

## Klachten- en geschillenregeling

Wanneer je niet tevreden bent over onze hulpverlening, vinden wij dit uiteraard heel vervelend. Vanuit de praktijk zullen wij er alles aan doen om met jou tot een gepaste oplossing te komen. Wij hopen onderstaande stappen samen met jou te mogen doorlopen, en dat we tot een zo prettig mogelijke afwikkeling komen.

Welke situatie is op jou van toepassing?

*Ik heb een klacht over mijn behandeling of medewerker van SCIO of Addenda*

Meld dit bij je hulpverlener. Hij of zij zal open met jou het gesprek aangaan over wat er is voorgevallen en dit waar mogelijk ter plekke oplossen. Wil je dat daar een derde vanuit ons bij is (een andere behandelaar), dan is dit mogelijk.

*Ik kom er met mijn hulpverlener niet uit*

Je schrijft een brief naar [frontoffice@scio.nl](mailto:frontoffice@scio.nl) waarin je jouw klacht verwoordt. Onze klachtenfunctionaris zal binnen 5 werkdagen contact met je opnemen voor het maken van een afspraak. Tijdens deze afspraak zal de klacht doorgesproken worden en zal de klachtenfunctionaris dit uitgebreid met u doornemen om alsnog tot een oplossing te komen.

*Ik kom er met de klachtenfunctionaris ook niet uit*

Wanneer de klacht naar uw mening onvoldoende wordt opgelost, kunt u zich wenden tot Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). U kunt het klachtenformulier ook online invullen via [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl).

Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heb je de klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden om deze in behandeling te nemen en bekijkt welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met je op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wil je graag advies over hoe je om kunt gaan met een situatie waar je ontevreden over bent? Ook dan kan je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. In dat geval is er nog geen sprake van een officiële procedure.

*Ik kom er met Klachtenportaal Zorg ook niet uit.*

Wanneer ook hier niet tot een oplossing gekomen wordt, is er sprake van een geschil. De volgende stap is dat de het vraagstuk wordt voorgelegd aan De Stichting Geschilleninstantie KPZ. Deze partij neemt de inhoudelijke behandeling van de klacht volledig over en zal tot een bindend advies komen om tot een schikking te komen tussen SCIO/Addenda en jou als cliënt. Een schadevergoeding kan hiervan een onderdeel zijn.

Hieronder vind je nog een flyer van Klachtenportaal Zorg met extra informatie.

Heb je vragen over deze regeling, neem dan contact op via [frontoffice@scio.nl](mailto:frontoffice@scio.nl).

## klachtenportaal|ZORG®

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan, wat kan uitmonden in een officiële klacht. De *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)* is in het leven geroepen om klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen we gelukkig oplossen via een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie. Zij doen dan een bindende uitspraak over de zaak.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die wij bij onvrede of een klacht met u doorlopen, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). U kunt ook op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier invullen

### Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

ID:

© 2024 Klachtenportaal Zorg B.V. – KvK 75181630 – BTW NL860173215B01  
[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) – Westeinde 14a – 1601 BJ Enkhuizen – NL 96 INGB 0007 7605 23

### Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft als doel klachten op een laagdrempelige wijze te behandelen, openheid te geven over klachten binnen de zorg en van deze klachten te kunnen leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Hieronder vindt u de spelregels die gelden bij het indienen van een klacht:

1. Informeer bij voorkeur eerst de zorgaanbieder over uw onvrede of over uw klacht;
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg;
3. De formele termijn van de klachtenprocedure gaat in op het moment dat de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de cliënt met een brief of email kenbaar heeft gemaakt bij de zorgaanbieder;
4. De zorgaanbieder heeft vanaf dat moment 6 weken de tijd om zich in te zetten om te komen tot een oplossing. In deze periode is het mogelijk vragen, antwoorden en standpunten uit te wisselen per brief of email en/of in gesprek te gaan;
5. Na 6 weken geeft de zorgaanbieder een onderbouwd oordeel over de klacht, met tenminste: de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen;
6. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt de cliënt daarvan op de hoogte en legt uit waarom. Alleen wanneer de cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nogmaals een verlenging mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject;
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht door de zorgaanbieder, dan kunt u de klacht voorleggen als geschil aan de onafhankelijke en erkende Geschillencommissie KPZ. Hiervoor worden griffiekosten berekend van €90; U kunt daarbij eventueel een onderbouwde schadeclaim indienen.
8. De geschillencommissie bepaalt hoe de geschillenprocedure eruitziet en zal in de meeste situaties hoor en wederhoor toepassen. De ingebrachte stukken en het oordeel van de zorgaanbieder wegen mee voor de bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg B.V. en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan alle voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en geschillen beschreven.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van de cliënt, de zorgaanbieder en zorgverleners.

ID Zorgaanbieder: 19683

## Klachtenformulier

### A. Uw gegevens (klager)\*

Voor- en achternaam: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Postcode / woonplaats: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Aantal bijlagen (Indien van toepassing): \_\_\_\_\_

\* Bent u niet de klager en dient u een klacht in namens een cliënt? Stuur dan het Machtigingsformulier mee.

### B. Op welke persoon/personen heeft de klacht betrekking?

Indien uw klacht betrekking heeft op meer dan twee personen, gelieve deze toe te voegen in een bijlage

1. Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

2. Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

### C. Aard van de klacht

Datum gebeurtenis: \_\_\_\_\_

\*Tijdstip gebeurtenis: \_\_\_\_\_

\*Indien het tijdstip u niet (meer) bekend is, hoeft u dit veld niet in te vullen.

#### De klacht gaat over (meerdere keuzenmogelijk):

Medisch handelen van medewerker

Bejegening door medewerker

Organisatie van de instelling (de manier waarop diverse zaken in de instelling geregeld zijn)

Iets anders, namelijk:

#### Omschrijving van de klacht:

Gelieve uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven:

---

---

---

---

---

**D. Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht en zo ja met wie en wat is daar uit gekomen?**

Ja\*

Nee

\* Met (naam medewerker): \_\_\_\_\_

\* Wat is daar uit gekomen?

---

**E. Bemiddeling**

Stemt u in met een bemiddelingspoging in opdracht van de klachtenfunctionaris?

Ja

Nee

**F. Inzage cliëntdossier**

Om uw klacht zorgvuldig af te handelen, kan het nodig zijn dat de klachtenfunctionaris uw cliëntdossier inziet. Hiervoor is wel uw toestemming nodig. Uiteraard bent u niet verplicht deze te geven; uw klacht wordt ook zonder uw toestemming behandeld.

Geeft u toestemming tot inzage van uw cliëntdossier indien en voor zover dit ter beoordeling van uw klacht noodzakelijk is?

Ja, ik (de cliënt/wettelijk vertegenwoordiger) verleen de klachtenfunctionaris toegang tot mijn cliëntdossier.

Datum: \_\_\_\_\_

Handtekening cliënt: \_\_\_\_\_

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger (indien van toepassing): \_\_\_\_\_

U kunt dit formulier (ingevuld en na ondertekening) e-mailen naar [frontoffice@scio.nl](mailto:frontoffice@scio.nl) of in een gesloten envelop sturen naar:

SCIO Positieve Psychologie  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Laan van Westroijen 2F  
4003 AZ Tiel

Na het ontvangen van uw klacht sturen wij u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris, die binnen een termijn van 2 weken contact met u zal opnemen.