

Wanneer u niet tevreden bent....

Bij De Wondzusters doen wij iedere dag ons best om u hoogwaardige en deskundige zorg te leveren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent, met de geleverde zorg. Dat vinden wij jammer om te horen, maar we vinden het nog belangrijker dat u ons dit vertelt. Alleen dan kunnen wij zorgen voor verbetering.

Een klacht of verbetering indienen

U kunt u ongenoegen kenbaar maken bij de klachtencoördinator van De Wondzusters. De klachtencoördinator zal in overleg met u tot een passende oplossing proberen te komen. De klachtencoördinator ontvangt uw klacht bij voorkeur per post of per e-mail. U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier. U vindt het klachtenformulier in de map die u van De Wondzusters heeft ontvangen.

Klachtencoördinator:

S.E.S. Laaf

Telefoonnummer 0628739465

E-mail: a.laaf@dewondzusters.nl

Postadres:

Mercuriusweg 37

2516AW 's-Gravenhage

U ontvangt uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst van uw klacht een ontvangstbevestiging van De Wondzusters. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtencoördinator van De Wondzusters. Indien er onduidelijkheden of extra informatie noodzakelijk is zal de klachtencoördinator contact met u opnemen.

U kunt erop rekenen dat u binnen tien werkdagen een reactie krijgt op uw klacht. Indien een klacht gecompliceerd is en er meer tijd nodig is om uw klacht naar tevredenheid te kunnen afhandelen mogen wij de termijn van 10 dagen verlengen. U wordt hier altijd van op de hoogte gesteld door de klachtencoördinator van De Wondzusters.

De Wondzusters is gebonden aan verschillende wetten. Eén van deze wetten is de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz). Deze wet verplicht ons een procedure op te stellen voor de behandeling van klachten over een gedraging van De Wondzusters of van voor haar werkzame personen. De getroffen regeling moet op een passende wijze onder de aandacht van cliënten worden gebracht.

Doel van de Wkkgz is de versterking van de rechtspositie van de client. Maar uiteraard heeft ook de zorgaanbieder baat bij een goede klachtenregeling. Volgens de wetgever zal deze regeling ook bijdragen aan de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Mededelen aan de client

Tijdens de aanvang van de zorg- en dienstverlening en bij de informele melding van een klacht, dient de cliënt op de hoogte te worden gesteld van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en de wijze waarop dit dient te geschieden. Dit volledige klachtenreglement is daarom ook een onderdeel van de cliëntenmap die iedere cliënt ontvangt bij aanvang van de zorg.

Doel van de klachtenprocedure

De klachtenregeling van De Wondzusters kent de volgende doelen:

- Wij proberen individueel ongenoegen en gevoelens van onrecht bij de klager weg te nemen zodat de relatie kan worden hersteld.

- Middels de klachtenprocedure willen wij duidelijkheid en openheid van zaken bieden richting de client over de wijze van indiening en afhandeling van de klacht.
- Een constructieve manier van afhandelen van klachten van onze cliënten binnen een redelijke termijn.
- Het verbeteren van het functioneren van de organisatie en het verbeteren van onze zorg- en dienstverlening door te leren van de ervaringen van onze cliënten en eventuele knelpunten in de zorg- en dienstverlening te signaleren.

Begrippen

Klacht

Een uiting van onvrede over een behandeling, bejegening, product of dienst van of namens De Wondzusters. De klager kan voor het indienen van een klacht gebruik maken van een klachtenformulier.

Klachtbehandeling

Het onderzoeken van een klachtmelding, resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak van de klachtencoördinator over de gegrondheid van de ingediende klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Klachtencoördinator

Diegene die binnen De Wondzusters de voortgang (en hiermee behandeling) van de klachtenprocedure bewaakt.

