

# **Regeling Complimenten en Klachten Incluzio Hollands Kroon**

***Versie: December 2020***

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Compliment, klacht of bezwaar? .....	3
1.1. Wijkteams Inclusio Hollands Kroon .....	3
1.2. Compliment.....	3
1.3. Klacht.....	3
1.4. Bezwaar .....	3
2. Een compliment of klacht indienen .....	4
2.1. Uw compliment uiten .....	4
2.2. Uw klacht indienen .....	4
2.3. Uw klacht bespreken .....	5
2.4. Vervolggesprek.....	6
2.5. Externe onafhankelijke klachtencommissie.....	6
2.6. Intrekken van de klacht / stopzetten procedure.....	7
3. Hulp bij klachten indienen .....	8
4. Van complimenten en klachten willen we leren .....	9
4.1. Jaarverslagen van de externe klachtenfunctionarissen .....	9
4.2. Evalueren en verbeteren .....	9
5. Externe klachtencommissie.....	10
5.1. Samenstelling en totstandkoming externe klachtencommissie .....	10
5.2. Taken en verantwoordelijkheden.....	10
5.3. Bevoegdheden.....	10
6. Externe geschilleninstantie.....	11
6.1. Wat is een geschil? .....	11
6.2. Zorggeschil .....	11
6.3. Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?.....	11
7. Overige belangrijke informatie .....	12

## 1. Compliment, klacht of bezwaar?

### 1.1. Wijkteams Inclusio Hollands Kroon

De gemeente Hollands Kroon biedt haar inwoners zorg en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet via de wijkteams van Inclusio Hollands Kroon. De wijkteams van Inclusio werken in vier regionale teams en worden aangestuurd door Teamcoaches. Alle medewerkers van de wijkteams doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze organisatie elke keer weer te verbeteren. Dat kunnen wij niet zonder uw hulp!

In dit document vindt u de Regeling Complimenten en Klachten van Inclusio Hollands Kroon. Als eerste schetsen we hieronder wanneer er sprake is van **een compliment, een klacht** en wanneer van **een bezwaar**.

### 1.2. Compliment

Een compliment kunt u geven als u vindt dat wij ons werk goed doen. Wij ontvangen graag een compliment van u, als u vindt dat wij ons werk goed doen, dat motiveert ons.

### 1.3. Klacht

Een klacht heeft altijd betrekking op *hoe* u behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop er met u is omgegaan. Bijvoorbeeld of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van het wijkteam of de manier waarop ondersteuning is geboden. In het volgende hoofdstuk kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

### 1.4. Bezwaar

Wanneer u zorg aanvraagt die wij niet zelf kunnen bieden en uitbesteden aan een zorgpartner (een maatwerkvoorziening) dan ontvangt u binnen 8 weken een beslissing. De brief met de beslissing noemen we een beschikking. De beslissing in de brief noemen we een besluit. Het kan zijn dat u een bepaalde beschikking (nog) niet heeft gekregen binnen de termijn van 8 weken. Of dat u het niet eens bent met het besluit. Bijvoorbeeld als u huishoudelijke hulp heeft aangevraagd en u deze niet toegewezen krijgt. Of als u het niet eens bent met het genomen besluit, dat het wijkteam zélf de ondersteuning gaat uitvoeren. Dan kunt u altijd bellen, misschien kunnen we het snel oplossen. Als dat niet lukt kunt u officieel kenbaar maken dat u het niet eens bent met de beslissing door 'bezwaar te maken'. Een bezwaar is altijd gericht tegen een *inhoudelijk besluit*.

