

Klachtenregeling voor cliënten van Gezondheidshuis Stadshagen

Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Gezondheidshuis Stadshagen,

- ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 05061390
- gevestigd aan de Werkerlaan 156, 8043 LK Zwolle
- website: www.gezondheidshuisstadshagen.nl

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

Klachtenregeling

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld Gezondheidshuis Stadshagen.
 - De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”.
1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Klager kan zijn klacht digitaal indienen door het invullen van het [klachtenformulier](#) op de website van Gezondheidshuis Stadshagen.

Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht (zie ook hierna onder artikel 8). Gezondheidshuis Stadshagen heeft de rol van klachtenfunctionaris belegd bij Quasir (www.quasir.nl). De contactgegevens zijn:

- a Post: Quasir, Klachtenfunctionaris abonnementen, Postbus 1021, 7940 KA Meppel
- b E-mail: bemiddeling@quasir.nl t.a.v. Klachtenbemiddeling
- c Telefonisch: 06-48445538 (ma t/m vr 9.00 tot 17.00 uur)

2. De zorgaanbieder bevestigt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.
3. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.

4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Dit kan door bemiddeling. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris is een geschikt middel om te komen tot een oplossing van een klacht. Bemiddeling kan ook op verzoek van de zorgaanbieder. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen. De wijze waarop een bemiddelingstraject verloopt is aan het slot van deze klachtenregeling beschreven in artikel 8.

5. De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen **zes** weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van zes weken schriftelijk mededeling aan de klager.

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling, zoals bedoeld onder punt 6, of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

Gezondheidshuis Stadshagen is voor **huisarts** en **apothek** aangesloten bij:

Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018
5601 KA Eindhoven
Tel: 088-0229100
Mail: info@skge.nl

Gezondheidshuis is voor **fysiotherapie** aangesloten bij:

Stichting Keurmerk Fysiotherapie
Westerlaan 51
8011 CA Zwolle
Mail: info@keurmerkfyiotherapie.nl

8. Indien klager zich voor advies, bijstand en/of bemiddeling door de klachtenfunctionaris Quasir laat bijstaan dan wordt de volgende procedure gevolgd.
 - a Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.

- b Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;
- c Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing in de vorm van bemiddeling dan verloopt dit traject als volgt:
 - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met de zorgaanbieder en vraagt haar om in te stemmen met bemiddeling;
 - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
 - iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt dan stopt het bemiddelingstraject
- d Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan plaatsvinden voordat klager een klacht heeft ingediend conform punt 1 van deze regeling of nadat een klacht is ingediend. gedurende de behandeling van een klacht.
 - i. voordat klager een klacht heeft ingediend:

Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt van de onvrede van klager, dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
 - ii. nadat klager een klacht heeft ingediend:

In dat geval vindt de bemiddeling plaats in het kader van het onderzoek en behandeling zoals bedoeld in artikelen 3 en 4. De zorgaanbieder dient dan voort te gaan met de behandeling en binnen de gestelde termijn (zes weken met toegestemde verlenging van vier weken) de schriftelijke mededeling aan klager te doen, zoals bedoeld in artikel 6.