

Klachtenregeling Cirya GGZ

Voorwoord

Op iedere plaats waar gewerkt wordt gaan ook dingen mis. Onvrede start meestal klein, maar kan groot worden wanneer mensen het gevoel hebben er niet over te kunnen praten of wanneer ze zich niet gehoord voelen. Dat is jammer, want daardoor blijft hun onvrede bestaan en kan de zorg- en dienstverlening niet worden verbeterd.

Cirya wil een goede en laagdrempelige klachtenregeling bieden en klachten, van welke aard dan ook, snel en goed oplossen. Iedere uiting van onvrede, ongeacht de uitingsvorm, wordt gezien als een signaal en krijgt serieus aandacht. Het is belangrijk dat de behandeling van de klacht in principe zo dicht mogelijk in de behandelomgeving van de cliënt plaatsvindt.

Hoe eerder in het traject een klacht verholpen kan worden, des te groter de kans om de relatie met de cliënt te behouden of te herstellen.

De klachtenregeling is gebaseerd op de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De Wkkgz heeft het volgende uitgangspunt:

‘Het uitgangspunt van deze klachten- en geschillenregeling is dat zorgaanbieders zoveel mogelijk klachten in de zogenoemde informele fase afhandelen, bij voorkeur in een goede dialoog tussen cliënt en zorgaanbieder.’

De zorgaanbieder is op grond van de Wkkgz verplicht om een klachtregeling op te stellen en stelt eisen waaraan die regeling moet voldoen. Verder is een zorgaanbieder verplicht tot het aanstellen van een klachtenfunctionaris en is tevens verplicht tot aansluiting bij een door de minister erkende onafhankelijke geschilleninstantie. Op grond van de Jeugdwet is Cirya ook verplicht om een onafhankelijke klachtencommissie aan te stellen.

Inhoud

1	Definities.....	4
2	De klachtenregeling.....	5
3	Kenbaar maken van een klacht.....	6
4	Procesbeschrijving klachtafhandeling binnen Cirya	8
5	De externe commissie	10
6	Bewaartermijn en registratie van klachten	11
7	Overige bepalingen.....	12
8	Contactgegevens	13

1 Definities

1.1.1 Artikel 1. Definities

In dit document wordt verstaan onder:

Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;

Cliënt: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend;

Klager: degene die een klacht indient, zijnde een cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, een vertegenwoordiger van de patiënt en voorts de persoon die door de zorgaanbieder is geweigerd om in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te worden beschouwd;

Nabestaande: de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot en de geregistreerde partner van de overledene; andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was; degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet; degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding; ouders en kinderen, broers en zussen;

Vertegenwoordiger: De WGBO (artikel 7:465 lid 2 en 3 BW) hanteert een rangorde om te bepalen wie als vertegenwoordiger aangemerkt mag worden:

- een curator of mentor (door de rechter benoemd);
- een schriftelijk gemachtigde;
- een echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel;
- een ouder, kind, broer of zus.

Als er geen curator of mentor is benoemd, worden de belangen van de betrokkene behartigd door de schriftelijk gemachtigde. Dit is de persoon die de wilsonbekwame, toen deze nog wilsbekwaam was, gemachtigd heeft om als vertegenwoordiger op te treden. Ontbreekt ook deze schriftelijk gemachtigde, dan treden de echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel namens de patiënt op. Ontbreken deze ook, dan treden de ouder(s), kind(eren), broer of zuster op als vertegenwoordiger.;

Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft, zijnde de zorgaanbieder zelf of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is.;

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede of een bezwaar over gedragingen, zijnde een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het innemen van standpunten of het nemen van beslissingen jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de zorgaanbieder of personen van wie deze zich bedient. Daarnaast kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, schriftelijk een klacht worden ingediend. Indien de patiënt schade heeft geleden kan hij een verzoek tot schadevergoeding doen;

Klachtenfunctionaris: een door de zorgaanbieder aangewezen en daartoe geschikt geachte persoon die binnen de organisatie van de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten, een klager op diens verzoek gratis van advies dient met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaat bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;

VMS :Veiligheidsmanagementsysteem. Dit is het registratiesysteem waarin klachten en schades geregistreerd en gevolgd kunnen worden;

Geschil: Een klacht die na het doorlopen van de interne klachtenregeling niet naar tevredenheid van de klager is opgelost of niet binnen de wettelijke termijn is afgehandeld;

Geschillencommissie: De Geschillencommissie GGZ. De commissie die geschillen afhandelen;

Zorg: zorg of dienst als omschreven krachtens de Jeugdwet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Voor zorg die valt onder de Jeugdwet, geldt deze regeling niet.

2 De klachtenregeling

2.1.1 Artikel 2. Reikwijdte klachtenregeling

De regeling is van toepassing op klachten van patiënten die zorg ontvangen van of ondersteund worden door Cirya GGZ.

2.1.2 Artikel 3. Doelstelling klachtenregeling

De klachtenregeling van Cirya draagt bij aan:

- het bereiken van een bevredigende oplossing voor geuite klachten voor beide partijen (klager en aangeklaagde);
- herstel van vertrouwen van de patiënt, de nabestaande van de overleden patiënt of de vertegenwoordiger in de hulpverlener en/of Cirya ;
- het op grond van klachten doen signaleren van evt. structurele tekortkomingen in de kwaliteit van zorg en dienstverlening, teneinde de kwaliteit hiervan binnen Cirya te verbeteren;
- het voldoen aan de huidige maatstaven van de wet- en regelgeving op dit gebied.

