

# ZORGGROEP GEZELLIG

KLACHTENREGELING



Zorggroep  
Gezellig

ZORGGROEP GEZELLIG  
RUDOLF DIESELSTRAAT 9  
8013 NJ ZWOLLE  
085 - 040 90 74  
INFO@ZORGGROEPGEZELLIG.NL  
[WWW.ZORGGROEPGEZELLIG.NL](http://WWW.ZORGGROEPGEZELLIG.NL)

## INHOUDSOPGAVE

<b><u>WERKWIJZE KLACHTENBEHANDELING CLIËNTEN.....</u></b>	<b><u>3</u></b>
INLEIDING.....	3
FORMELE INTERNE KLACHTENPROCEDURE ONDER REGIE VAN DE BESTUURDER .....	3
GESCHILLENCOMMISSIE.....	4
<b><u>WERKWIJZE KLACHTENBEHANDELING MEDEWERKERS.....</u></b>	<b><u>5</u></b>
DOEL.....	5
BESTEMD VOOR .....	5
DEFINITIE KLACHT .....	5
VOORAFGAAND OVERLEG .....	5
INDIENEN VAN DE KLACHT .....	6
TAKEN COACH .....	6
TAKEN DIRECTIE.....	6
<b><u>BIJLAGE 1: KLACHTENREGLEMENT .....</u></b>	<b><u>7</u></b>
ARTIKEL 1. ALGEMENE BEPALINGEN.....	7
ARTIKEL 2. DE KLACHTENCOMMISSIE .....	8
ARTIKEL 3. INDIENING VAN EEN KLACHT.....	9
ARTIKEL 4. BEHANDELING VAN KLACHTEN .....	10
ARTIKEL 5. UITSpraak VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	12
ARTIKEL 6. GEVOLG VAN DE UITSpraak VAN DE KLACHTENCOMMISSIE .....	12
ARTIKEL 7. VALSE AANGIFTE.....	13
<b><u>BIJLAGE 2: KLACHTENFORMULIER .....</u></b>	<b><u>14</u></b>

## WERKWIJZE KLACHTENBEHANDELING CLIËNTEN

### INLEIDING

Voor de afhandeling van formele klachten van cliënten is binnen Zorggroep Gezellig een Klachtenreglement ingesteld (bijlage 1). Formele klachten kunnen gemeld worden via het Klachtenformulier (bijlage 2) en rechtstreeks via de telefoon of medewerkers van Zorggroep Gezellig. Wanneer een klacht direct aan de telefoon kan worden opgelost, is er geen sprake van een formele maar van een informele klacht.

Volgens artikel 1.9 van dit reglement, worden klachten van cliënten door een onafhankelijke Klachtencommissie behandeld. Klachten die schriftelijk aan de Klachtencommissie zijn gericht worden door haar volgens het reglement behandeld. Voorafgaand aan een klacht die wordt gedeponereerd bij de Klachtencommissie van Zorggroep Gezellig is altijd sprake van een interne procedure: informeel en meestal ook formeel. Deze procedure wordt in deze werkwijze beschreven.

In de praktijk wordt een klacht, voorafgaand aan zowel de interne klachtenprocedure als aan de formele klachtenprocedure, altijd besproken met de medewerkers en met de Coach. Zo kunnen communicatiestoornissen, misverstanden en ontevredenheid snel worden voorkomen, rechtgezet en/of worden verholpen zonder dat het tot een daadwerkelijke formele klacht komt. Cliënten worden tevens nadrukkelijk uitgenodigd om klachten direct te bespreken met de medewerker.

### FORMELE INTERNE KLACHTENPROCEDURE ONDER REGIE VAN DE BESTUURDER

Een klacht wordt behandeld conform de formele interne klachtenprocedure wanneer deze schriftelijke wordt ingediend bij de Klachtencommissie of directie.

In het geval van een klacht wordt deze door de bestuurder in overleg met de betreffende Coach in behandeling genomen, conform de afspraken over interne klachtenbehandeling zoals hieronder uitgewerkt.

