

## Klachten regeling DeWitCare

Op grond van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorgt heeft u recht op transparantie ten aanzien van de klachtenregeling. DeWitCare maakt gebruik van een eigen klachten regeling maar kan ook gebruik maken van de klachtenregeling van een organisatie. U wordt bij aanvang zorg geïnformeerd over welke klachten regeling voor u van toepassing is.

Doelstelling van deze wet is openheid over klachten en ongewenste gebeurtenissen en ervan leren. Om zo gezamenlijk de zorg te verbeteren.

De wet voorziet in de volgende regelingen waar iedere zorgaanbieder in moet voorzien:

- Een betere en snelle aanpak van klachten
- Het intern veilig melden van incidenten
- Versterken van de positie van de Client
- Uitbreiding van meldplicht zorgaanbieders

Dit document spitst zich toe op de klachtenregeling zoals deze georganiseerd is binnen DeWitCare.

### *Wat is een klacht*

U bent zelf degene die bepaalt of u ontevreden bent over iets en dus een klacht heeft. Klachten kunnen gaan over de manier waarop u zorg of hulp krijgt, de omgang of bejegening naar u of uw familie en andere betrokkenen, de informatie of voorlichting die u (niet) heeft gekregen, de manier waarop de zorg of hulp georganiseerd is of uw zorgverlener reageert niet of onvoldoende op uw vragen of klachten.

### *Wat doet u als u een klacht heeft*

Een eerste stap is altijd het bespreekbaar maken van uw onvrede met de persoon die het betreft. Mogelijk dat door dit gesprek uw klacht verdwijnt doordat er een misverstand of miscommunicatie is verhelderd.

### Klachten regeling DeWitCare

Lukt het niet om met elkaar in gesprek te gaan of komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. DeWitCare heeft deze diensten uitbesteed bij de Zorgprofessional. De Zorgprofessional is een Coöperatieve Vereniging van zelfstandige zorgprofessionals. Zij ondersteunt deze zorgondernemers in het zelfstandig uitoefenen van hun beroep. DeWitCare is aangesloten bij de coöperatie.

De klachtenfunctionaris neemt uw klacht serieus, kan u bijstaan in een bemiddelingsgesprek of adviseert bij vervolgstappen. Wanneer u een klacht schriftelijk meldt, heeft u wettelijk gezien het recht dat er samen met u, binnen zes weken naar een oplossing wordt gezocht.

Contact gegevens klachtenfunctionaris de Zorgprofessional:

Naam: Mevr. W. Verwoerd

Tel: 06-48378017

Email: [info@willekeverwoerd.nl](mailto:info@willekeverwoerd.nl)

Contact formulier via website: [www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home](http://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/home)

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht te laten beoordelen door de Geschilleninstantie.

Deze geschilleninstantie heeft een officiële erkenning van het ministerie van VWS. Zij bestaat uit vijf onafhankelijke leden. De geschilleninstantie werkt aan de hand van een reglement die voldoet aan de wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Zij beoordelen of een klacht gegrond is. De klachtenfunctionaris kan u hierbij ook ondersteunen. U kunt schriftelijk een klacht indienen bij het secretariaat van de Geschilleninstantie.

Vermeld daarin:

- Uw naam en adres is en wat de datum is van de dag dat u de klacht indient.

- Om welke zorgverlener het gaat en omschrijf duidelijk uw klacht. Dit betekent dat u opschrijft wat de zorgverlener precies (niet) zei of deed (en wel had moeten doen), waar en wanneer dit plaatsvond. Ook vermeld u waarom u vindt dat het anders zou moeten.
- Of en hoe u de zorgverlener heeft verzocht uw klacht op te lossen.
- Als iemand anders voor u de klacht indient, moet uw naam en adres duidelijk in de brief vermeld worden.

De secretaris van de Geschilleninstantie neemt binnen twee weken contact met u op over het vervolg van de procedure. Zij starten daarna een onderzoek naar uw klacht en geven een bindend advies. Hierbij kunt u uitgenodigd worden voor een hoorzitting voor een mondelinge toelichting.

Contact gegevens Secretariaat Geschilleninstantie de Zorgprofessional:

Adres: Postbus 455, 3840 AL Harderwijk

Email: [secretaris@dezorgprofessional.nl](mailto:secretaris@dezorgprofessional.nl)

Voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris of het melden van een officiële klacht bij de Geschilleninstantie zijn geen kosten verbonden.

#### Klachten regeling DeWitCare via klachtenregeling van een organisatie

Er zijn situaties denkbaar waarbij het voor een cliënt transparanter is om gebruik te maken van de klachtenregeling van een organisatie. DeWitCare heeft met een aantal organisaties hier afspraken over gemaakt. Bij aanvang van de zorg wordt aan u kenbaar gemaakt onder welke klachten regeling uw zorgvraag valt. Indien u valt onder de klachtenregeling via een organisatie krijgt u informatie over de te volgen procedure en de daarbij behorende contactgegevens tijdens het eerste zorgmoment.