

## Inleiding

Bewoners en cliënten dienen niet snel een klacht in. Als een bewoner of cliënt de stap zet om een klacht in te dienen, is het daarom des te belangrijker dat wij daar zorgvuldig mee omgaan. Een klacht kan een belangrijk signaal zijn. Door adequaat om te gaan met klachten kunnen wij het vertrouwen van de ontevreden bewoner of cliënt behouden of herwinnen. Bovendien kan er van klachten geleerd worden en kunnen zij aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat in de toekomst opnieuw onvrede ontstaat.

## Procedure en dagelijkse praktijk

Het is van groot belang om bij situaties van onvrede een duidelijke procedure te hebben. Deze regeling ziet daarop toe. De ervaring leert echter ook dat men lang niet altijd direct een formeel traject wil doorlopen. Dat kan zelfs drempelverhogend werken. Het is daarom goed om tevens te schetsen hoe het proces van een gevoel van onvrede naar een uiting van onvrede, respectievelijk uiting van klacht - in de regel - verloopt.

### Bij Raffy-Lâle-De Leystroom zien we de volgende gedragslijn:

- Klachten worden in eerste instantie met de EVV'er besproken. Vaak kunnen klachten op deze manier al verholpen worden. Wij vinden het van belang dat de klacht geregistreerd wordt (aard, omvang, afspraak) door de EVV'er ten behoeve van het leren en ontwikkelen.
- De tweede lijn die gevolgd kan worden, is het melden van een klacht bij de clustermanager. Deze kan de klacht in behandeling nemen en in gezamenlijkheid met betrokkenen naar een oplossing zoeken.
- De derde lijn die gevolgd kan worden, is het melden van een klacht bij de manager Wonen, zorg en behandeling. Ook hij kan de klacht in behandeling nemen en in gezamenlijkheid met betrokkenen naar een oplossing zoeken. De bestuurder wordt ten alle tijden geïnformeerd overlopende klachten en kan indien nodig hierbij betrokken worden.
- Indien de interne route - via de lijn - geen oplossing of afhandeling naar tevredenheid voor beide partijen biedt, dan kan de bewoner/cliënt of diens vertegenwoordiger zich wenden tot de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Bij Raffy-Lâle-De Leystroom wordt de rol van de klachtenfunctionaris vertegenwoordigd door:



Mw. Helma Rullens  
Mobiel: 06-41611627  
E-mail: parmabreda@gmail.com  
Post: Rijsbergseweg 41, 4891 RG Rijsbergen

- Wanneer bovenstaande lijn geen oplossing biedt, kan de klacht voorgelegd worden aan de Regionale klachtencommissie. De bewoner of cliënt is ten alle tijden vrij zijn klacht voor te leggen aan de Regionale klachtencommissie. Bij de Regionale klachtencommissie kunnen zowel Wkkgz-klachten als Wzd-klachten schriftelijk of via e-mail ingediend worden.

Alle communicatie van en aan de Regionale klachtencommissie verloopt via de ambtelijk secretaris:



Mw. Helma Martens  
Post: Postbus 9630, 4801 LS Breda  
Email: helma.martens@benoe.nl

- Als laatste bestaat de mogelijkheid de klacht direct te uiten bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De Inspectie stelt echter wel dat een klacht eerst intern behandeld moet worden alvorens de inspectie kan worden ingeschakeld.

Via het [Landelijk Meldpunt Zorg](#) kunt u een klacht melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Dit doet u telefonisch, schriftelijk of via het online contactformulier.



Telefoon: 088-120 50 20 (bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur)  
Postadres: Landelijk Meldpunt Zorg  
Postbus 2115  
3500 GC Utrecht

[Contactformulier Landelijk Meldpunt Zorg](#)

## Geschillencommissie

Wanneer een klacht door de klachtcommissie niet naar tevredenheid is afgehandeld, is er sprake van een geschil. De 'klager' kan dan de klacht (mits geen Wzd-klacht) binnen 12 maanden nadat de klacht formeel is ingediend bij de bestuurder ter beoordeling voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg.



Postadres: Postbus 90600  
2509 LP Den Haag

## Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijke voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.



Download voor meer informatie de [klachtenregeling Wkkgz-Wzd](#) met daarin ook een schematische weergave van de totale procedure en de [uitvoeringsregeling](#) van de Regionale Klachtencommissie Zorginstellingen West- en Midden Brabant.