



## Klachten van cliënten

**Bent u niet tevreden over onze zorg? Of lopen zaken anders dan u graag had gezien? Blijf er niet mee zitten. We stellen het op prijs als u het ons laat weten. We gaan dan graag met u in gesprek om samen naar een oplossing te zoeken. Als u een klacht heeft, dan zijn er verschillende mogelijkheden om die klacht onder onze aandacht te brengen. In deze folder kunt u lezen welke mogelijkheden dat zijn.**

### **1. Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)**

Als het mogelijk is adviseren wij u om uw klacht altijd eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Het is voor de relatie tussen u en de medewerker goed als uw klacht in alle open- en eerlijkheid met elkaar besproken kan worden. Wij verwachten van onze medewerkers dat zij respectvol en veilig met uw klacht omgaan.

### **2. Bespreek uw klacht met een leidinggevende**

Komt u er met de betrokken medewerker niet uit? Dan kunt u een gesprek aanvragen met de leidinggevende. Deze kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw klacht.

### 3. Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris

Het kan dat u eigenlijk niet zo goed weet wat u met uw klacht aan moet. Het kan ook dat u het eigenlijk best lastig vindt om uw klacht bespreekbaar te maken met de betrokken medewerker en/of leidinggevende. Als dit het geval is kunt u contact opnemen met een **onafhankelijke** klachtenfunctionaris. Deze geeft u uitleg over de klachtenregeling en kan proberen de relatie tussen u en de betrokken medewerker te herstellen.

De klachtenfunctionaris bemiddelt op basis van “hoor en wederhoor”. Dit wil zeggen dat de klachtenfunctionaris in gesprek gaat met alle betrokken partijen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en doet geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet.

De klachtenfunctionaris zet zich vooral in om beide partijen meer begrip voor elkaar te laten krijgen, waardoor de samenwerking beter verloopt en natuurlijk uw klacht opgelost wordt.

U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch en/of per e-mail benaderen. Binnen vijf werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch geschieden, maar kan ook op één van de locaties van De Zorggroep plaatsvinden. Is dit voor u lastig om te regelen, dan kan het gesprek ook bij u thuis plaatsvinden.

De klachtenfunctionaris van De Zorggroep is Vincent Pang. U kunt bij hem terecht voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling. Hieronder staan zijn foto en contactgegevens.

**Vincent Pang**

De Zorggroep

T 06 - 140 07 146

E [vincent.pang@dezorggroep.nl](mailto:vincent.pang@dezorggroep.nl)



## 4. Raad van bestuur

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de raad van bestuur van De Zorggroep. Uw klacht zal onderzocht worden. Op basis hiervan maakt de raad van bestuur haar oordeel kenbaar. Wordt uw klacht terecht bevonden dan zullen er maatregelen geformuleerd worden om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag.

Mocht er sprake zijn van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim) dan kan binnen deze klachtenprocedure alleen de raad van bestuur hier over oordelen.

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per e-mail indienen. De contactgegevens van de raad van bestuur van De Zorggroep zijn:

### Secretariaat raad van bestuur

Postbus 694, 5900 AR Venlo

T 077-3559555

E [raadvanbestuur@dezorggroep.nl](mailto:raadvanbestuur@dezorggroep.nl)

## 5. Bespreek uw klacht met de klachtencommissie

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende, al dan niet met hulp van de klachtenfunctionaris, dan kunt u ook terecht bij een **onafhankelijke** klachtencommissie.

Deze klachtencommissie brengt een advies uit aan de raad van bestuur. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden waar u het woord krijgt, alsmede degene(n) over wie uw klacht gaat. Hierna brengt de klachtencommissie een schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de raad van bestuur. Deze beraadt zich over dit advies en maakt vervolgens haar oordeel kenbaar.

Als de klacht als terecht beoordeeld wordt dan zullen er maatregelen geformuleerd worden om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit traject zal uiterlijk 10 weken in beslag nemen.

De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen.

Uw klacht kunt u schriftelijk per post of per email indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. De contactgegevens zijn:

**Klachtencommissie cliënten**

Postbus 694, 5900 AR Venlo

t.a.v. Ambtelijk secretaris klachtencommissie

mevrouw M. Peeters

T 06-41412094 (alleen bij BOPZ-klachten)

E [marleen.peeters@dezorggroep.nl](mailto:marleen.peeters@dezorggroep.nl)

## **6. Geschillencommissie**

Bent u het niet eens met het oordeel van de raad van bestuur - al dan niet na een advies van de klachtencommissie - dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u in beroep gaan bij de geschillencommissie. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Om hiertoe te komen wordt er een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, alsmede de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht.

Mocht er sprake zijn van een claim dan dient deze eerst voorgelegd te zijn aan de raad van bestuur. Voor het inschakelen van de geschillencommissie brengt de geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is dan dient de zorgaanbieder deze kosten te dragen. De contactgegevens van de geschillencommissie zijn:

## **Geschillencommissie**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

T 070-3105310

I [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Het indienen van een klacht in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd)<sup>1</sup>**

Een klacht die betrekking heeft op het toepassen van onvrijwillige zorg (zoals beschreven in de Wzd), kunt u alleen indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De raad van bestuur en de klachtenfunctionarissen nemen Wzd-klachten niet in behandeling.

De uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie inzake een Wzd-klacht is bindend. Bent u het daar niet mee eens? Dan kunt u tegen de uitspraak over de Wzd-klacht in beroep gaan bij de rechtbank of aan de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ) vragen om dit voor u te doen.

De procedures zoals in deze brochure omschreven, kunnen worden versneld als de klacht binnen de regels van de Wzd valt.

Wzd-klachten kunt u per post, e-mail of telefonisch indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. Voor de contactgegevens zie punt 5.

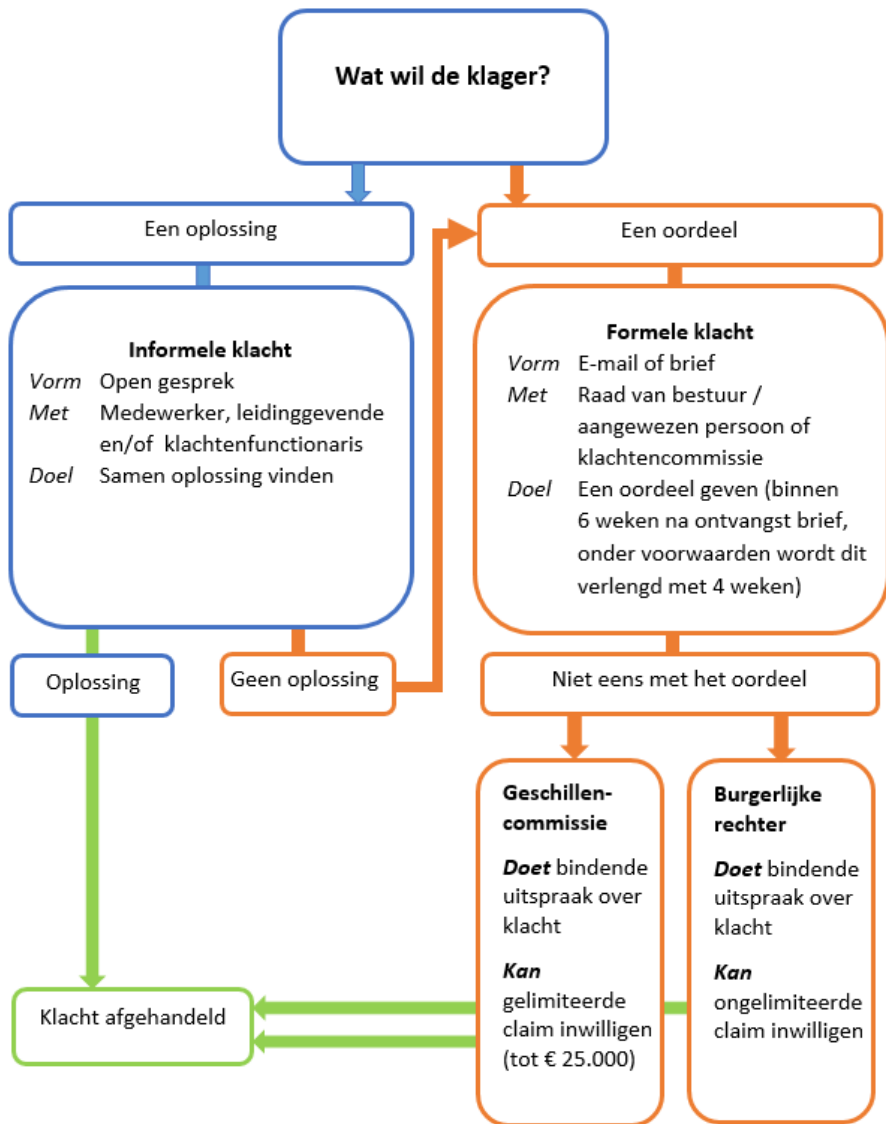
### **Tot slot**

Heeft u behoefte aan meer informatie en/of advies, schroom dan niet om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. In deze brochure staan de verschillende opties beschreven waar u met uw klacht terecht kunt. Dit wordt op de volgende pagina schematisch weergegeven. Zoals u in het schema kunt zien, kunt u zelf kiezen voor de optie die het beste bij u en uw klacht past. Wij adviseren u eerst met de desbetreffende medewerker/leidinggevende in gesprek te gaan, al dan niet met ondersteuning van de klachtenfunctionaris.

---

<sup>1</sup> Op 1 januari 2020 is de Wet Bopz vervangen door de Wet zorg en dwang (Wzd). In de folder *Wet zorg en dwang* van De Zorggroep vindt u meer uitleg over de Wzd.

## 7. Schema procedure klachten cliënten





Postbus 694  
5900 AR Venlo  
[www.dezorggroep.nl](http://www.dezorggroep.nl)

## **De Zorggroep**

**Bent u tevreden, vertel het anderen.  
Heeft u klachten, vertel het ons.**

**augustus 2020**