De beslissingen over de toekenning van een maatwerkvoorziening (Wmo en Jeugdwet) neemt het wijkteam namens het college van Burgemeester en Wethouders van Hollands Kroon. Inclusio Hollands Kroon heeft daarvoor formeel bevoegdheid gekregen van het college van B&W. Tegen beslissingen van een overheidsorgaan, zoals het college van B&W, kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Een bezwaar dient u in bij de gemeente Hollands Kroon. Als u een bezwaar indient, dan moet u duidelijk opschrijven *waarom* u het niet eens bent met het besluit. De brief waarin u dit opschrijft noemen we een bezwaarschrift. De gemeente moet dan nog een keer kijken naar het besluit en een tweede besluit nemen (dit noemen we beslissing op bezwaar). Hiervoor kan het zijn dat de gemeente in gesprek gaat met u en met medewerkers van Inclusio Hollands Kroon, die tot de beslissing gekomen zijn. Als u er op deze manier niet uitkomt, volgt er een hoorzitting met een onafhankelijke bezwaarcommissie. Via onderstaande link vindt u meer informatie over het indienen van een bezwaar en u vindt hier het bezwaarschriftformulier. U wordt online door de stappen geleid om uw bezwaar op de juiste manier in te dienen.

<https://www.hollandskroon.nl/bezwaar-maken>

## 2. Een compliment of klacht indienen

U kunt op verschillende manieren uw compliment of klacht uiten. Hieronder worden de stappen aan u uitgelegd.

### 2.1. Uw compliment uiten

U kunt een compliment persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via het e-mailadres [complimentenhollandskroon@incluzio.nl](mailto:complimentenhollandskroon@incluzio.nl) uiten. Dit kan natuurlijk ook bij de wijkteammedewerker die bij u bekend is.

### 2.2. Uw klacht indienen

U heeft de vrijheid om uw klacht in te dienen bij:

- a. het wijkteam zelf
- b. de adviseur klachtenmanagement van Incluzio Hoofdkantoor in Schiedam
- c. een externe klachtenfunctionaris; van Quasir of het AKJ

Wat er gebeurt nadat u uw klacht heeft ingediend leest u bij 2.3. Hieronder volgt eerst meer uitleg over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen.

#### Ad a.) Een klacht indienen bij uw wijkteam

U kunt een klacht bespreken of indienen bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft, dus uw wijkteammedewerker. U kunt uw klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail uiten. Zie 2.3 voor de stappen die volgen nadat u uw klacht heeft ingediend.

#### Ad b.) Een klacht indienen bij de adviseur klachtenmanagement van Incluzio hoofdkantoor in Schiedam

U kunt uw klacht ook indienen bij de adviseur klachtenmanagement van Incluzio in Schiedam. Daar is het hoofdkantoor van Incluzio gevestigd. Deze adviseur klachtenmanagement is niet als medewerker van Incluzio Hollands Kroon betrokken bij onze dienstverlening en kan daardoor zonder mening en onafhankelijk naar de situatie kijken. De adviseur klachtenmanagement is werkzaam bij de afdeling Kwaliteit van ons hoofdkantoor. U kunt uw klacht schriftelijk per post of via e-mail indienen.

#### Contactgegevens:

Incluzio, t.a.v. afdeling klachten  
Karel Doormanweg 4  
Postbus 144  
3100AC Schiedam

Email: [klachtenhollandskroon@incluzio.nl](mailto:klachtenhollandskroon@incluzio.nl)

#### Ad c.) Een klacht indienen bij een externe klachtenfunctionaris; van Quasir of het AKJ

Daarnaast kunt u uw klacht voorleggen aan één van de *externe* onafhankelijke klachtenfunctionarissen; Quasir of het AKJ.

#### Quasir:

Quasir is een expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn, op gebied van jeugd en volwassenen. U kunt daar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokken wijkteammedewerker. Quasir kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden. Een klachtenfunctionaris van Quasir is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. De klachtenfunctionaris probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, door met beide partijen in gesprek te gaan.

Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld. U kunt uw klacht telefonisch of via e-mail uiten. Deze service is voor u kosteloos. Bezwaren gaan over de inhoud van een beslissingen en worden NIET door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Die gaan rechtstreeks naar de gemeente Hollands Kroon (zoals in hoofdstuk 1.4 weergegeven).

Op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) vindt u de meest actuele telefoonnummers en (e-mail)adressen om met hen in contact te komen.

