

## Informatie voor cliënten over de klachtenregeling

### Inleiding

Momenteel ontvangt u zorg van **4mb BV** die -naar beste vermogen- de overeengekomen zorg aan u verleent. Toch gaat er soms wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat **4mb BV** graag tevreden cliënten heeft. **4mb BV** zet zich er graag voor in, om ervan te leren hoe het nog beter kan. Als zorgverlener erkent **4mb BV** dat u het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Om dit recht voor u te waarborgen is **4mb BV** aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Inzet Voor Zorg.

Hieronder leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of wilt 'klagen' over de zorg van **4mb BV**.

### Eerst een gesprek...

Als u klachten heeft over de zorg van **4mb BV**, praat u dan eerst met de persoon die u de zorg verleent. Wellicht is deze nog niet (voldoende) bekend met het feit dat u ontevreden bent. Of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden.

Echter, blijft u na dit gesprek ontevreden of zijn er redenen om dit gesprek niet te laten plaatsvinden, dan kunt u uw ongenoegen of klacht ook voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Stichting Inzet Voor Zorg.

### Doel klachtenregeling

Het doel van deze regeling is tweeledig:

- het tegemoet komen aan u als klager en zo mogelijk oplossen van uw onvrede, en
- het bijdragen aan het verbeteren van de zorg.

Deze klachtenregeling is **niet** bedoeld voor het behandelen van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de geschillencommissie of de rechter wenden.

### Wie kunnen een klacht indienen?

Als cliënt kunt u zelf een klacht indienen over hun behandeling. Maar ook uw partner, familielid of andere betrokkene kan dat namens u als cliënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe er met henzelf is of wordt omgegaan.

### Waar kan een klacht over gaan?

Elke uiting van onvrede over de behandeling of de manier van samenwerken met de zorgverlener kan een reden zijn om een klacht in te dienen. Een klacht kan dus over 'van alles' gaan, zoals:

- ✓ de inhoud of de uitvoering van de begeleiding, verzorging of ondersteuning;
- ✓ de omgang met u of een familielid of een naaste;
- ✓ de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- ✓ de organisatie van de zorg.

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Via mail: [h.zegers@klachtenfunctionaris.nu](mailto:h.zegers@klachtenfunctionaris.nu) of telefonisch: 06 24 84 96 36.

Ook kunt u een klachtenformulier invullen, zie website:

<https://www.stichtinginzetvoorzorg.nl/klachten-regeling/>

Toch liever een gewone brief? Stuur het dan naar:

Harald Zegers, onafhankelijk klachtenfunctionaris,

p/a Stichting Inzet voor Zorg,

Lambertijnenhof 190

4614 CH Bergen op Zoom

### Hoe gaat het verder?

Nadat u de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact met u op over het vervolg. Hij bespreekt met u de klacht en welke stappen u zelf al heeft gezet.

Vervolgens zal hij eerst proberen te bemiddelen tussen u en de zorgverlener waarover u klaagt. Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan kan uw klacht worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie.

Na een schriftelijke uitwisseling over wat er heeft plaatsgevonden, kan deze commissie u uitnodigen voor een 'hoorzitting'. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig geeft de commissie aanbevelingen aan de betrokken zorgverlener.

### Werkwijze klachtencommissie

De klachtencommissie werkt aan de hand van een regeling, dat voldoet aan wettelijke eisen. Deze bestaat uit een onafhankelijke, rechtsdeskundige voorzitter plus twee leden.

De voorzitter noch de leden hebben een dienstverband bij uw zorgverlener dan wel bij Stichting Inzet Voor Zorg. Dit waarborgt hun onafhankelijkheid.

In het reglement is aangegeven aan welke termijnen de commissie zich moet houden.

Doorgaans is de klacht binnen vier maanden afgehandeld. Ook het reglement is te vinden op bovengenoemde website of op te vragen bij de klachtenfunctionaris.

### Wat zijn de kosten?

Voor u als cliënt zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht.

Als u zich laat bijstaan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze kosten **wel** voor u als klager.

### Wilt u nog meer weten?

Heeft u nog vragen over de regeling? Aarzel dan niet en neem contact op met:

Harald Zegers,  
Onafhankelijk klachtenfunctionaris | vertrouwenspersoon  
p/a Lambertijnenhof 190  
4614 CH Bergen op Zoom

**E** [h.zegers@klachtenfunctionaris.nu](mailto:h.zegers@klachtenfunctionaris.nu)

**M** 06 24 84 96 36

**W** [www.stichtinginzetvoorzorg.nl](http://www.stichtinginzetvoorzorg.nl)