



**KLACHTENREGLEMENT**  
INFORMATIE VOOR CLIËNTEN EN CLIËNTVERTEGENWOORDIGERS

# Klachtenregeling

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Soms gaat het over grotere problemen en is de cliënt of zijn of haar vertegenwoordiger niet tevreden over de zorg die wordt verleend. Vindt u dat u of dat de persoon die u wettelijk vertegenwoordigt verkeerd of onzorgvuldig is behandeld, dan kunt u daarover een klacht indienen. Een klacht kunt u om verschillende redenen indienen. Misschien wilt u excuses van een personeelslid of wilt u een andere behandeling voor de persoon die u wettelijk vertegenwoordigt. Het is ook mogelijk dat u alleen de erkenning wilt dat er een fout is gemaakt. Een klacht kan er toe leiden dat het personeelslid wordt gestraft of dat er een verbetering wordt doorgevoerd. Stichting Stampershuis handelt in lijn met de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ("Wkkgz").

## Wat is een algemene klacht?

Een klacht betekent dat u ergens ontevreden over bent. Onder klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over de bejegening of over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor de cliënt, door de zorgmanager of medewerker. Een klacht kan dus overal over gaan, bijvoorbeeld over de gang van zaken bij een overplaatsing, over de bejegening door het personeel of over het eten. U kunt ook een klacht hebben over een gedwongen ontslag of over de omgang met de medische gegevens. Een klacht is individueel.

## Klachtenbehandeling

U kunt uw klacht vertellen aan degene waarover u een klacht hebt. Een gesprek met die persoon is meestal de snelste manier om tot een oplossing te komen. Wanneer een medewerker een klacht van een cliënt of verwant naar tevredenheid kan oplossen, rapporteert hij hierover in het werkoverleg aan de zorgmanager. Afspraken die gemaakt zijn naar aanleiding van de klacht, worden in het ondersteuningsplan opgenomen door de desbetreffende persoonlijk begeleider. Wanneer een medewerker de klacht niet kan oplossen, zorgt hij ervoor dat de zorgmanager de klacht verder in behandeling neemt. De zorgmanager plant na afronding van de klacht een evaluatiemoment met de klager.

Helpt een gesprek niet of als de zorgmanager constateert dat hij niet in staat is om de klacht op te lossen, dan kunt u het hogerop zoeken. U gaat met uw klacht bijvoorbeeld naar een ander personeelslid, de directie of Raad van Toezicht. Soms is het moeilijk om met een klacht naar een medewerker toe te stappen. De klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. Mocht u er met de klachtenfunctionaris ook niet uitkomen, kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. Stichting Stampershuis heeft een overeenkomst afgesloten met een onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie waar u terecht kan.

## Klachtenfunctionaris

Stichting Stampershuis is aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Dit is een onafhankelijk landelijk informatiepunt waar u terecht kunt voor deskundige informatie en advies bij klachten over zorgverleners. De medewerkers van het Klachtenloket kunnen uw vragen beantwoorden en u adviseren over wat u het best kunt doen. Zij kunnen u ook in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Hij of zij kan bemiddelen tussen u en het Stampershuis, zodat u samen een goede oplossing kunt vinden voor uw klacht. De functionaris behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet en doet niets zonder uw toestemming. De hulp van de functionaris is voor u gratis.

### Wat kan het klachtenloket of functionaris voor u doen?

U kunt bij het klachtenloket terecht met alle klachten over het verblijf of de begeleiding / verzorging van de persoon die u wettelijk vertegenwoordigt en met klachten over het behandelend team. Zij weten welke rechten en plichten de cliënt en u als wettelijk vertegenwoordiger heeft. Heeft u een klacht dan adviseert het loket of de functionaris u wat u kunt doen. Vaak kan een klacht simpelweg worden opgelost door een gesprek aan te gaan met de zorgmanager. Ook kunnen ze u bijstaan wanneer u een klacht wenst in te dienen bij de geschillencommissie. Zowel het loket als de functionaris heeft een geheimhoudingsplicht.

### Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Alle zorginstellingen en zorgaanbieders en dus ook Stichting Stampershuis zijn verplicht om aan te sluiten bij een geschillencommissie. Stichting Stampershuis is aangesloten bij stichting “de geschillencommissie – zorg algemeen”, welke is erkend als officiële geschillencommissie door de overheid.

### De procedure

U heeft bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris geklaagd en hem zes weken de tijd gegeven om uw klacht op te lossen. Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen dan kunt u bij de geschillencommissie terecht. Een klacht kan ingediend worden door het klachtenformulier in te vullen (digitaal of schriftelijk) met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht ([Komt u niet tot een oplossing - De Geschillencommissie Zorg](#)). Hierna zal de geschillencommissie informatie toesturen en om extra documentatie vragen om de klacht te kunnen behandelen. Nadat zij uw klacht en het klachtengeld hebben ontvangen, nemen zij de klacht in behandeling. De geschillencommissie stuurt Stichting Stampershuis afschriften van uw klacht en andere stukken. De zorgaanbieder krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. Een kopie van de reactie van de zorgaanbieder wordt verzonden aan u. Indien nodig, zal een deskundige de klacht onderzoeken en een rapport opstellen. De klacht kan nog onderling met Stichting Stampershuis worden opgelost tijdens het traject, tot en met de zitting. Dit dient dan wel aan de geschillencommissie gemeld te worden zodat zij zullen stoppen met behandeling van de klacht. Als de geschillencommissie over alle informatie beschikt, zullen zij een zitting organiseren. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie van drie personen uw klacht. Meestal kunnen beiden partijen bij de zitting aanwezig zijn. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven. Ongeveer een maand na de zitting ontvangt u de uitspraak van de commissie elektronisch of schriftelijk. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

De geschillencommissie kan klachten behandelen over:

- Het ondersteuningsplan en de uitvoering hiervan.
- De manier waarop de zorgaanbieder met u is omgegaan (bejegening, schending van de privacy).
- Schade die is ontstaan tijdens of door de ondersteuning. Dat kan gaan om schade tijdens het verblijf of bezoek, zoals zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade of materiële schade).
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de ondersteuning en verzorging door het Stampershuis (letselschade of immateriële schade).

De volgende klachten kan de geschillencommissie niet behandelen:

- Klachten waarvan het financieel belang hoger is dan € 25.000,- tenzij u uitdrukkelijk af ziet van aanspraak op een hogere vergoeding dan € 25.000,-.
- Klachten die alleen gaan over de niet-betaling van een factuur en geen inhoudelijke klachten zijn.
- Als de klacht al bij de rechter aanhangig is gemaakt, of wanneer de rechter een uitspraak heeft gedaan.
- Als u geen redelijk belang heeft bij een uitspraak van de commissie.
- Als u de klacht niet eerst bij de zorgaanbieder heeft ingediend, tenzij de omstandigheden zo zijn, dat hiervoor een uitzondering kan worden gemaakt.
- Als u de klacht niet binnen 12 maanden na de datum waarop u de klacht bij de zorgaanbieder indiende, bij De Geschillencommissie heeft ingediend.

### Klachtenloket & functionaris

Klachtenloket Zorg

Telefoon: 070 310 5392

E-mail: [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl)

Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/)

### De Geschillencommissie

De Geschillencommissie Zorg Algemeen

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 310 5380

Website: [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)