Klachtenfunctionaris

Diegene die namens De Wondzusters bemiddeld tijdens de behandeling van een klacht. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon van buiten de organisatie. De klachtenfunctionaris beheert de klachtendossiers. De Wondzusters heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris via het Klachtenportaal Zorg B.V.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via www.klachtenportaalzorg.nl

Klachtenportaal Zorg

Westeinde 14a

1601 BJ Enkhuizen

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Op werkdagen telefonisch bereikbaar van 09:00 uur tot 12:00 uur op
Telefoonnummer 0228-3222205

Klager

Eenieder die een officiële klacht (zowel mondeling als schriftelijk) indient bij De Wondzusters, over de gedraging van de organisatie of haar medewerkers.

Medewerker

Eenieder die werkzaam is voor De Wondzusters. Dit betreft tevens personeel dat binnen de organisatie hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van De Wondzusters diensten verlenen. Ook zzp-ers en stagiaires die in opdracht van De Wondzusters werken vallen onder “medewerker”.

Artikel 1 Indienen van een klacht

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. De cliënt;

- b. Zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger;
 - c. Zijn of haar nabestaande;
 - d. Personen die door de client zijn gemachtigd.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencoördinator van De Wondzusters. Er kan hiervoor gebruik gemaakt worden van het klachtenformulier. Het formulier is beschikbaar in de cliëntenmap. U kunt ook een e-mail sturen aan [\[info@dewondzusters.nl\]](mailto:info@dewondzusters.nl)
 - a. De klacht dient te zijn voorzien van:
 - Naam, adres en telefoonnummer van de klager;
 - De oorzaak van de klacht (over wie, wat er geklaagd wordt);
 - Een omschrijving van het handelen of nalaten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
 - b. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de klachtencoördinator van De Wondzusters deze op schrift vast en toetst bij de klager of deze klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.
3. De klager dient de klacht binnen 6 weken na de gedraging c.q. handeling waarop de klacht betrekking heeft in bij de klachtencoördinator van De Wondzusters.
4. Op een ontvangen klacht, die niet aan de voorwaarden voor behandeling voldoet, wordt binnen 7 dagen door de klachtencoördinator telefonisch contact opgenomen met de klager om informatie te verstrekken over de voorwaarden voor de aanmelding van de ingediende klacht. De klager kan hierop nogmaals de klacht indienen, wanneer hij of zij deze aanpast en de klacht vervolgens voldoet aan alle voorwaarden van aanmelding.
5. De klager is te allen tijde gerechtigd om de klacht in te trekken, indien de indiening niet meer noodzakelijk wordt geacht. De klager dient hiervan altijd schriftelijk mededelingen te doen (of te laten doen) aan de klachtencoördinator.
6. Bij intrekking van een ingediende klacht door de klager blijft de klachtenfunctionaris bevoegd om onderzoek te doen naar deze klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
7. Het is onmogelijk om een klacht in te dienen over de inhoud van een besluit van De Wondzusters waartegen ook een bezwaarschrift kan worden ingediend. Bij een klacht bedoeld als bezwaarschrift wordt de klager door de klachtencoördinator geïnformeerd hoe een bezwaarschrift kan worden ingediend.
8. Klachten worden middels de klachtenprocedure door de klachtenfunctionaris afgehandeld:
 1. Teken na ontvangst van de klacht schriftelijk en beargumenteerd mede aan de klager en degene waarover is geklaagd.
 2. De klachtenfunctionaris zendt zo spoedig mogelijk (binnen één week na ontvangst van de klacht) een afschrift van de klacht aan degene waarover is geklaagd.
 3. De klachtenfunctionaris verstrekt de directie en leidinggevende van de desbetreffende medewerker of afdeling een kopie van de klacht.
 4. De klachtenfunctionaris gaat eerst na of de klacht reeds rechtstreeks met de betrokken medewerker is opgenomen en of er reden is om dit alsnog te doen. Het doel hierbij is om de klager en werknemer onderling een oplossing te laten zoeken voor het conflict of probleem, zodat het wellicht overbodig wordt om de klacht verder in behandeling te nemen en deze ingetrokken kan worden.
 5. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht op mogelijke tekortkomingen bij De Wondzusters die verband kunnen houden met het functioneren van een medewerker of onvolkomenheden

binnen de organisatie. Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, zal door de klachtenfunctionaris bij de medewerker om een reactie worden gevraagd. Diens leidinggevende bespreekt de klacht met de medewerker. Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van De Wondzusters zal de klacht door de klachtenfunctionaris met de leidinggevende van de betreffende afdeling worden besproken.