#### **Het AKJ:**

Het AKJ is de landelijke organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de jeugdhulp die u krijgt. Als u er niet uitkomt met de hulpverlener van een wijkteam, kunt u altijd contact opnemen met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren ze naar uw verhaal. Soms helpt dat al. De vertrouwenspersoon zal uw verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij vertelt u wat uw rechten zijn en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon u helpen bij het opstellen van een klachtbrief en meegaan naar een gesprek over uw klacht met het wijkteam.

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. De vertrouwenspersonen van het AKJ zijn niet in dienst van de gemeente of van de wijkteams van Inluzio Hollands Kroon.

Op [www.akj.nl](http://www.akj.nl) vindt u de meest actuele telefoonnummers en (e-mail)adressen om met hen in contact te komen.

### **2.3. Uw klacht bespreken**

Het bespreken van uw klacht verloopt via de volgende stappen:

1. U dient uw klacht in bij uw wijkteam of bij één van de externe klachtenfunctionarissen van Inluzio hoofdkantoor / Quasir / AKJ.  
N.B. De externe klachtenfunctionarissen van Inluzio, Quasir en AKJ zullen altijd aan u vragen of u de klacht ook direct geuit hebt bij het wijkteam van Inluzio Hollands Kroon.
2. Nadat u uw klacht hebt geuit, ontvangt u binnen een werkdag een ontvangstbevestiging.
3. Als u uw klacht bij het wijkteam heeft geuit, wordt er zo spoedig mogelijk een gesprek met u ingepland om de klacht te bespreken. Hierbij zijn de betrokken wijkteammedewerker en de interne klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon aanwezig.
4. Als u uw klacht bij één van de externe klachtenfunctionarissen heeft geuit, start deze functionaris een onderzoek en gaat het gesprek aan met u en de wijkteammedewerker om te beslissen of de klacht terecht (gegrond) of onterecht (ongegrond) is.
5. Als dat nodig blijkt, wordt door de externe klachtenfunctionaris een klachtgesprek ingepland met alle betrokkenen, bij u thuis of op kantoor van Inluzio Hollands Kroon. Hierbij zijn aanwezig: de betrokken wijkteammedewerker, diens Teamcoach, de interne klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon en de externe klachtenfunctionaris.
6. De externe klachtenfunctionaris van Inluzio / Quasir / AKJ rapporteert aan Inluzio Hollands Kroon of de klacht onderling is op te lossen (bemiddelbaar) is of niet. Wanneer deze bemiddelbaar is, stelt de externe klachtenfunctionaris een advies op aan Inluzio Hollands Kroon hoe om te gaan met de klacht.
7. Inluzio Hollands Kroon neemt het advies over en bespreekt dit met u. Inluzio Hollands Kroon legt de vervolgspraken vast.

- N.B. Het staat u in dit hele klachtenproces vrij om iemand mee te nemen uit uw eigen netwerk om u bij te staan bij de gesprekken. U kunt ook gebruik maken van een onafhankelijke klantondersteuner, zie hoofdstuk 3 voor meer informatie. De wijkteammedewerker van Inluzio wordt bijgestaan door een eigen interne klachtenfunctionaris van Inluzio Hollands Kroon.

#### **2.4. Vervolggesprek**

Na een vooraf afgestemde periode vindt een vervolggesprek / evaluatiegesprek plaats. Tijdens dit gesprek bespreken we met u of de met elkaar gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht volledig en naar tevredenheid is opgelost. Ook de externe klachtenfunctionaris kan hierbij aanwezig zijn. Indien nodig maken we nieuwe afspraken met elkaar.

#### **2.5. Externe onafhankelijke klachtencommissie**

Wanneer een klacht in een aantal gesprekken niet bemiddelbaar blijkt, wordt de klacht doorverwezen naar de externe klachtencommissie van Quasir.

##### Contactgegevens:

Klachtencommissie Quasir  
T.a.v. de ambtelijk secretaris  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel

De klachtencommissie is gelieerd aan Quasir en bestaat uit een voorzitter en twee leden met kennis van de desbetreffende dienstverlening. De externe klachtencommissie werkt volgens haar eigen procedures en klachtenreglement. Deze voldoen aan de wettelijke vereisten. De klachtencommissie is onafhankelijk, dat wil zeggen: ook onafhankelijk van Quasir.

