



Klachten- en geschillenregeling

Klachtenregeling Coöperatie Hesterhuizen

Algemeen

Coöperatie Hesterhuizen en de aangesloten zorgondernemingen werken continue aan de verbetering van de kwaliteit van de zorgverlening. Toch kan het voorkomen dat je als cliënt of cliënt vertegenwoordiger niet geheel tevreden bent over de dienstverlening.

Ontevredenheid kan diverse oorzaken hebben. Misschien vind je dat je niet de juiste behandeling hebt gekregen. Of je vindt dat je niet correct bent bejegend. Het kan ook zijn dat je vindt dat je ten onrechte bent afgewezen voor een bepaalde voorziening.

Als eerste stap kun je de klacht bespreken met medewerkers van de zorgorganisatie zelf. Het is goed mogelijk dat men niet op de hoogte is van de ontevredenheid. Misschien is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek opgelost worden. Soms lukt het niet om elkaar te begrijpen. Of is het lastig samen een oplossing te vinden. Dan kun je hulp vragen.

Vertrouwenspersonen



Je kunt praten over de klacht met vertrouwenspersoon Walter de Jonge. Als vertrouwenspersoon helpt hij bij het zoeken naar oplossingen. De vertrouwenspersoon is geen medewerker van Coöperatie Hesterhuizen of haar leden. Hij gaat vertrouwelijk om met vragen of problemen. Dat betekent dat Walter alleen met jou over je vraag of probleem praat, en niet met anderen zoals ondersteuners of huisgenoten. Hij kan je ook adviseren om de klacht voor te leggen bij een andere organisatie.

Gaat de klacht specifiek over dwang in zorg en ontvang je financiering vanuit de Wlz dan verwijst Walter je direct door naar de lokale cliëntvertrouwenspersoon Wzd van de organisatie Zorgbelang. Een cliëntvertrouwenspersoon Wzd kan je ondersteunen om in gesprek te gaan met de zorgorganisatie over dwang in de zorg.

Ontvang je financiering vanuit de Jeugdwet dan kan Walter je doorverwijzen naar een vertrouwenspersoon van Adviespunt Kind en Jeugd (AKJ).

Tenslotte, ontvang je financiering vanuit de Jeugdwet of de Wmo dan kan Walter je doorverwijzen naar een vertrouwenspersoon van de eigen gemeente.

Mocht je al weten bij wie van de genoemde vertrouwenspersonen je terecht kan (cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Zorgbelang, vertrouwenspersoon van AKJ of vertrouwenspersoon van de eigen gemeente) dan mag je natuurlijk ook zonder tussenkomst van Walter de Jonge contact met deze personen opnemen.

Om een afspraak met Walter de Jonge te maken stuur je hem een e-mail: info@walterdejonge.nl.

Melden klacht bij Klachtenportaal Zorg

Blijf je ontevreden nadat de klacht besproken is met de zorgorganisatie of één van de vertrouwenspersonen (Walter de Jonge, cliëntvertrouwenspersoon Wzd van Zorgbelang, vertrouwenspersoon van AKJ of vertrouwenspersoon van de eigen gemeente) dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). Dit is een landelijk erkende en opererende organisatie op het gebied van klachtenafhandeling in de zorg.

Een klacht kan op de volgende manieren worden voorgelegd aan Klachtenportaal Zorg:

- Via het online klachtenformulier op www.klachtenportaalzorg.nl
- Via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Per post: Westeinde 14, 1601 BJ Enkhuizen

Voor informatie is Klachtenportaal Zorg te bereiken op telefoonnummer 0228-322205 (op werkdagen van 9:00 tot 12:00).

Nadat Klachtenportaal Zorg de klacht ontvangen heeft zal een klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg contact met je opnemen om na te gaan op welke wijze je ondersteund wilt worden.

De werkwijze van Coöperatie Hesterhuizen en Klachtenportaal Zorg is in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), Wet Zorg en Dwang (Wzd), Wmo en Jeugdwet. De specifieke procedure (Wlz-Wkkgz, Wzd, Wmo en Jeugdwet) zoals gehanteerd door Klachtenportaal Zorg staat op de website van Coöperatie Hesterhuizen en Klachtenportaal Zorg (www.klachtenportaalzorg.nl). De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg kan de procedure uitleggen en toelichten.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg bemiddelt bij klachten over de zorgorganisatie. Het uitgangspunt is dat je samen met de zorgorganisatie tot een oplossing komt. In dit proces heeft de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg een ondersteunende rol, d.w.z.:

- Luisteren naar het probleem en verhelderen van de klacht,
- Overleg met de organisatie voeren, met je toestemming,
- Het geven van informatie en advies over rechten en plichten,
- Bemiddelen.

De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg is onpartijdig en geeft geen oordeel over de klacht.