6. De klachtenfunctionaris neemt vervolgens telefonisch contact op met de klager om te overleggen op welke manier de klacht verder behandeld zal gaan worden. Dit kan telefonisch gaan, maar ook middels een gesprek met de klachtenfunctionaris van De Wondzusters. De Wondzusters bepaald zelf of ook de betrokken medewerker aanwezig is tijdens dit gesprek.
7. Er wordt altijd een schriftelijke samenvatting met conclusie(s) opgesteld door de klachtenfunctionaris. Zowel in geval van telefonische behandeling als wanneer er een gesprek plaatsvindt.
8. De klachtenfunctionaris koppelt het resultaat van dit gesprek en de reactie van de betreffende medewerker of afdeling terug aan de leidinggevende en de directie in verband met de te nemen (organisatorische) aanpassingen of maatregelen.
9. De klachtenprocedure wordt afgesloten door een schriftelijke samenvatting van hetgeen besproken is en de conclusie(s) omtrent eventueel te nemen maatregelen naar de klager te verzenden.
10. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht gaat naar de directie. De medewerker en de leidinggevende van de betreffende afdeling ontvangt tevens een kopie.
11. Van iedere klacht maakt de klachtenfunctionaris een dossier dat wordt bewaard.
12. Bij De Wondzusters is het streven om ontvangen klachten binnen vier weken af te handelen.

Artikel 2 Bijstand

De klager en degene waarover wordt geklaagd kunnen zich bij laten staan of vertegenwoordigen door een zelf aangewezen persoon. Eventueel bijkomende kosten zijn voor eigen rekening.

Artikel 3 Het verstrekken van inlichtingen

1. De klachtenfunctionaris kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, bij degene over wie geklaagd wordt, bij de organisatie en bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n).
2. Voor het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de klachtenfunctionaris. Deze aantekening wordt opgenomen in het klachtdossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Onverlet het bepaalde in artikel 4.2 is de klachtenfunctionaris verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de behandeling van de bij de klacht betrokken personen, indien dit gevaagd wordt door degene van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/ is.

Artikel 4 Inzagerecht

Zowel de klager als de betrokken medewerker worden in de gelegenheid gesteld om alle (naar aanleiding van de klacht) ingediende stukken in te zien. Eventuele stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke besluitvorming geen rol.

Artikel 5 Periodieke rapportage

De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van alle ingediende klachten en haar eventuele aanbevelingen worden vermeld. Tevens wordt in dit verslag een overzicht gepresenteerd van de door de klachtenfunctionaris gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt verstrekt aan de directie van De Wondzusters.

Artikel 6 Verslag

De directie van De Wondzusters stelt per kalenderjaar een openbaar verslag op, waarin aantallen en de aard van de behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.

Artikel 7 Bekendmaking klachtenreglement

De organisatie brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten.

Artikel 8 Geheimhouding

De klachtenfunctionaris is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van gegevens betreffende de partijen en informatie die hem tijdens de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

Artikel 9 Kosten procedure

Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies (zie Artikel 3), geen kosten verbonden.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de directie van De Wondzusters.

Artikel 11 Geschillenregeling

Indien de klager het niet eens is met een beslissing, dan kan hij of zij zich richten tot de geschillencommissie van klachtenportaal zorg B.V. waarbij De Wondzusters is aangesloten.

Artikel 12 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van De Wondzusters.
2. Het reglement treedt in werking op 25-09-2025