Wanneer een cliënt een klacht heeft, zijn er dus verschillende manieren om dit kenbaar te maken:

- Direct bespreken met de betrokken medewerker
- Telefonisch kenbaar maken bij de medewerkers op kantoor
- Een schriftelijke klacht indienen bij de directie of bij de Klachtenfunctionaris van de Klachtencommissie van Zorggroep Gezellig

Iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede wordt als klacht aangemerkt, indien de cliënt dat wenst en wordt als klacht behandeld. Indien de cliënt geen behoefte heeft aan een klachtenbehandeling, dan wordt er geen behandeling gestart.

De contactgegevens van de Klachtenfunctionaris van Zorggroep Gezellig zijn:

Rieke Kok  
T: 085 – 040 90 74  
E: [rieke@thuiszorggezellig.nl](mailto:rieke@thuiszorggezellig.nl)

De Klachtenfunctionaris binnen Zorggroep Gezellig is een onafhankelijk persoon.

### **GESCHILLENCOMMISSIE**

Zorggroep Gezellig is aangesloten bij de geschillencommissie EZA  
<http://geschillencommissie-eza.nl>.

U kunt als cliënt rechtstreeks een beroep doen op de geschillencommissie EZA via:

T: 030 697 0817  
E: [info@geschillencommissie-eza.nl](mailto:info@geschillencommissie-eza.nl)

Indien u als cliënt niet tevreden bent over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, kunt u hierover ook altijd melding doen bij degene die uw indicatie heeft afgegeven.

## WERKWIJZE KLACHTENBEHANDELING MEDEWERKERS

### DOEL

De klachtenregeling voor medewerkers heeft als doel medewerkers die ontevreden of boos zijn over een beslissing, bejegening of gedrag in staat te stellen een klacht in te dienen.

### BESTEMD VOOR

- Alle medewerkers met een arbeidscontract voor (on)bepaalde tijd
- Stagiaires
- Oproepkrachten

### DEFINITIE KLACHT

Onder een klacht wordt verstaan een door een medewerker mondeling of schriftelijk ingediende uiting van onvrede of boosheid over een beslissing, bejegening of gedrag (of het nalaten daarvan) door degene tegen wie de klacht wordt ingediend en waardoor de klager in zijn persoonlijke belang is geschaad.

De regeling heeft betrekking op klachten van medewerkers van Zorggroep Gezellig tegen besluiten, bejegening of gedrag van andere medewerkers van Zorggroep Gezellig. Een klacht dient in principe eerst te zijn voorgelegd aan de Coach, die in de gelegenheid moet zijn gesteld de oorzaak van de klacht weg te nemen, dan wel een oplossing voor de klacht te vinden.

Indien een klacht de Coach betreft, kan de klacht rechtstreeks worden ingediend bij de Directie.

### VOORAFGAAND OVERLEG

Bij klachten wordt eerst met de betreffende Coach gesproken. De Coach en medewerker bekijken samen welke oplossingen mogelijk zijn om de oorzaak van de klacht weg te nemen. Als de gekozen oplossingen leiden tot opheffing van de klacht, wordt deze als afgehandeld beschouwt.

Als de klacht naar mening van de klager niet naar tevredenheid is opgelost kan zij de klacht indienen bij de Directie. Wanneer beide partijen daarmee instemmen, kan gebruik worden gemaakt van een bemiddelaar en/of de vertrouwenspersoon.

De contactgegevens van de Vertrouwenspersoon van Zorggroep Gezellig zijn:

Rieke Kok  
T: 085 – 040 90 74  
E: rieke@thuiszorggezellig.nl

## **INDIENEN VAN DE KLACHT**

De klacht wordt door of namens de medewerker duidelijk omschreven en voorzien van een motivatie schriftelijk op per email ingediend bij de directie of de Coach. Wanneer meer medewerkers dezelfde klacht indienen, worden deze klachten gezamenlijk behandeld. De klacht kan tevens rechtstreeks bij de Klachtenfunctionaris ingediend worden:

Rieke Kok  
T: 085 – 040 90 74  
E: rieke@thuiszorggezellig.nl

## **TAKEN COACH**

De Coach zal uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht van de medewerker. Hiervoor zal de Coach nader onderzoek doen. Als de klacht door de Coach in overleg met de medewerker wordt opgelost, wordt de klacht als afgehandeld beschouwt en wordt hiervan schriftelijk verslag gedaan aan de Directie. Als blijkt dat de klacht (gedeeltelijk) is opgelost, kan de Coach de Directie adviseren over eventueel te treffen maatregelen in het kader van de afwikkeling van de klacht. De Directie neemt vervolgens een besluit over het vervolg.

