

#### **4.1 Interne klachtenprocedure.**

### **Klachten kunnen opgelost worden.**

#### **Een goed contact met de zorgaanbieder/ zorgverlener is heel belangrijk.**

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgaanbieder en/of de zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

#### **Probeer samen met uw zorgaanbieder/ zorgverlener het probleem op te lossen.**

Uw zorgaanbieder en/of zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt. De directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgaanbieder en/of zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

#### **U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen.**

Dat kan via:

- De klachtenfunctionaris: De klachtenfunctionaris behandelt klachten die rechtstreeks worden ingediend. De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u doen: luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing.; uitleg en informatiegeven over de klachtenprocedure bij Shiva Zorg en de klacht (eventueel anoniem) registreren.
- De onafhankelijke klachtencommissie van ACTIZ. Op de achterkant van deze folder is aangegeven hoe u de klachtencommissie kan bereiken.
- Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) Het IKG kan informatiegeven over de rechten en plichten van de cliënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van het IKG werkt onafhankelijk van hupverlener en instellingen in de gezondheidszorg en is een onderdeel van het Regionaal Patiënten/Consumenten Platform. Op de achterkant van deze folder is aangegeven waar u het IKG kunt bereiken.

#### **Beoordeling door de klachtencommissie**

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de klachtencommissie. De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De klachtencommissie kan daarbij een aanbeveling doen welke maatregelen de hulpverlener kan nemen om herhaling te voorkomen. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de klachtencommissie. Het IKG of de klachtenfunctionaris kan u daarbij helpen. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om een deel van uw dossier bij de zorgaanbieder op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De klachtencommissie kan geen bindende uitspraak doen, dat wil zeggen de zorgaanbieder is niet verplicht het advies van de klachtencommissie op te volgen. Normaal gesproken zal zij dat wel doen. Als u wel een bindende, afdwingbare uitspraak wilt moet u een andere procedure volgen, bijvoorbeeld bij het Regionaal Tuchtcollege of bij de burgerlijke rechter. Het IKG kan u hierover informeren en adviseren. Zowel het IKG, de klachtenfunctionaris als de klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy.

Adressen:

Klachtenfunctionaris Shiva Zorg:	A.L. Kopijn
Adres:	st. Anthoniusstraat 1 J 2153 BA Nieuw-Vennep
Email:	hrm@shivazorg.nl

Klachtencommissie;

ACTIZ	
Adres:	Oudlaan 4 3515 GA Utrecht
Postadres:	ACTIZ
Postbus 8258	3503 RG Utrecht
Tel:	030-2739393
Email;	info@actiz.nl
Web:	www.actiz.nl

IKG Regio Noord-Holland

Adres:	Schipholpoort 48 2034 MB Haarlem
Tel:	023-5300000

## 4.2 Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht uiten over de zorg of dienstverlening van Shiva Zorg. Wilt u het formulier zo volledig mogelijk invullen? Uw klacht zal behandeld worden.

U kunt uw klachtformulier, in een gesloten enveloppe, eventueel voorzien van begeleidende brief afgeven op het kantoor van Shiva Zorg. Of in een gefrankeerde enveloppe versturen aan:

Shiva Zorg  
St. Antoniusstraat 1-H  
2153 BA Nieuw-Vennep  
t.a.v. de vertrouwenspersoon:  
Datum:

### **Gegevens van cliënt Shiva Zorg**

Naam:

Adres:

Postcode/ woonplaats:

Telefoon:

**En gegevens vertegenwoordiger cliënt** ( indien de klacht ingediend door een ander persoon dan de cliënt)

Naam:

Adres:

Postcode/ woonplaats:

Telefoon:



**Hebt u de klacht besproken met een medewerker of de klachtenfunctionaris van Shiva Zorg?** Indien ja: wanneer, met wie en wat was het resultaat? Zo nee, waarom niet?

---

---

---

---

**Ik machtig de klachtenfunctionaris en/of de klachtencommissie tot inzage van mijn medisch dossier:**

Ja  Nee

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

Handtekening: \_\_\_\_\_

---

**In te vullen door de klachtenfunctionaris:**

Datum binnenkomst klacht: \_\_\_\_\_

Acties: \_\_\_\_\_

---

---

---

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

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

Handtekening: \_\_\_\_\_

---