De volgende stappen worden dan doorlopen:

1. U dient uw klacht schriftelijk, in de Nederlandse taal, in bij het ambtelijk secretariaat van de klachtencommissie. In de klacht vermeldt u:
  - Uw naam, adres en woonplaats;
  - Indien de klacht voor iemand anders indient, moet u een machtiging bijvoegen, (tenzij klager een wettelijk vertegenwoordiger is) en diens personalia;
  - De feiten of handelingen waarover wordt geklaagd;
  - De datum of data waarop de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden;
  - Zo helder mogelijk de persoon of personen tegen wie de klacht zich richt.
2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in en vraagt de benodigde gegevens op.
3. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie stelt Inluzio Hollands Kroon (verweerder) op de hoogte van de indiening van de klacht en Inluzio krijgt tijd om te reageren.
4. De klachtencommissie stelt u in de gelegenheid schriftelijk een nadere toelichting te geven op de reactie (het verweer) van Inluzio (repliek). En hierna krijgt Inluzio Hollands Kroon vervolgens weer de tijd voor een reactie (dupliek) op uw reactie (de repliek).
5. Als het nodig is, wordt er nog een mondeling overleg gevoerd. Dat overleg gebeurt in elkaars aanwezigheid (gezamenlijke hoorzitting).
6. Nadat het onderzoek is afgerond komt de klachtencommissie tot een oordeel over de in behandeling genomen klacht en wordt de uitspraak (beslissing) opgesteld. Bij de besluitvorming streeft de commissie naar het eens zijn van beide partijen (consensus). De uitspraak wordt binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen, medegedeeld.
7. De uitspraak is niet bindend voor Inluzio Hollands Kroon. De uitspraak geldt als 'zwaarwegend advies'.

8. Binnen een maand na ontvangst van de uitspraak, deelt Inluzio Hollands Kroon aan u en de commissie mede of en welke maatregelen zij zal nemen. De argumenten worden schriftelijk gedeeld.

Tegen een uitspraak van de externe klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

### ***2.6. Intrekken van de klacht / stopzetten procedure***

U kunt te allen tijde uw klacht intrekken;

- a. Als u uw klacht heeft ingediend bij het wijkteam of één van de externe klachtenfunctionarissen, dan kunt u uw klacht schriftelijk, per email of telefonisch intrekken, zie contactgegevens bij 2.2.
- b. Als u een klacht heeft ingediend bij de externe klachtencommissie, kunt u deze schriftelijk intrekken, voorzien van redenen voor deze stopzetting.

### 3. Hulp bij klachten indienen

Bij het opstellen en bespreken van uw klacht kunt u hulp vragen aan een onafhankelijke klantondersteuner. In Hollands Kroon kunt u hiervoor terecht bij:

#### De Vrijwillig Onafhankelijke Adviseurs (VOA's) van de LSBO (ouderenbond)

De VOA's ondersteunen inwoners van Hollands Kroon die een vraag hebben op gebied van zorg, welzijn, ondersteuning. De VOA's werken voor welzijnsorganisatie Wonen Plus Welzijn. U kunt de VOA's bereiken via de diverse servicepunten in Hollands Kroon, zie hieronder. De VOA's richten zich op de ondersteuning van volwassenen. Ondersteuning van de VOA's is gratis.

#### **Servicepunt Anna Paulowna**

Keijzershoff 64, 1761 BR Anna Paulowna  
Tel. 0223-535826  
Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur  
[annapaulowna@wonenpluswelzijn.nl](mailto:annapaulowna@wonenpluswelzijn.nl)

#### **Servicepunt Hippolytushoef**

Parkzicht 11, 1777 BC Hippolytushoef  
Tel. 0227-591570  
Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur  
[wieringen@wonenpluswelzijn.nl](mailto:wieringen@wonenpluswelzijn.nl)

#### **Servicepunt Nieuwe Niedorp**

Watersnip 72, 1733 BG Nieuwe Niedorp  
Tel. 0224-542660  
Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur  
[niedorp@wonenpluswelzijn.nl](mailto:niedorp@wonenpluswelzijn.nl)