De Coach doet uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Als de Coach er niet in slaagt binnen de gestelde termijn een klacht te behandelen, wordt dat gemeld bij de Directie, bij de klager en de aangeklaagde en kan de termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgewikkeld door de directie met vier weken worden verlengd.

## **TAKEN DIRECTIE**

De Directie heeft als taak om te bewaken dat klachten op een juiste wijze worden afgehandeld. Tevens heeft de Directie de verantwoordelijkheid om zo nodig het beleid te wijzigen zodat voorkomen wordt dat klachten zich vaker voordoen dan wel zich herhalen.

## BIJLAGE 1: KLACHTENREGLEMENT

### ARTIKEL 1. ALGEMENE BEPALINGEN

In deze klachtenregeling, als bedoeld in artikel 13 lid 1, van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, wordt verstaan onder:

- 1) **Zorgaanbieder**  
De zorgaanbieder is de rechtspersoon die zorg en maatschappelijke ondersteuning verleent. De zorgaanbieder is in deze klachtenregeling aangeduid als Zorggroep Gezellig.
- 2) **Cliënt**  
Een natuurlijk persoon aan wie Zorggroep Gezellig maatschappelijke ondersteuning of gezondheidszorg verleent of heeft verleend.
- 3) **Cliëntenraad**  
De raad die op basis van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen is ingesteld.
- 4) **Klacht**  
Elk naar voren gebracht schriftelijk bezwaar tegen een gedraging van Zorggroep Gezellig of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt. Onder gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
- 5) **Klager**  
Een cliënt of zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) die een klacht indient.
- 6) **Aangeklaagde**  
Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit is Zorggroep Gezellig of een voor hem werkzame persoon, die direct betrokken is bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen klager in zijn klacht aan de orde stelt.
- 7) **Klachtenbehandeling**  
Het onderzoeken en beoordelen van een klacht, leidend tot een oordeel, gevat in een schriftelijke uitspraak. De gevolgen van de uitspraak zijn niet juridisch afdwingbaar.
- 8) **Klachtenfunctionaris**  
Degene die in de organisatie van Zorggroep Gezellig belast is met de opvang van en bemiddeling in klachten.

- 9) Klachtencommissie  
De door Zorggroep Gezellig ingestelde onafhankelijke instantie die volgens de vereisten van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorgen de op basis daarvan in deze klachtenregeling vastgelegde procedure komt tot een oordeel over de klacht, vastgelegd in een schriftelijke uitspraak.
- 10) Hoor en wederhoor  
Het principe waarbij klager en aangeklaagde de mogelijkheid krijgen hun standpunten kenbaar te maken en op elkaars standpunt kunnen reageren. Zij beschikken daartoe over alle stukken die in het kader van de klacht zijn ingediend.
- 11) Uitspraak  
Een schriftelijke weergave van de ingediende klacht, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel en eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie.
- 12) Gegrond en ongegrond  
Het gemotiveerde oordeel van de Klachtencommissie over de klacht. De klacht of één of meer onderdelen daarvan is/zijn gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. De klacht of één of meer onderdelen daarvan is/zijn ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.
- 13) Appellant  
De klager, de aangeklaagde of Zorggroep Gezellig die in beroep komt van de uitspraak bij de Geschillencommissie Zorginstellingen.
- 14) Verweerder  
Zorggroep Gezellig of de voor hem werkzame personen tegen wiens/wier handelen of functioneren beroep wordt ingesteld.
- 15) Klachtenfunctionaris  
De functionaris die de Klachtencommissie ondersteunt in haar werkzaamheden

## **ARTIKEL 2. DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Zorggroep Gezellig stelt een Klachtencommissie in die volstrekt onafhankelijk van hem functioneert. Zorggroep Gezellig verleent de Klachtencommissie de voor de uitoefening van haar taak noodzakelijke faciliteiten.



2. Zorggroep Gezellig heeft een onafhankelijke Klachtencommissie. Klanten en medewerkers kunnen deze commissie benaderen via de Klachtenfunctionaris.
3. Zorggroep Gezellig kan besluiten om de activiteiten van de Klachtencommissie onder te brengen bij een andere onafhankelijke externe instantie.
4. Zorggroep Gezellig stelt aan de Klachtencommissie voldoende middelen ter beschikking om haar taak naar behoren te kunnen vervullen.
5. De Klachtencommissie registreert alle bij haar ingediende klachten.
6. Zorggroep Gezellig nodigt minimaal eenmaal per jaar de Klachtencommissie uit voor een overleg ter bespreking van de gang van zaken met betrekking tot de klachtbehandeling en van het jaarverslag. Zorggroep Gezellig informeert de Klachtencommissie het gehele jaar over de van belang zijnde wet- en regelgeving en de ontwikkelingen in de organisatie die van belang zijn voor het goed functioneren van de Klachtencommissie.
7. De Klachtencommissie stelt na afloop van elk jaar vóór 1 april van het daaropvolgende jaar een openbaar verslag op. Dit verslag geeft onder andere een overzicht van het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie behandelde klachten, beschrijft de strekking van de uitspraken van de Klachtencommissie, alsmede de aard van de door Zorggroep Gezellig naar aanleiding van de uitspraken getroffen maatregelen. Ook wordt in het verslag in het kort de klachtenregeling aan de orde gesteld en de samenstelling van de Klachtencommissie. In het verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens vermeld.

### **ARTIKEL 3. INDIENING VAN EEN KLACHT**

1. Een klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend door de klager of diens aangewezen vertegenwoordiger bij de Klachtencommissie. Klachten ontvangen door Zorggroep Gezellig en gericht aan de (voorzitter van de) Klachtencommissie worden direct na ontvangst verzonden aan de Klachtencommissie.
2. Als de klacht wordt ingediend door een ander dan de cliënt, vergewist de Klachtencommissie zich ervan of die ander, te weten de vertegenwoordiger of nabestaande(n), de cliënt heeft betrokken bij de indiening van de klacht. Als de cliënt niet op de hoogte is van of niet instemt met de indiening van de klacht, beoordeelt de Klachtencommissie of er voldoende zwaarwegende redenen bestaan om de klacht toch in behandeling te nemen. De overwegingen bij deze beoordeling en het daarop gebaseerde besluit worden aan betrokkenen schriftelijk bekend gemaakt.
3. De Klachtencommissie stuurt na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan klager en Zorggroep Gezellig.

4. De Klachtencommissie wijst klager in de ontvangstbevestiging op de voor de behandeling van klachten geldende procedure, waar onder de mogelijkheid van bemiddeling door de Klachtenfunctionaris. In alle gevallen wordt allereerst getracht de klacht door middel van bemiddeling in der minne te schikken. Deze procedure wordt begeleid door de Klachtenfunctionaris die de Klachtencommissie zo spoedig mogelijk informeert of de bemiddelingspoging al dan niet succesvol is geweest. Indien bemiddeling niet leidt tot intrekking van de klacht, gaat de Klachtencommissie over tot behandeling van de klacht. De Klachtencommissie deelt dit schriftelijk aan klager en Zorggroep Gezellig mee. De termijn als genoemd in artikel 4, lid 1, vangt aan op de dag die volgt op de datum van deze brief.

#### **ARTIKEL 4. BEHANDELING VAN KLACHTEN**

1. De Klachtencommissie verzoekt Zorggroep Gezellig haar binnen één maand schriftelijk een reactie te sturen op de klacht onder bijvoeging van alle daarop betrekking hebbende stukken, te rekenen vanaf het moment dat bekend is geworden dat bemiddeling niet tot intrekking van de klacht heeft geleid. De Klachtencommissie stuurt de reactie van Zorggroep Gezellig en de stukken per omgaande naar klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde. De Klachtencommissie stelt hen in de gelegenheid schriftelijk daarop te reageren.

2. In spoedeisende gevallen neemt de voorzitter van de Klachtencommissie direct na ontvangst van de klacht een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan klager en Zorggroep Gezellig. De Klachtencommissie gaat vervolgens over tot behandeling van de klacht overeenkomstig de in deze regeling neergelegde procedure.

