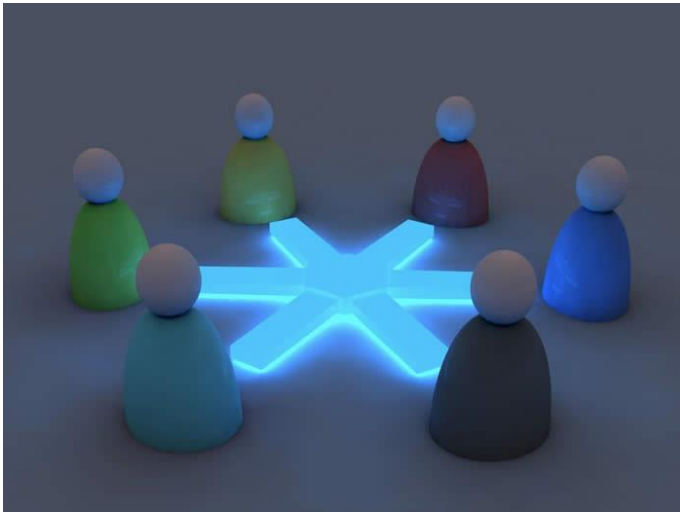


Nog niet tevreden, en dan?

De externe klachtencommissie van uw  
zorgaanbieder



**SKGN**

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

Overal waar mensen werken worden wel eens fouten gemaakt of gaan dingen soms niet zoals u dat wenst. In deze folder kunt u lezen hoe u bij de externe klachtencommissie van verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorg in de gezondheidsregio Nijmegen een klacht in kunt dienen.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht elke instelling een klachtenregeling te hebben en die onder haar cliënten bekend te maken.

Het mes snijdt daarbij aan twee kanten: u kunt uw ervaringen kwijt en voor de zorgaanbieder geeft het inzicht in de zaken die mogelijk niet goed gaan.

Voor de zorgaanbieder is een klacht een advies om zaken anders en beter te doen en een aansporing om de kwaliteit van zijn werk te verbeteren.

Het is verstandig uw klacht eerst intern aan de orde te stellen. Bij uw zorgaanbieder is informatie over de interne klachtenprocedure verkrijgbaar. Als u er intern niet uitkomt, kunt u zich tot de externe klachtencommissie wenden. Deze folder gaat over het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Bij de externe klachtencommissie kunt u met uw klacht terecht wanneer u vindt dat uw klacht een onpartijdige en objectieve behandeling nodig heeft. Of wanneer u vindt dat een onafhankelijke partij beter over uw klacht kan oordelen dan iemand binnen de organisatie van de zorgaanbieder.

U kunt over alles klagen wat u niet bevalt. Het moet wel te maken hebben met de zorg die door de zorgaanbieder gegeven wordt. Of het moet te maken hebben met iemand die werkzaam

is bij de zorgaanbieder. De klachtencommissie geeft een **advies** aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder.

De externe klachtencommissie oordeelt **niet** over een eventuele schadevergoeding. Daarvoor moet u zich wenden tot de burgerlijke rechter of De Geschillencommissie (zie [www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/))

Heeft u een klacht in verband met **onvrijwillige zorg** (Wet zorg en dwang), dan kunt u niet bij de Klachtencommissie van de SKGN terecht. Hiervoor bestaat een andere regeling die u bij uw zorgaanbieder op kunt vragen of op de website van uw zorgaanbieder kunt vinden.

### Hoe kunt u een klacht indienen?

Een klacht bij de externe Klachtencommissie kan worden ingediend bij:

#### **Klachtencommissie SKGN**

t.a.v. de ambtelijk secretaris  
p/a Postbus 45  
6620 AA Dreumel

klachtencommissie@skgn.nl

U geeft daarbij duidelijk aan

1. wat uw klacht is,
2. waarover u een uitspraak wenst,
3. tegen wie de klacht gericht is.

## Wie kunnen er een klacht indienen?

Iedere cliënt van een deelnemende zorgaanbieder die zich geschaad voelt door de hulpverlening kan daarover een klacht indienen. Ook andere personen kunnen dat:

- de wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt,
- diens gemachtigde,
- diens zaakwaarnemer en
- diens nabestaanden.