#### **Servicepunt Wieringerwerf**

Cultuurschuur  
Loggersplein 1, 1771 CE Wieringerwerf  
Tel. 0227-600079  
Ma. t/m vr. 9.00-12.00 uur  
[wieringermeer@wonenpluswelzijn.nl](mailto:wieringermeer@wonenpluswelzijn.nl)

## 4. Van complimenten en klachten willen we leren

### **4.1. Jaarverslagen van de externe klachtenfunctionarissen**

De externe klachtenfunctionarissen van zowel Inluzio hoofdkantoor, als Quasir, als het AKJ maken jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtenfunctionarissen is ingediend;
- De aard en inhoud van deze klachten;
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten;
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklagden.

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag is openbaar.

### **4.2. Evalueren en verbeteren**

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is, worden verbeteringen doorgevoerd. Klachten over zorg van en door onderaannemers worden teruggekoppeld en geëvalueerd met de betreffende zorgaanbieder.

## 5. Externe klachtencommissie

In dit hoofdstuk meer informatie over de externe klachtencommissie, gelieerd aan Quasir.

### 5.1. Samenstelling en totstandkoming externe klachtencommissie

- De klachtencommissie functioneert als klachtencommissie in de zin van de huidige wetgeving.
- De commissie bestaat uit drie vaste leden en drie plaatsvervangend leden.
- De voorzitter van de klachtencommissie is jurist, één lid wordt benoemd op titel van het patiënten belang en één lid op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer; dit geldt eveneens voor de plaatsvervangend leden.
- De voorzitter en het lid dat op titel van het patiënten belang is benoemd mogen geen relatie hebben of in de afgelopen twee jaar gehad hebben met de zorgaanbieder of diens werknemer; de leden die benoemd worden op titel van het belang van de zorgaanbieder of diens werknemer mogen geen lid zijn van het bestuur van deze zorgaanbieder.
- De leden van de klachtencommissie worden benoemd door Quasir voor een periode van drie jaar, ze zijn twee keer herbenoembaar.
- De leden worden benoemd op persoonlijke titel en doen hun werk zonder last of ruggespraak.
- De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op voor de leden en plaatsvervangend leden.
- Aan de klachtencommissie wordt ter ondersteuning een ambtelijk secretaris toegevoegd die geen lid is van de klachtencommissie.

### 5.2. Taken en verantwoordelijkheden

- Het in ontvangst nemen van de klacht;
- Het beoordelen van de ontvankelijkheid van de ontvangen klacht;
- Het onderzoeken van de klacht (verzamelen van feiten en relevante stukken, het realiseren van hoor en wederhoor, indien gewenst het horen van relevante personen, het toetsen van de van de ontvangen informatie);
- Het beoordelen van de klacht en komen tot een uitspraak en het formuleren van eventuele aanbevelingen;
- Het beschrijven van het verloop en de uitkomsten van het onderzoek alsmede het oordeel en de eventuele aanbevelingen in een schriftelijke uitspraak;
- Het doen registreren van de klachten en het uitbrengen van een (geanonimiseerd) jaarverslag;
- Het melden van klachten waarbij sprake is van een calamiteit, een ernstige klacht of een ernstige situatie van structurele aard aan de zorgaanbieder en/of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

### 5.3. Bevoegdheden

- Het instellen van een zelfstandig onderzoek;
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de wettelijke bepalingen;
- Het oproepen en horen van personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken;
- Het horen van getuigen;
- Het inschakelen van deskundigen;
- Het uitbrengen van aanbevelingen of advies aan de zorgaanbieder.

## 6. Externe geschilleninstantie

Sinds 1 januari 2017 is het voor zorgverleners verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. Inclusio Hollands Kroon is sinds januari 2017 aangesloten bij Zorggeschil, onderdeel van ons externe klachtenbureau Quasir.

### 6.1. Wat is een geschil?

Een geschil = ‘een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de verlening van zorg, dat aan het oordeel van de Geschilleninstantie wordt onderworpen’.

Met andere woorden: als u het niet eens bent met hoe Inclusio Hollands Kroon de zorg verleent én als we er via klachtenbemiddeling niet uitkomen, dan is er sprake van een ‘geschil’. In dat geval kunt u een uitspraak van een geschilleninstantie aanvragen. Deze uitspraak is bindend voor u en voor Inclusio. Er kan door de geschilleninstantie ook een schadevergoeding van Inclusio worden geëist. Het inschakelen van de Geschilleninstantie is een extra stap vóór de rechter.

### 6.2. Zorggeschil

Inclusio Hollands Kroon is aangesloten bij Stichting Zorggeschil. Zorggeschil is een door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende geschilleninstantie welke zich richt op zorgverleners in de eerstelijnszorg; de verpleegzorg, de verzorgingszorg en de thuiszorg, maar bijvoorbeeld ook de geestelijke gezondheidszorg. Door ons aan te sluiten bij Stichting Zorggeschil voldoet Inclusio aan de wettelijke plicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie.

Het Ministerie van VWS heeft met de invoering van artikel 18 van de Wkkgz een middel aangereikt waarbij cliënten en patiënten bij een conflictsituatie met de zorgverlener een onafhankelijke uitspraak kunnen afdwingen via een geschillencommissie. Voorheen was dit alleen mogelijk door een rechtsgang naar de kantonrechter.

Geschilleninstantie Zorggeschil bestaat uit een voorzitter en een vicevoorzitter die beiden meester in de rechten zijn, alsmede leden die zijn voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Zij worden ondersteund door een Ambtelijk Secretaris. De voorzitter (dan wel de vicevoorzitter bij diens afwezigheid) wijst de leden aan die aan de behandeling van een geschil deelnemen. De aldus gevormde geschillencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en een gelijk aantal leden voorgedragen door aangesloten organisaties van zorgaanbieders en cliëntenorganisaties.

### 6.3. Hoe meldt u zich bij de geschilleninstantie?

Als u de geschilleninstantie wil betrekken bij het geschil, dan kunt u via de website van Zorggeschil uw melding doen van het geschil. Ook bij een geschil, kunt u zich laten ondersteunen door een cliëntondersteuner, advocaat, jurist of andere vertegenwoordiger.

#### Contactgegevens:

Stichting Zorggeschil

De Meenthe 6

8471 ZP Wolvega

0561 618711 (Quasir)

9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)

[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

Melding online doen via: <https://zorggeschil.nl/melding/>

## 7. Overige belangrijke informatie

### **Geheimhouding**

De externe klachtenfunctionarissen, de leden van de externe klachtencommissie, de klachtenfunctionaris van Inclusio Hollands Kroon en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de externe klachtenfunctionaris en klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Inclusio Hollands Kroon.

### **Toestemming tot inzage in persoonsgegevens**

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat de beklagde en de externe klachtencommissie de (persoons-)gegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht wordt hiervoor schriftelijk toestemming aan u gevraagd.

### **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De externe klachtenfunctionarissen bewaren documenten met betrekking tot een klacht in een digitaal dossier. Een klachtendossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

De interne klachtenfunctionaris van Inclusio Hollands Kroon is bevoegd de bewaartermijn van een klachtendossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het reguliere dossier van de klant bewaard.

### **Kosten**

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten aan u in rekening gebracht aan. Dit geldt ook voor het inroepen van hulp bij externe klachtenfunctionarissen en de VOA's.

### **Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten**

Inclusio Hollands Kroon zorgt voor een ruime bekendmaking van deze Regeling Complimenten en Klachten. Onze wijkteammedewerkers informeren klanten over de Regeling Complimenten en Klachten in hun standaarduitleg over de werkwijze van het wijkteam.

### **Vaststelling en wijziging regeling**

Deze regeling is door de directie van Inclusio Hollands Kroon vastgesteld op 1 december 2020. De regeling kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de externe klachtencommissie en de klachtenfunctionaris).

### **Wetgeving**

Wetgeving rondom klachten is geregeld in de WKKGZ, Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen Zorg. U kunt deze wet terug vinden onder:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>