3. De Klachtencommissie stelt een datum vast waarop de mondelinge behandeling van de klacht in een hoorzitting plaatsvindt. De hoorzitting is niet openbaar. In ieder geval worden de klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld een toelichting te geven. Zij ontvangen daartoe een schriftelijke uitnodiging waarin onder meer de samenstelling van de Klachtencommissie en de locatie van de hoorzitting zijn vermeld. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tenzij de Klachtencommissie anders beslist.

4. De Klachtencommissie is na toestemming van klager of diens vertegenwoordiger of nabestaande(n) gerechtigd het cliëntendossier in te zien als dit voor een goede beoordeling van de klacht noodzakelijk is.

5. De Klachtencommissie die de klacht in een hoorzitting behandelt bestaat op straffe van nietigheid van de uitspraak uit drie leden, waaronder de voorzitter. Daarbij is de Klachtenfunctionaris aanwezig.

6. Eenieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, tenzij enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking

verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit. De voorzitter van de Klachtencommissie deelt dit mee aan het begin van de hoorzitting.

7. De Klachtencommissie kan zich, na voorafgaand overleg met Zorggroep Gezellig, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan komen voor rekening van Zorggroep Gezellig.

8. Klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n), de aangeklaagde en Zorggroep Gezellig kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen en zich laten bijstaan door een adviseur.

9. Klager kan zijn klacht tijdens de procedure schriftelijk intrekken. De behandeling van de klacht wordt hierop gestaakt. De Klachtencommissie informeert hierover schriftelijk de aangeklaagde en Zorggroep Gezellig.

10. Klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde kunnen gemotiveerd bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht. Dit bezwaar dient vóór de hoorzitting bij de Klachtencommissie te worden ingediend. Indien de Klachtencommissie het bezwaar gegrond acht, zal een ander lid aan de behandeling van de klacht deelnemen.

11. Een lid van de Klachtencommissie dient zich terug te trekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een ander lid treedt in diens plaats.

12. Aan de klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) worden geen kosten voor de indiening en behandeling van de klacht in rekening gebracht. De kosten voor een vertegenwoordiger en/of een adviseur of deskundige zijn voor rekening van degene die de vertegenwoordiger, adviseur of deskundige heeft ingeschakeld

13. Melding van een klacht over structureel onverantwoorde zorg

- a. De (voorzitter van de) Klachtencommissie meldt klachten die betrekking hebben op onverantwoorde zorg met een structureel karakter zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht mondeling aan Zorggroep Gezellig.
- b. Binnen vijf werkdagen bevestigt de (voorzitter van de) Klachtencommissie de melding schriftelijk aan Zorggroep Gezellig. Tevens stelt de (voorzitter van de) Klachtencommissie de klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde schriftelijk in kennis van de melding aan Zorggroep Gezellig.
- c. De (voorzitter van de) Klachtencommissie verzoekt Zorggroep Gezellig binnen een door de (voorzitter van de) Klachtencommissie te bepalen termijn de Klachtencommissie schriftelijk te informeren over zijn bevindingen en eventuele maatregelen naar aanleiding van de melding.
- d. De melding aan Zorggroep Gezellig heeft geen schorsende werking op de behandeling van de klacht door de Klachtencommissie.

- e. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de zorgaanbieder ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de (voorzitter van de) Klachtencommissie deze klacht aan de Inspecteur voor de gezondheidszorg.

## **ARTIKEL 5. UITSPRAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Na de hoorzitting deelt de Klachtencommissie schriftelijk en binnen 4 weken na de zitting aan partijen de beslissing op de klacht mee in de vorm van een schriftelijke uitspraak. Deze beslissing kan zijn:

- a. De Klachtencommissie is niet bevoegd om van de klacht kennis te nemen
- b. Verklaart klager, zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) niet-ontvankelijk in zijn/hun bezwaar
- c. De klacht is ongegrond
- d. De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond.

2. Indien de Klachtencommissie voorziet dat de termijn genoemd in lid 1 te kort is, deelt zij schriftelijk aan klager of zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n), de aangeklaagde en Zorggroep Gezellig mee op grond waarvan de schriftelijke uitspraak nog niet kan worden afgegeven. Tevens wordt aangegeven wanneer de uitspraak tegemoet kan worden gezien.