Wlz-Wkkgz

Voor cliënten die vallen onder de Wlz en dus onder de Wkkgz: kom je samen met de klachtenfunctionaris en de zorgorganisatie niet tot een oplossing dan kun je de klacht voorleggen aan Stichting Geschillencommissie KPZ. Voor meer informatie zie de geschillenregeling van Coöperatie Hesterhuizen (pagina 5 van dit document).

Het klachtenreglement Wlz-Wkkgz:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenreglement>

Wmo

Cliënten die vallen onder de Wmo kunnen gebruik maken van de regeling zoals bovenstaand beschreven bij de Wlz-Wkkgz. De klachtenfunctionaris zal samen met je en de zorgorganisatie streven naar een oplossing. Kom je samen met de klachtenfunctionaris en de zorgorganisatie niet tot een oplossing dan kun je de klacht voorleggen aan Stichting Geschillencommissie KPZ. Voor meer informatie zie de geschillenregeling van Coöperatie Hesterhuizen (pagina 5 van dit document).

Het klachtenreglement Wmo:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenreglement-wmo>

Jeugdzorg

Voor cliënten in de jeugdzorg: kom je samen met de klachtenfunctionaris en de zorgorganisatie niet tot een oplossing dan kun je de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. De klachtencommissie lichten wij onderstaand toe.

Het klachtenreglement Jeugdwet:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenreglement-jeugd/>

Dwang in de zorg

Voor cliënten met klachten over dwang in de zorg: de klachtenfunctionaris legt samen met je de klacht direct voor aan de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris gaat niet in overleg met de zorgorganisatie om tot een oplossing te komen. Het betreft een korte procedure om tot een snel oordeel over dwang in de zorg te komen.

Het klachtenreglement Wzd:

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenreglement-wzd>

De klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit minimaal drie leden. Voor meer informatie over de specifieke werkwijze van de klachtencommissie bij de Wzd, Wmo en Jeugdwet verwijzen wij naar www.klachtenportaalzorg.nl.

Wlz-Wkkgz

De klachtencommissie is niet voor cliënten die vallen onder de Wlz-Wkkgz. Zij kunnen terecht bij de Stichting Geschillencommissie KPZ. Zie de geschillenregeling van Coöperatie Hesterhuizen (pagina 5 van dit document).

Wmo

De klachtencommissie is niet voor cliënten die vallen onder Wmo. Zij kunnen terecht bij de Stichting Geschillencommissie KPZ. Zie de geschillenregeling van Coöperatie Hesterhuizen (pagina 5 van dit document).

Jeugdzorg

Cliënten in de jeugdzorg kunnen de klacht voorleggen aan de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Dit als je samen met de zorgorganisatie en de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing bent gekomen.

Dwang in de zorg

Als het een klacht betreft over dwang in de zorg wordt de klacht standaard direct voorgelegd aan de klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg.

Geschillenregeling Coöperatie Hesterhuizen

Val je onder de Wlz en dus onder de Wkkgz (of val je onder Wmo en heb je gekozen voor de Wkkgz-regeling) en is de klacht met tussenkomst van de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg niet opgelost? Dan kunt je als cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger terecht bij de "Stichting Geschillencommissie KPZ". De Geschillencommissie KPZ is onafhankelijk en onpartijdig. Geschillen worden op een praktische en laagdrempelige manier opgelost doordat er op een laagdrempelige manier uitspraak wordt gedaan.

Soort klachten

Klachten kunnen onder andere gaan over:

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan,
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling (letselschade),
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade). Voor zoekgeraakte persoonlijke bezittingen is een aangifte bij de politie noodzakelijk,
- De manier waarop de zorgaanbieder met je omging,
- Schending van de privacy.

Klachten dienen zorg gerelateerd te zijn.

Indienen van geschillen

Geschillen kun je zowel digitaal als schriftelijk indienen.

De kosten zijn laag: je betaalt € 90 griffiekosten. Geeft de Geschillencommissie je gelijk, dan krijgt je dit bedrag terug. De procedure is eenvoudig, zodat je geen advocaat nodig hebt. Bovendien is de uitspraak van de commissie bindend en is gewaarborgd dat een uitspraak altijd wordt nagekomen door de zorgaanbieder.

Wordt het geschil gegrond verklaard dan moet de zorgaanbieder de griffiekosten betalen aan de klager.

Voor de verdere informatie verwijzen wij je naar: <https://www.geschillencommissiekpz.nl/>

Het geschillenreglement:
<https://geschillencommissiekpz.nl/reglement-download/>

Versie	Datum	Auteur	Toelichting
0.1	15-2-2021	Gerard Opsteeg	Ingangsdatum
0.2	22-02-2024	Monique de Roder	Tekstuele aanpassing
0.3	17-03-2025	Monique de Roder	Tekstuele aanpassing