaris kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Daarvoor is wel uw instemming nodig.

**Kunnen geschillen over alle onderwerpen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie?**

Nee, geschillen over aansprakelijkheid voor schade die een financieel belang van EUR 25.000 te boven gaan, worden niet behandeld door de Geschillencommissie.

Heeft u nog vragen over deze klachtenprocedure neemt u dan contact op met de directie van Convivio; Mw. E. Inderfurth.

---

Convivio is geregistreerd bij een onafhankelijk door de overheid erkend klachtenloket en geschillencommissie:

Naam: De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Adres: Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
Telefoonnr.: 070-3105310  
Fax: 070-3658814  
Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten)