



ATLASHULP

# Incidenten en Klachtenregeling (2018)

Versie 1-1-2018



## Incidenten en Klachtenregeling.

Atlashulp kan als lid van de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland in voorkomende situaties gebruik maken van de incidenten en klachtenregeling van deze coöperatie.

De volledige procedure is beschreven op de website van de coöperatie onder [www.czmn.nl/?page\\_id=338](http://www.czmn.nl/?page_id=338)

### INCIDENTEN en KLACHTENREGELING

Alle aangesloten zorgondernemers doen hun uiterste best de juiste zorg van goede kwaliteit te bieden. Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft. Een klacht is voor de zorgaanbieders een signaal dat we serieus nemen en gebruiken om de dienstverlening en de zorg te verbeteren.

U kunt op verschillende manieren uw klacht kenbaar maken. Allereerst adviseren wij u de klacht te bespreken met degene waarop de klacht betrekking heeft. Vind u dat moeilijk of heeft dit gesprek geen resultaat opgeleverd kunt u op contact opnemen met de Klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris helpt om de klacht te bespreken met uw begeleider of zorgaanbieder. Mocht dit geen resultaat hebben, kan de klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.

De Klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft geen dienstverband met de Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland of één van de aangesloten zorgondernemers. De Klachtenfunctionaris kan u helpen met het oplossen of indienen van een klacht. Veelal probeert de Klachtenfunctionaris de klacht, als u daarmee instemt, samen met u bespreekbaar te maken met de veroorzaker(s). Ook kan de Klachtenfunctionaris in voorkomend geval u helpen met het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is een door de coöperatie benoemde onafhankelijke commissie die de klacht gaat onderzoeken, beoordelen en hierover een uitspraak doet.

De klachtencommissie van de coöperatie bestaat uit 4 leden. De klachtencommissie behandelt klachten die de Klachtenfunctionaris heeft doorgegeven.

Is er na deze stappen geen bevredigende oplossing gevonden kan de Geschillencommissie Zorg worden ingeschakeld. Deze beoordelen eerst of de klacht c.q. geschil zaak is voor de Geschillencommissie. Is dat het geval zullen ze deze in behandeling nemen. Voorwaarde is dat de klacht ook al in behandeling is geweest en geen resultaat is bereikt.

- [Klachtencommissie](#)

De klachtencommissie bestaat uit 4 personen en is als volgt samengesteld:

- Mevrouw J. Staal,
- Mevrouw T. Omta
- De heer H. Mannen
- De heer J. Bolt
- 

De commissie is bereikbaar:

Per brief in een gesloten envelop met daarop “Klachtencommissie Vertrouwelijk” te sturen aan:

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland  
t.a.v. klachtencommissie  
Postbus 277  
3851 AG Ermelo



## Incidenten en klachtenregeling Atlashulp (2018)

De coöperatie draagt er zorg voor dat de brief bij de klachtencommissie wordt bezorgd.

Per e-mail, door uw contactgegevens en bereikbaarheid te sturen naar: [klachtencommissie@czmn.nl](mailto:klachtencommissie@czmn.nl)

Dit bericht wordt onmiddellijk doorgestuurd naar de contactpersoon van de klachtencommissie

Per telefoon, door contact op te nemen met de coöperatie via 06 51148009. U geeft dan uw bereikbaarheid door en vraagt of de klachtencommissie contact met u op wil nemen.

De coöperatie zorgt er dan voor dat u zo snel mogelijk wordt teruggebeld door de contactpersoon van de klachtencommissie.

- Cliëntvertrouwenspersoon

De heer Johan Pap is bereid gevonden om de functie van Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon te vervullen. Johan Pap heeft een ruime ervaring als vertrouwenspersoon bij 's Heeren Loo. Hij is volledig opgeleid en volgt steeds bijscholingen om op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen en ervaringen bij het behandelen van klachten van cliënten, deelnemers, maar ook van personeelsleden.

De Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon (KCP) is een bemiddelaar die niet in dienst is van de coöperatie. De coöperatie heeft één KCP. Bij hem kunt u uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail indienen. U kunt uw vraag om hulp van de cliëntvertrouwenspersoon ook aangeven bij de coöperatie.

Johan Pap is als volgt bereikbaar:

Telefonisch: 06-29366057

Per e-mail door uw contactgegevens en bereikbaarheid te sturen naar KCP Dit bericht wordt onmiddellijk doorgestuurd naar de Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon.

Per brief in een gesloten envelop met daarop 'Vertrouwelijk KCP' sturen aan:

Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland

*t.a.v. KCP*

Postbus 277

3851 AG Ermelo

De brief wordt dan onmiddellijk doorgestuurd naar de KCP.

- Geschillencommissie Zorg Algemeen

De Coöperatie Zorgaanbieders Midden Nederland heeft zich per 1 januari 2017 aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

De Geschillencommissie Zorg behandelt conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen in de Zorg (WKKGZ) geschillen die zijn ontstaan binnen de organisatie met deelnemers, cliënten en/of personeelsleden.

De Geschillencommissie Zorg Algemeen kan alle klachten behandelen tussen de zorgaanbieder en de cliënt, als de zorgaanbieder waarmee er een geschil is, is aangesloten bij deze commissie of zich alsnog zal aansluiten.

### **Soort klachten**

Klachten kunnen gaan over:

- Meningsverschillen over de verleende zorg en het behandelplan
- Schade die is ontstaan als gevolg van een (medische) fout tijdens de behandeling en verzorging door de zorginstelling (letselschade)
- Tijdens het verblijf zoekgeraakte of beschadigde persoonlijke bezittingen zoals een bril, sieraden, kleding of schoenen (zaakschade)
- De manier waarop de zorgaanbieder met u omging
- Schending van de privacy.

[Lees meer over de klachten die de commissie wel en niet kan behandelen op de website www.czmn.nl/?page\\_id=650](http://www.czmn.nl/?page_id=650)

### **Kosten**

Het klachtengeld bedraagt € 52,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. Lees meer over het klachtengeld op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl).

### **Meer informatie**

- [Procedure](#) van De Geschillencommissie
- Brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Zorg Algemeen](#)'
- [Reglement](#) van de Geschillencommissie Zorg Algemeen

**Deze informatie vindt u ook op de website [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)**

### **Uw klacht indienen**

Digitaal: klik op [Klacht indienen](#). Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.



## Incidenten en klachtenregeling Atlashulp (2018)

Per post: download het [Vragenformulier](#) en stuur het naar De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Documenten:

De onderstaande folders kunt u downloaden van de website [http://czmn.nl/?page\\_id=338](http://czmn.nl/?page_id=338)

- [Folder klachtenregeling](#)
- [Klachtenregeling](#)
- [Regeling Klachtenfunctionaris/Cliëntvertrouwenspersoon](#)
- [Reglement van De Geschillencommissie](#)