

## Klachtenreglement Leermakers Zorggroep

**Datum** : 23 juli 2018

**Versie** : 5

### Inleiding

Vanzelfsprekend doen wij er op onze manier alles aan om ervoor te zorgen dat de dienstverlening en alles daaromheen zo goed mogelijk verloopt. Toch kan het gebeuren dat er ontevredenheid is over de manier waarop dingen zijn gegaan. Wanneer dat het geval is, willen wij dat uiteraard graag horen, zodat kan worden gewerkt aan een oplossing.

Indien het gaat om de zorg voor een jeugdige cliënt (18 jaar of jonger) en jullie kunnen het probleem / de klacht / onvrede samen niet oplossen, dan kun je altijd contact opnemen met ZorgBelang Brabant (AKJ), via 088 – 555 1000 of via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). Ook als er andere redenen zijn waarbij je een onafhankelijke partij wil spreken, kun je met hen contact opnemen.

Bij voorkeur maakt de cliënt de klacht of onvrede eerst bespreekbaar met de organisatie. De cliënt mag ook rechtstreeks contact opnemen met Klachtenportaal Zorg.

Hieronder staat hoe dat kan gebeuren.

Alle informatie die we kunnen opmaken uit de klachten die geregistreerd worden, wordt geanonimiseerd gebruikt om – waar mogelijk - de dienstverlening van Leermakers Zorggroep te verbeteren. Leermakers Zorggroep heeft daarnaast de wettelijke verplichting om alle klachten die via het klachtenportaal gemeld worden, ook te melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De bedoeling van deze klachtenbehandeling en regeling is dat de klacht wordt opgelost en dat de organisatie hiervan kan leren en verbeteren.

### Klachtenportaal Zorg

De Leermakers Zorggroep heeft haar volledige klachtenregeling ondergebracht bij de instantie Klachtenportaal Zorg. Dit is een onafhankelijke klachtenbehandelaar die bedoeld is voor de behandeling van klachten die onderling niet gemakkelijk afgehandeld kunnen worden.

De gang van zaken is beschreven in een officieel reglement dat hieronder staat. Het komt in het kort op het volgende neer;

Informeer eerst iemand binnen de directie of administratieve werknemers van Leermakers Zorggroep over je klacht of onvrede.

Indien hierbij behoefte is aan ondersteuning van het klachtenportaal, kunnen zowel de cliënt als Leermakers Zorggroep hierom zelf een verzoek indienen bij het klachtenportaal.

De ontvangst van de klacht zal schriftelijk worden bevestigd. Klachtenportaal Zorg start de klachtenprocedure en brengt Leermakers Zorggroep op de hoogte van de inhoud van de klacht. In deze fase kan een klachtenfunctionaris de cliënt bijvoorbeeld ondersteunen bij het onder woorden brengen en formuleren van de klacht en oplossing, ook kunnen er gesprekken worden gevoerd waarbij de klachtenfunctionaris een bemiddelende functie heeft.

De Leermakers Zorggroep heeft 6 weken de tijd om te zoeken naar een oplossing en dit samen met de cliënt af te stemmen/te bespreken. Na afloop van deze 6 weken, schrijft Klachtenportaal Zorg een oordeel over de klacht en eventuele vervolgstappen. Indien er meer tijd nodig is voor het opstellen van een oordeel, dan mag er 4 weken verlenging aangevraagd worden door Klachtenportaal Zorg.

Indien bovenstaande procedure de klacht / onvrede niet opgelost heeft, dan mag de klacht als geschil voorgelegd worden aan een onafhankelijke geschillencommissie. Zij doen na hoor en wederhoor van beide partijen een bindende uitspraak.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van het klachtenportaal zal de klacht in behandeling nemen en samen met een geschilleninstantie de situatie onderzoeken. Hieruit zal een bindende uitspraak vloeien, waaraan beide partijen zich moeten houden. Ook kunnen er eventueel schadevergoedingen toegekend worden. Het reglement van het Klachtenportaal Zorg is op te vragen bij Leermakers Zorggroep.

### Stappenplan procedure bij Klachtenportaal Zorg:

1. Ontvangst klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
2. Eerste beoordeling van klacht door klachtenfunctionaris Klachtenportaal Zorg
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht
5. Klachtenportaal Zorg neemt binnen vijf werkdagen telefonisch of per e-mail contact op met de klager
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie
7. Indien de klager wenst dat de klacht wordt voorgedragen aan de klachtencommissie, dan wordt dat verzoek ingewilligd
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid om verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld
11. Als bemiddeling niet leidt tot afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Klachten dienen binnen 4 maanden afgehandeld te zijn.

Klachten dienen te worden geregistreerd (vanaf proces tot de oplossing), in een jaarverslag gepubliceerd te worden en aan Leermakers Zorggroep gemeld te worden.

Privacy van zowel de indiener als ook de beklagde blijft door Klachtenportaal Zorg en eventueel andere betrokkenen gewaarborgd.

Dit klachtenreglement is in werking per 1 januari 2017

**Contactpersonen en gegevens:**

Leermakers Zorggroep  
Kwaliteit & Communicatie: Laurie van Laerhoven  
Telefoon: 06 15334683  
Email: [laurie@leermakerszorggroep.nl](mailto:laurie@leermakerszorggroep.nl)

Klachtenportaal Zorg:  
Telefoon: 0228-322205  
Email: [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)