

## Inleiding

De Kroon wil een organisatie zijn waarin de zorgverlening op een hoog niveau staat. De Kroon werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van zorgverlening. Dat het desondanks toch voorkomt dat een cliënt niet tevreden is over de zorgverlening is een gegeven. Hierom is het van belang dat er een klachtenregeling bestaat, zowel intern als extern, waarbinnen de klacht kan worden afgewikkeld.

De klachtenregeling is een waarborg voor de klager dat er recht gedaan wordt aan zijn/haar positie. Bij de intake van een nieuwe cliënt wordt deze cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten gewezen op het bestaan van deze regeling.

Als de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten hun ongenoegen uiten over de zorgverlening over het betreffende onderdeel van De Kroon en terplekke (binnen de organisatie) er geen bevredigend resultaat wordt behaald, dan ontstaat een klacht in de zin van deze regeling.

## onafhankelijke klachtencommissie

De Kroon heeft een onafhankelijke klachtencommissie van Quasir die kan adviseren bij het indienen van een klacht en bijstaat bij zowel het formuleren van de klacht als het onderzoeken van een oplossing. De Quasir klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter en ambtelijk secretaris. De overige commissieleden bezitten kennis en kunde ten aanzien van de verschillende zorgsectoren. Mocht een klacht, specifieke kennis vereisen, zal een deskundige geconsulteerd worden.

Zie voor meer informatie: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

Contactgegevens onafhankelijke klachtencommissie:

*Quasir Klachtencommissie*

*t.a.v. ambtelijk secretaris*

*Postbus 1021*

*7940 KA Meppel*

*e-mail: [ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)*

## Geschilleninstantie Zorggeschil

Indien de klager naar zijn/haar mening vindt dat de klacht niet naar genoegen is afgewikkeld door de onafhankelijk klachtencommissie staat het hem/haar vrij om klacht te doen bij Stichting Zorggeschil.

Zie voor meer informatie: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Contactgegevens:

Er kan online een melding worden gedaan of via;

*Stichting Zorggeschil*

*De Meenthe 6*

*8471 ZP Wolvega*

*T: 0561 618711*

*e-mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)*

### **Werkwijze klachtenregeling**

De cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten dient een klacht in, op het daarvoor bedoelde klachtenformulier\* dan wel zelf (schriftelijk). Dit ingevulde formulier of deze brief wordt uiterlijk binnen de termijn van drie weken na het ontstaan van de klacht, door de klager, aan de zorginstelling of onafhankelijke klachtenfunctionaris toegestuurd.

De onafhankelijke klachten functionaris moet de klacht onderzoeken. Hierbij is zwijgplicht van kracht.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris bespreekt met de klager de klacht en tracht de klacht zodanig te bespreken dat de klager akkoord kan gaan met de afwikkeling van de klacht en de daarmee gepaarde afspraken en/of maatregelen. Van de klacht en de afwikkeling hiervan wordt verslag gemaakt waarvan de klager een kopie wordt overhandigd. De klacht moet binnen zes weken afgehandeld zijn, met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken.

**Zie tevens onderstaande Infographic Procedure Zorggeschilleninstantie Zorggeschil**

*\*klachtenformulier 400-A HKZ documentatie De Kroon Zorginstelling*

1.



**U bent ontevreden over uw zorg**

2.



**U praat over uw klachten met uw zorgverlener.**

3.



**U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht loslaten.**

4.



**U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij de onafhankelijke Klachtenfunctionaris.**

5.



**Uw klacht wordt binnen 6 weken\* professioneel opgelost. U kunt uw klacht loslaten.**

6.



**U bent niet tevreden. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ)**

7.



**GZ doet bindende uitspraak en legt evt. een schadeclaim op tot max € 25,000**

8.



**U bent tevreden met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.**

9.



**U neemt geen genoegen met de uitspraak. U gaat binnen 2 maanden na de uitspraak naar de Kantonrechter.**