3. De Klachtencommissie spreekt zich met betrekking tot klachten die een aansprakelijkstelling inhouden uitsluitend uit over de gedraging die tot de aansprakelijkstelling heeft geleid en niet over de aansprakelijkheid zelf.

4. In de uitspraak van de Klachtencommissie wordt op de mogelijkheid gewezen binnen zes weken na de datum van verzending van de uitspraak in beroep te gaan bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Zorggroep. Voor het reglement wordt verwezen naar de website van deze geschillencommissie:  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## **ARTIKEL 6. GEVOLG VAN DE UITSPRAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. Zorggroep Gezellig stuurt na ontvangst van de uitspraak van de Klachtencommissie een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager zijn vertegenwoordiger of nabestaande(n) en de aangeklaagde. Daarin vermeldt Zorggroep Gezellig of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke. Een afschrift daarvan wordt naar de Klachtencommissie gestuurd. Indien Zorggroep Gezellig voorziet dat de termijn niet kan worden gehaald, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan belanghebbenden onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn is uiterlijk twee maanden.

2. Als de Klachtencommissie tevens aanbevelingen heeft gedaan, bevat de reactie van Zorggroep Gezellig ook de maatregelen die hij neemt naar aanleiding van de aanbevelingen.

## **ARTIKEL 7. VALSE AANGIFTE**

Wanneer na onderzoek blijkt dat een cliënt bewust\* tegen een medewerker een valse klacht, melding of aangifte indient, waardoor de eer of goede naam van die persoon wordt aangetast, wordt cliënt op grond van laster uitzorg gezet. Afhankelijk van de aard van de klacht, wordt hiervan ook aangifte gedaan bij de politie.

\*) Een bewust valse klacht veronderstelt opzet en inzicht in de eigen motieven.

## BIJLAGE 2: KLACHTENFORMULIER

Met dit formulier dient u schriftelijk een klacht in over de dienstverlening van Zorggroep Gezellig. Wij nemen na ontvangst van uw klacht contact op en bespreken met u op welke wijze uw klacht kan worden behandeld. Hierna ontvangt u binnen drie werkdagen een schriftelijke bevestiging van de afspraken die met u zijn gemaakt. Zorggroep Gezellig streeft ernaar om uw klacht binnen twee weken af te handelen.

Wilt u hulp bij het invullen van dit formulier, bel dan met Zorggroep Gezellig via 085-040 90 74.

Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u om onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden.

### A. Klacht van

#### Cliënt

Naam \_\_\_\_\_ M/V

Adres \_\_\_\_\_

Geboortedatum \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Klacht ingediend door een gemachtigde van klager

#### Gemachtigde

Naam \_\_\_\_\_ M/V

Relatie cliënt \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Telefoon / E-mail \_\_\_\_\_

**B. Omschrijving van de klacht**

De volgende vragen (C t/m E) kunt u eventueel openlaten en op een later moment invullen wanneer de klachtenbemiddelaar contact met u opneemt.

**C. Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft**

**D. Heeft u de klacht besproken**

Met betrokken medewerker(s)

Naam: \_\_\_\_\_

Functie: \_\_\_\_\_

**E. Heeft u de klacht ook bij een instantie buiten Zorggroep Gezellig gemeld?**

Zo, ja bij:

Ingevuld en ondertekend op:

Handtekening  
Cliënt

Handtekening  
Gemachtigde

Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de medewerkers van Zorggroep Gezellig, die klachten afwikkelen, toegang tot het cliëntdossier. De machtiging geldt alleen voor de informatie die noodzakelijk is voor de afwikkeling van uw klacht.

### **Machtiging**

Voor inzage in het zorg- en cliëntdossier van:

Naam cliënt \_\_\_\_\_ M/V

Geboortedatum      -      -  
\_\_\_\_\_

Datum      -      -  
\_\_\_\_\_

Handtekening

Cliënt / gemachtigde

Na invulling en ondertekening het formulier opsturen naar:  
Zorggroep Gezellig  
Rudolf Dieselstraat 9  
8013 NJ Zwolle