

**Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland**

*Zorgt voor toekomst*

Klachten- en Geschillenregeling  
voor cliënten, partners, en  
vertegenwoordigers



Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland  
Postbus 277, 3850 AG Ermelo  
e-mail [info@czmn.nl](mailto:info@czmn.nl)  
[www.czmn.nl](http://www.czmn.nl)  
Tel: 0341 785227 / 06 51148009

# Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

## Klachtenregeling

De Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland vertegenwoordigt aanbieders van begeleiding en dagbesteding die deze zorg in de regio Midden Nederland uitvoeren.

Alle deelnemers hebben als doel hun dienstverlening optimaal voor de deelnemer te organiseren en uit te voeren.

Zij streven er naar tevreden cliënten. Alle medewerkers van de aangesloten organisaties doen hun uiterste best om zorg en diensten van goede kwaliteit te bieden.

Ondanks deze inzet kan het zijn dat u een klacht heeft over de zorg- en dienstverlening bij de organisatie waar u als cliënt, partner van een cliënt of als vertegenwoordiger van hem of haar bij betrokken bent.

De Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland u.a. voldoet aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ)

## Klacht

Een klacht kan gaan over een afspraak die niet is nagekomen, de manier waarop een zorgverlener u heeft behandeld, maar ook over zaken die gaan over de zorgverlening aan u, de organisatie van de zorg of een gemaakte fout. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen. In deze folder staat wat u met een klacht kunt doen.

## Geschil

Als ondanks de inzet van de Klachtenfunctionaris/ Cliëntvertrouwenspersoon en de Klachtencommissie geen oplossing voor de klacht is gevonden, is er sprake van een geschil.

Een geschil kan worden voorgelegd aan Geschillencommissie Zorg.

# Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

## Maak uw klacht kenbaar

Een klacht is voor iedere zorgaanbieder die bij de coöperatie is aangesloten een signaal dat de onze zorg- en dienstverlening kan worden verbeterd. Elke klacht wordt serieus genomen en wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Naar aanleiding van een klacht brengt de betrokken organisatie zo nodig structurele verbeteringen aan en worden corrigerende en preventieve maatregelen genomen. Maak uw klacht dus kenbaar!

## Hoe dient u uw klacht in?

De ervaring leert dat klachten vaak berusten op onjuiste verwachtingen of onvoldoende communicatie tussen cliënten en zorgverlener.

Het beste is dan ook de klacht eerst met degene waarop de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende te bespreken.

Als dit gesprek niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u de klacht voorleggen aan de directeur van de zorgaanbieder, de Klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon of de klachtencommissie van de coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland.

Direct melden zonder overleg is uiteraard ook mogelijk

## Klachtenregeling en AVG

Voor de behandeling van een klacht is het noodzakelijk dat de Klachtencommissie de beschikking krijgt over uw

persoonsgegevens. Deze gegevens vallen onder de bescherming van de Algemene Voorziening Persoonsgegevens.

De klachtencommissie gaat zorgvuldig om uw gegevens. Bij het melden van een klacht vermeldt u de gegevens waaronder u bereikbaar bent en daarmee gaat u akkoord dat de klachtencommissie uw gegevens gebruikt.

Na afronding van de klacht wordt het dossier veilig opgeslagen bij de CZMN. Alle overige documenten worden na drie maanden vernietigd.

## Organisatie

De eerste mogelijkheid is uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail aan de directie/leiding van uw zorgaanbieder voor te leggen. U geeft hierbij een korte omschrijving van de klacht en u benoemt de betrokkenen, het tijdstip en de locatie van de betreffende situatie. De directie of leiding van de zorgaanbieder kan uw klacht zelf in behandeling nemen of u naar de **Klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon** (verder wordt dit als K&C genoemd) verwijzen. Indien de directie of leiding een klacht niet zelf behandelt, wordt u wel verzocht om deze op de hoogte te houden van het resultaat van de verdere behandeling van de klacht.

## Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon

U kunt er ook voor kiezen om met uw klacht naar de K&C te gaan. De K&C is een bemiddelaar die niet in dienst is van de coöperatie. De coöperatie heeft één K&C. Bij hem/haar kunt u uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen. U kunt uw klacht voor de K&C ook afgeven bij de coöperatie.

Tel: **06 29 36 60 57**

E-mail: [cvp@czmn.nl](mailto:cvp@czmn.nl)

Brief: Postbus 277, 3850 AG Ermelo

## Procedure Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon

De K&C spreekt met u, met degene op wie de klacht betrekking heeft en, als u daar toestemming voor geeft, met anderen in de organisatie. Als hij een beeld heeft van de klacht, zal hij adviseren hoe u hier het beste mee om kunt gaan. De K&C kan een bemiddelende rol spelen tussen u en degene tegen wie uw klacht gericht is. Het doel van de bemiddeling is het zoeken naar een oplossing en het herstel van contact en vertrouwen. Als de klacht niet valt binnen de mogelijkheden van de K&C, geeft hij/zij deze, in overleg met u, aan de klachtencommissie door.

## Klachtencommissie

De klachtencommissie is een door de coöperatie ingestelde onafhankelijke instantie die komt tot een onderzoek en oordeel van de klacht.

De klachtencommissie van de coöperatie bestaat totaal uit 4 leden. De klachtencommissie behandelt klachten die de K&C heeft doorgegeven of klachten die u rechtstreeks in de handen van de klachtencommissie heeft gesteld.

## Procedure klachtencommissie

De commissie stuurt in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, stelt een onderzoek in en verzamelt alle, voor de behandeling van de klacht, relevante informatie en stuurt deze naar u, de aangeklaagde en de zorgaanbieder. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden, waarin betrokken partijen de gelegenheid krijgen hun standpunten toe te lichten. Binnen twee maanden na ontvangst van de klacht doet de klachtencommissie uitspraak.

De directie/bestuur van de zorgaanbieder deelt binnen een maand na dagtekening van de uitspraak van de klachtencommissie over een klacht aan de klager, de aangeklaagde en aan de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van die beslissing maat- regelen zal nemen en zo ja, welke.

## Geschil

Als de klager of de betreffende zorgverlener niet tot een oplossing kunnen komen ontstaat een geschil en bestaat de mogelijkheid dit voor te leggen aan de Geschillencommissie Zorg. Deze commissie geeft een bindend advies. Het volledige reglement van de Geschillencommissie Zorg staat op de website [www.czmn.nl](http://www.czmn.nl) onder klachtenregeling.

# Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Zorgt voor toekomst

## Wilt u een klacht indienen bij de klachtencommissie:

### Per brief:

Stuur uw klacht dan in een gesloten enveloppe met daarop 'Vertrouwelijk Klacht' naar:

### Klachtencommissie

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

Postbus 277

3850 AG Ermelo.

De coöperatie zorgt er voor dat de brief z.s.m. bij de klachtencommissie wordt bezorgd.

### Per e-mail:

Stuur een bericht met contactgegevens naar [klachtencommissie@czmn.nl](mailto:klachtencommissie@czmn.nl)

Uw bericht wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de klachtencommissie. Zij nemen z.s.m. contact met u op.

### Telefonisch:

Meldt via **0341 785227 / 06 51148009** dat u een klacht heeft en geef uw contactgegevens. De coöperatie zorgt ervoor dat u z.s.m. door een lid van de klachtencommissie wordt teruggebeld.

## Wilt u contact met de geschillencommissie:

### Per brief:

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600

2509 LP Den Haag.

### Telefonisch:

070 3105380 op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur

### Per e-mail:

Via de website: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>

De ledenlijst en contactgegevens van de klachtencommissie en Klachtenfunctionaris/ cliëntvertrouwenspersoon is vermeld op een losse bijlage bij deze folder en op onze website.

De volledige klachtenregeling is eveneens te lezen op onze website:

<http://www.czmn.nl> of verkrijgbaar bij de coöperatie of uw zorgaanbieder.