



## Klachtenbeleid

Datum vaststelling: januari 2024

Te herzien voor: januari 2026

Opgesteld & vastgesteld door: K. Al-Ghouch

## **Inleiding**

In dit document leest u het klachtenbeleid van KSZ Zorg. Wij doen bij KSZ Zorg ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zo zijn dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt of niet voldoet aan uw verwachtingen. In dit document leest u het protocol dat wordt gevolgd bij het opvangen en behandelen van een klacht.

## **Wat is een klacht?**

Een klacht is kenbaar gemaakte onvrede van cliënten en cliëntvertegenwoordigers. Elk bericht waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedragingen van een medewerker of een persoon werkzaam uit naam van KSZ Zorg, zal door ons worden behandeld als klacht. Onder bericht wordt mondeling, schriftelijk en digitale klachten verstaan. Onder gedragingen vallen onder andere de genomen beslissingen binnen KSZ Zorg waar u bij betrokken bent.

## **Wie kan een klacht indienen?**

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van KSZ Zorg kan een klacht indienen. Dit zijn onder andere cliënten, medewerkers, maar ook uw partner en familieleden. Dit geldt ook voor andere professionals, zoals curators.

## **Bij wie kan een klacht worden ingediend?**

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van KSZ Zorg indienen. Er wordt dan een interne klachtenprocedure gestart. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern indienen of is dit gezien de aard van uw klacht niet mogelijk. Als dit het geval is kunt u ervoor kiezen om uw klacht bij de externe geschillencommissie Solopartners indienen, waar KSZ Zorg bij is aangesloten. De contactgegevens vindt u onderaan dit document.

## Hoe wordt een klacht ingediend?

KSZ Zorg hanteert het volgende stappenplan bij het behandelen van een klacht:

### 1. De klager en zorgaanbieder gaan met elkaar in gesprek.

Zodra de klacht in ontvangst is genomen zorgt KSZ Zorg dat uw een ontvangstbevestiging krijgt binnen tien werkdagen. KSZ Zorg zal de klager uitnodigen voor een persoonlijk gesprek om de klacht te bespreken. Het doel hiervan is om de klager de kans te geven zijn/haar klacht mondeling toe te lichten en de mogelijkheid te bieden om zijn/haar wensen uit te spreken. KSZ Zorg probeert verschillende oplossingen te bieden die passend zijn bij de wensen van de klager. Wij vragen de klager om eerst samen tot een oplossing te komen. De klager kan ervoor kiezen om zichzelf te vertegenwoordigen of een ander in te schakelen.

Tijdens het gesprek zorgt KSZ Zorg ervoor dat alles genotuleerd wordt. Als de partijen tot een oplossing zijn gekomen, wordt dit ook opgenomen in het schrift. Beide partijen ondertekenen het schrift en kunnen eventueel een evaluatiedatum inplannen om de klacht en de afhandeling daarvan te evalueren. Dit schrift ontvangt de klager, KSZ Zorg en eventueel de eerste contactpersoon van de klager. Hiermee beschouwen wij de klacht als afgehandeld en slaan wij het op in ons dossier voor interne kwaliteitsdoeleinden.

### 2. Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid of niet haalbaar is voor de klager, kan de klager ervoor kiezen om een schriftelijke klacht in te dienen via het klachtenformulier. KSZ Zorg zorgt ervoor dat u een ontvangstbevestiging ontvangt binnen tien werkdagen. De klacht komt bij de interne klachtenfunctionaris terecht. De klachtenfunctionaris zal een beoordeling maken van de vervolgstappen. De klachtenfunctionaris zal ervoor zorgen dat er hoor en wederhoor plaatsvindt. De betrokken partijen kunnen ervoor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De klachtenfunctionaris zal in overleg met de betrokken partijen tot een oplossing proberen te komen waar eenieder tevreden mee is. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens KSZ Zorg een standpunt innemen. Er kan geen bindende uitspraak gegeven worden op de klacht. De beslistermijn voor deze taken is wettelijk vastgesteld. Dit bedraagt een periode van maximaal zes weken. KSZ Zorg stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer er meer tijd nodig is voor de behandeling

van uw klacht. Het termijn van de verlenging bedraagt maximaal vier weken.

### **3. Geen interne oplossing mogelijk**

Het kan voorkomen dat ook met behulp van een klachtenfunctionaris er geen oplossing wordt gevonden voor de klacht. U kunt er dan voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe geschillencommissie Solopartners. Solopartners zal onderzoek doen naar de klacht en uiteindelijk een uitspraak doen of/en advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure hiervan houdt in dat u uw klacht schriftelijk naar de commissie toestuurt. De commissie zal zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten. Als het nodig is zal de commissie extra informatie verzoeken. Het toelichten van uw klacht kan schriftelijk, maar ook mondeling.

Nadat er hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden, zal de commissie zo spoedig mogelijk doch uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht te zijn afgehandeld. Als er meer tijd nodig is voor het afhandelen van de klacht zal de commissie dit schriftelijk verzoeken aan de betrokken partijen. De uiteindelijke uitspraak is bindend. De betrokken partijen zullen zich aan de uitspraak moeten houden. Naast het bindend advies heeft de commissie ook de mogelijkheid om een boete op te leggen tot maximaal 25.000,00 euro.



### **Na de uitspraak**

Afhankelijk van de uitspraak van de commissie en het zorgtraject voort te zetten zal KSZ Zorg met u op zoek gaan naar passende mogelijkheden. Als de relatie tussen de klager en KSZ Zorg niet hersteld kan worden, kunnen beide partijen ervoor kiezen om de zorgverlening te beëindigen. KSZ Zorg helpt u bij het zoeken van een vervangende zorgverlener. Als dit niet haalbaar is, zal KSZ Zorg zorgen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

### **Contactgegevens:**

Eindverantwoordelijke KSZ Zorg

[info@ksz-zorg.nl](mailto:info@ksz-zorg.nl)

[www.ksz-zorg.nl](http://www.ksz-zorg.nl)

+31 6 192 846 44

Solopartners

Ridderhof 67

5341HS Oss

085-2010140