

Stappenplan afhandeling klachten Zorggroep Solis

Bent u niet tevreden over de zorg die u krijgt? Laat het ons weten. Uw klachten helpen ons om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Een klacht heeft geen gevolgen voor de zorg die u ontvangt. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd conform de privacywet- en regelgeving.

Wat is een klacht?

Een klacht is iets waar u ontevreden over bent, bijvoorbeeld over:

- De manier waarop u bent behandeld;
- De zorg die u krijgt;
- Afspraken of communicatie.

Hoe kunt u een klacht indienen?

1. Praat erover, bespreek uw onvrede eerst met:

- de betrokken zorgverlener of
- de verpleegkundige/verzorgende of
- de teamleider/manager.

2. Lukt dit niet? Dan kunt u een klacht indienen:

- mondeling (persoonlijk of telefonisch)
- schriftelijk (per brief of per e-mail).

Dit kan bij de klachtenfunctionaris (informeel) of bij de zorgorganisatie of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (formeel).

De klachtenfunctionaris:

- helpt u (gratis) helpen met informatie, advies en bemiddeling;
- is onafhankelijk en luistert naar u;
- helpt u, als dat nodig is, bij het formulieren en indienen van een formele klacht bij de Raad van Bestuur of de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Zorggroep Solis

t.a.v. Xenia Reijmers

Postbus 5014

7400 GC Deventer

Xenia.Reijmers@zorggroepsolis.nl

06 - 12 49 85 09

Formele klacht

Er zijn twee soorten formele klachten:

1. Wzd-klachten

De Wet zorg en dwang (Wzd – onvrijwillige zorg) verplicht een aparte afhandeling van klachten die over deze vorm van zorg gaan. Wij noemen dit Wzd-klachten. Voorbeelden hiervan zijn:

- het oordeel of een persoon wilsbekwaam is;
- beslissingen over opname van onvrijwillige zorg in het zorgplan of verlenging van de periode waarin onvrijwillige zorg kan worden toegepast.;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg op basis van het zorgplan;
- besluiten over uitvoering van onvrijwillige zorg in onvoorziene omstandigheden zoals genoemd in art. 15 Wzd;
- naleving van de verplichting om het dossier bij te houden voor zover dat betrekking heeft op onvrijwillige zorg;
- besluiten over verlof en ontslag;
- naleving van verplichtingen door de Wzd-functionaris en besluiten van de Wzd-functionaris.

Wzd-klachten kunnen worden ingediend bij de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ), die onderdeel is van de Geschillencommissie Zorg. De werkwijze is geregeld in het reglement Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg. Klik [hier](#) voor dit reglement.

Voor meer informatie over de behandeling van Wzd-klachten en het indienen van een Wzd-klacht kunt u terecht op www.degeschillencommissiezorg.nl of klikt u [hier](#).

2. Overige klachten

Alle overige klachten worden afgehandeld volgens de regels uit de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze klachten kunt u indienen bij de Raad van Bestuur van Zorggroep Solis. Dit kan per brief of per e-mail (postbus 5014, 7400 GC Deventer of vraag het e-mailadres op via het contactformulier op www.zorggroepsolis.nl).

De afhandeling:

- U krijgt een ontvangstbevestiging;
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht, betrokkenen worden gehoord;
- Samen met u wordt naar een oplossing gezocht.
- Binnen zes weken wordt de klacht afgehandeld. Deze termijn kan als dat nodig is met vier weken worden verlengd. U krijgt hierover dan een bericht met toelichting.
- U ontvangt schriftelijk of per e-mail de uitkomst van het onderzoek, inclusief eventuele maatregelen.

Bent u het niet eens met de uitkomst of de toepassing van de klachtenregeling of worden termijnen overschreden?

Wzd-klachten: U kunt geen beroep instellen. Wel kunt u de Inspecteur voor de Gezondheidszorg verzoeken om uw klacht voor te leggen aan de rechter; Als u zelf zowel cliënt als klager bent, kunt u de klacht ook zonder tussenkomst van de Inspecteur aan de rechter voorleggen.

Overige klachten: Er is nu sprake van een geschil dat u kunt voorleggen aan de Regionale Geschillencommissie. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend, slechts bij uitzondering kan een vordering bij de burgerlijke rechter worden ingediend.

De Regionale Geschillencommissie:

Deze commissie hoort bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC) in Den Haag (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag), maar hoorzittingen worden ook in de buurt gehouden.

Solis is via de brancheorganisatie Actiz aangesloten bij de Zorgcommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. Voor meer informatie klik [hier](#).

De Geschillencommissie is:

- een instantie voor beroep na de interne klachtenbehandeling;
- klachtenbehandelaar als Solis niet of niet binnen de geldende termijnen voldoet aan de verplichtingen uit de klachtenregeling;
- klachtenbehandelaar “als in redelijkheid niet kan worden verwacht dat het geschil eerst bij de zorgaanbieder wordt ingediend”, dit ter beoordeling door de geschillencommissie.

De Geschillencommissie kan daarnaast een schadevergoeding van € 25.000,- opleggen.

Tot slot:

De klachtenregeling van Zorggroep Solis voldoet aan de eisen uit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet zorg en dwang (Wzd) en is te vinden op www.zorggroepsolis.nl of op te vragen via 0570-698298. De klachtenregeling geldt voor alle onderdelen en locaties van Solis, inclusief Solis Paramedische Centra.