



## **Klachtenreglement**

## Inleiding

Binnen HarmonieZorg doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloop of niet volgens uw verwachtingen. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van HarmonieZorg, dan kunt u beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement wordt aangegeven wat door ons onder een klacht wordt verstaan en wat u kunt doen in het geval dat u een klacht heeft.

## Wat is een klacht

Elk bericht, waarin onvrede wordt aangegeven over de gedragingen van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van HarmonieZorg, dat aan HarmonieZorg wordt gestuurd, zal worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook de beslissingen die binnen HarmonieZorg worden genomen en waar de klager bij betrokken is of gevolgen van ondervindt.

## Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van HarmonieZorg kan een klacht indienen. Dit betreft dus niet alleen medewerkers en cliënten, maar ook betrokken zoals bijvoorbeeld een familielid of curator alsmede nabestaanden van cliënten.

## Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van HarmonieZorg en bij de bestuurder neerleggen. HarmonieZorg heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om te helpen bij het bepalen van de klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wil de klager de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat op elk moment een klacht ingediend kan worden bij een externe geschilleninstantie waar HarmonieZorg bij is aangesloten. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe geschilleninstantie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

## Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht wordt het volgende stappenplan gehanteerd.

### **Stap 1 – Praten**

Zodra een klacht is binnengekomen zal een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Binnen HarmonieZorg gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Daarom vraagt HarmonieZorg dan ook altijd om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. Natuurlijk kan hierin gekozen worden om de klager te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee wordt de klacht beschouwd als afgehandeld en wordt het formulier alleen opgeslagen voor interne kwaliteitsdoeleinden.

### **Stap 2 – Schriftelijke klacht**

Wanneer een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen en zal aan alle betrokkenen de mogelijkheid worden geboden om zijn/haar kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen hierbij kiezen om zicht te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens

HarmonieZorg een standpunt innemen, echter kan een bindende afspraak op de klacht niet gegeven worden. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. In geval dat meer tijd is benodigd, zal HarmonieZorg de klager schriftelijk op de hoogte stellen, waarna de termijn met maximaal vier weken kan worden verlengd.

Indien op dit punt in het proces een oplossing kan worden gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door de betrokkenen voor akkoord worden ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

### **Stap 3 – Geen interne oplossing**

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kan gekozen worden om een klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat de klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, HarmonieZorg zal zich aan de uitspraak moeten houden.

### **Stap 4 – Na de uitspraak**

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal HarmonieZorg samen met de klager op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal HarmonieZorg hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

## Contactgegevens

### **Interne klachtenfunctionaris**

Dhr. Caglar Turgut

06-41615536

[cr.turgut@harmoniezorg.nl](mailto:cr.turgut@harmoniezorg.nl)

### **Klachtencommissie**

Geschillencommissie KlachtenPortaalZorg

Postbus 222

1600 AE Enkhuizen