



Datum: 01-10-2019

Versie 2

Goedgekeurd door:  
Directie Suz&So,  
Monique Haefkens

Handtekening:

#### 1. DOEL

Het weergeven van de Suz&So geldende richtlijnen met betrekking tot klachten bij de locaties "het Veerhuis" en "de Hoeve".

#### 2. TOEPASSING

Deze procedure is onderdeel van klachtenportaalzorg en van toepassing op Suz&so locatie de Praets 35 te Arnhem en Meginhardweg 5 te Arnhem. Medewerkers en deelnemers dienen deze procedure in acht te nemen.

#### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN

De directie is verantwoordelijk voor het ontwikkelen van deze procedure en ziet erop toe dat Suz & So aangesloten is bij Klachtenportaalzorg en maakt medewerkers en deelnemers attent op dit portaal, waar de klachtenregeling is ondergebracht.

#### 4. RICHTLIJNEN

- In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen de begeleider en deelnemer. Hierbij kan men gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.
- Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van de begeleider, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat Suz & So juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat Suz & So bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.
- De te volgen stappen bij zo'n klacht volgen hieronder. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

## 5. DE TE VOLGEN STAPPEN:

Bespreek de onvrede of klacht eerst met de begeleider van Suz & So. Als zij niet op de hoogte zijn van de onvrede, kunnen zij deze ook niet verhelpen en uiteindelijk is dat toch het doel...

Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

Of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in

## 6. SPELREGELS

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Suz & So is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

- Informeer eerst Suz & So omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
- Zowel Suz & So als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij Suz & So (de zorgaanbieder.)
- Suz & So moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van Suz & So op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
  - Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Suz & So brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
- Alleen wanneer cliënt en Suz & So het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
- Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
- De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.