Ook familieleden en andere naaste betrekkingen van cliënten kunnen een klacht indienen over gedragingen tegen henzelf.

## U heeft een klacht ingediend en dan?

Nadat u een klacht heeft ingediend stuurt de ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie u een ontvangstbevestiging. Mocht de Klachtencommissie meer informatie over de klacht nodig hebben, dan laat zij u dat weten. De Klachtencommissie zorgt er vervolgens voor dat de aangeklaagde op de hoogte gesteld wordt van de klacht en geeft de aangeklaagde de mogelijkheid om te reageren op de klacht, het zogenaamde verweerschrift. Hierna volgt in de meeste gevallen een hoorzitting waarbij de Klachtencommissie aan u en aan de aangeklaagde vragen kan stellen om een goed beeld van de situatie te krijgen. Ook kunt u bij de hoorzitting een toelichting geven op uw klacht en op het verweer van de aangeklaagde. Na de hoorzitting gaat de Klachtencommissie aan de slag met alle informatie om tot een advies te komen. De Klachtencommissie streeft er naar om binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een advies te geven. Dit advies gaat naar de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder die vervolgens een besluit neemt. Bent u het met dit besluit niet eens, dan kunt u naar de Geschillencommissie verpleging, verzorging en geboortezorg.

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/)

## **Wie zitten er in de Klachtencommissie?**

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal acht leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. De commissie moet een objectieve en onpartijdige behandeling van klachten garanderen. Daarom bestaat deze commissie uit leden die onafhankelijk zijn van de deelnemende zorgaanbieders en die daarnaast een deskundige en zorgvuldige beslissing kunnen nemen. In de Klachtencommissie zitten in ieder geval een jurist en een specialist ouderengeneeskunde. De cliëntenraden van de deelnemende zorgaanbieders hebben verzwaaard adviesrecht met betrekking tot de benoeming van (plaatsvervangende) leden van de Klachtencommissie.

## **Hulp bij het indienen van een klacht**

U kunt zich bij het indienen en de verdere behandeling van uw klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of door de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie bij de zorgaanbieder.

## **De procedure**

De procedure staat beschreven in de klachtenregeling van de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN). Deze klachtenregeling is verkrijgbaar bij de directie van uw zorgaanbieder of bij de klachtenfunctionaris van uw zorgaanbieder. U kunt deze ook vinden op [www.skgn.nl](http://www.skgn.nl) .

## Over de Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN) bestaat sinds 1998. Zij is opgericht door een aantal zorgaanbieders in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg uit de regio Nijmegen.

Doel van de SKGN is om de cliënten van de deelnemende zorgaanbieders naast de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur en/of de Geschillencommissie, ook de mogelijkheid te geven om met een klacht terecht te kunnen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie geeft de Raad van Bestuur een advies naar aanleiding van de ingediende klacht.

De stichting houdt daartoe een externe klachtencommissie in stand. Deze externe Klachtencommissie opereert geheel zelfstandig met een eigen voorzitter en een ambtelijk secretaris. De Klachtencommissie werkt met deskundigen met kennis en kwaliteit op het gebied van de verpleging, verzorging en thuiszorg. Deze deskundigen zijn niet verbonden met één van de deelnemende zorginstellingen zodat zij onafhankelijk kunnen adviseren.

De Klachtenregeling van de SKGN is gebaseerd op een landelijk model dat gezamenlijk is opgesteld door ActiZ (de brancheorganisatie binnen de zorg) en LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden).

De SKGN legt jaarlijks verantwoording af in een jaarverslag.

Op de website van de SGKN kunt u zien welke zorgaanbieders deelnemen aan de SKGN.

## **Contactadressen:**

### **Klachtencommissie SKGN**

t.a.v. de ambtelijk secretaris

p/a Postbus 45

6620 AA Dreumel

Email: [klachtencommissie@skgn.nl](mailto:klachtencommissie@skgn.nl)

Telefoon: 06-82314033

### **Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen (SKGN)**

p/a Postbus 45

6620 AA Dreumel

