



## **Klachtenregeling Coöperatie Samen Zorgzaam**

### **h.o.d.n. PalliaPlus**

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt 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.
2. Klager kan zich wenden tot Quasir (met vermelding van contactgegevens) teneinde zich gratis (mits de zorgaanbieder een abonnement heeft afgesloten bij Quasir waarvan de geldigheidsduur nog niet is verstreken) door een klachtenfunctionaris te laten:
  - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
  - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
  - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
3. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
4. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
5. De klager wordt 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.

7. 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 schriftelijk mededeling aan de klager met bijstand van klachtenfunctionaris Quasir.
  
8. De klachtenregeling, vanaf het moment dat een klager zich wendt tot Quasir teneinde zich te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:
  - a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst Quasir 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. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de leden 3, 4 en 5 van dit artikel inacht zal nemen:
    - i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
    - ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
    - 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 tussen klager en zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar de zorgaanbieder, die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van de leden 6 en 7 van dit artikel.
    - vii. Indien de situatie als bedoeld in sub vi van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan de Geschilleninstantie waar de zorgaanbieder bij is aangesloten.