2.1.3 Artikel 4. Uitgangspunten klachtenregeling

De klachtenregeling heeft als uitgangspunten:

- Laagdrempelige en toegankelijke inrichting van de mogelijkheid om tot bespreking, oplossing en/of beoordeling van de klacht te komen;
- Bevorderen van de mogelijkheden om klachten snel te bespreken en zo mogelijk op te lossen;
- Afhandeling van de klacht op basis van hoor en wederhoor;
- Respecteren van de beleving van de klager en aangeklaagde;
- Respecteren van de eigen professionele verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder en de aan deze verbonden medewerkers;
- Respecteren van de privacy van alle bij de klachtafhandeling betrokkenen.

2.1.4 Artikel 5 Openbaarmaking klachtenregeling

Cirya brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door de regeling op de website te plaatsen.

3 Kenbaar maken van een klacht

3.1.1 Artikel 6. Kenbaar maken van een klacht

Een cliënt of een naaste kan zijn onvrede mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij:

- de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- diens leidinggevende;
- de klachtenfunctionaris;
- de klachtencommissie (wanneer het een klacht met betrekking tot de Jeugdwet of Wet Maatschappelijke Ondersteuning betreft)

3.1.2 Artikel 7 Onvrede uiten bij betrokken medewerker en diens leidinggevende

1. Wanneer een klager zijn onvrede (mondeling of schriftelijk) uit bij de betrokken medewerker, dan probeert deze het probleem of de ontevredenheid in dialoog op te lossen. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt;
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten en naasten zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris;
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten en naasten in het team waarvan zij deel uitmaken om onvrede weg te nemen en te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat;

Uitingen van ontevredenheid die in overleg tussen klager en directe medewerker worden opgelost, hoeven niet als klacht te worden geregistreerd. Wanneer de leidinggevende wel wordt betrokken wordt de klacht ook als zodanig geregistreerd.

3.1.3 Artikel 8 Onvrede uiten bij de klachtenfunctionaris

1. Een klager heeft recht op ondersteuning door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris adviseert over de geldende rechten en plichten van cliënten van Cirya, de verschillende klachtmogelijkheden en geldende procedures. De ondersteuning is gratis;
2. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht;
3. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en stelt zich onafhankelijk op ten opzichte van klager, aangeklaagde en de instelling. Binnen de kaders van de functiebeschrijving bepaalt hij/zij zelf de handelwijze bij de afhandelingen van een specifieke klacht;
4. De klachtenfunctionaris is niet betrokken bij de aangelegenheid waarop het ongenoegen of de klacht betrekking heeft. Ingeval van directe of persoonlijke betrokkenheid bij een ongenoegen, een klacht, klager of aangeklaagde laat de klachtenfunctionaris zich vervangen
5. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken en verantwoordelijkheden:
 - het bieden van (eerste) opvang en begeleiding bij klachten;
 - het informeren van cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - het geven van informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht;
 - het adviseren van degenen die overwegen een klacht in te dienen en het desgevraagd bijstaan bij het formuleren daarvan;
 - het onderzoeken van mogelijkheden voor een oplossing van de klacht en het bieden van begeleiding daarbij;
 - het informeren van direct betrokkenen over de in behandeling zijnde klacht;
 - registratie van de klacht in het centraal meldsysteem VMS;

- het bewaken van de wettelijke termijnen om de klacht af te handelen;
 - indien van toepassing: de klager op een zorgvuldige wijze de klager doorverwijzen;
 - indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, zal de klachtenfunctionaris mits daarvoor toestemming van de patiënt is gekregen, met de klachtenfunctionaris van die andere zorgverlener overleggen hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen;
 - signaleert, rapporteert en adviseert de raad van bestuur van Cirya over mogelijke verbeteringen van de kwaliteit van zorg;
6. De klachtenfunctionaris neemt een klacht niet in behandeling of staakt de behandeling als het gaat om:
- een klacht over een gedraging van een persoon die niet voor de zorgaanbieder werkzaam is (bijvoorbeeld een medewerker van een andere instelling);
 - als de klacht betrekking heeft op een andere zorgaanbieder. De klacht wordt dan doorgestuurd naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager die reeds door de zorgaanbieder is behandeld;
 - een gelijke klacht die nog in behandeling is;
 - een intrekking van de klacht door klager. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de zorgaanbieder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
 - Indien van toepassing stuurt de klachtenfunctionaris klager in deze gevallen door naar de bevoegde persoon of instantie.
7. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft;
8. De klachtenfunctionaris heeft als bevoegdheden:
- Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de patiënt;
 - Het gevraagd en ongevraagd adviseren van medewerkers over hun omgang met klachten in algemene zin;
 - De zorgaanbieder stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie;

Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur onderzoekt een dergelijke melding en neemt zo nodig passende maatregelen.

Artikel 9 Klachten met betrekking tot facturen

Klachten over facturen worden in eerste instantie behandeld door de afdeling Zorgadministratie. Mocht het niet lukken om tot elkaar te komen, zal de Raad van Bestuur worden betrokken.

4 Procesbeschrijving klachtafhandeling binnen Cirya

4.1.1 Artikel 10 Melden van de klacht

1. Cliënten van Cirya kunnen mondeling of schriftelijk - ook via mail - een klacht indienen. Om de klacht in behandeling te nemen is er minimaal nodig: een omschrijving van de klacht die duidelijk maakt over welke gedragingen in het kader van de zorgverlening de klager wil klagen, welke specifieke personen het betreft en de datum of periode waarin de gedragingen plaats hadden. Tevens vermeldt de klacht de contactgegevens van klager. Het onderzoek naar de klacht en de termijn van 6 weken als bedoeld in artikel 12 lid 5 zal pas starten als alle gegevens aanwezig zijn.
2. Een klacht kan worden ingediend over een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden in de afgelopen 5 jaar.
3. De klachtenfunctionaris kan de klager ondersteunen bij het schriftelijk formuleren van de klacht.
4. De klager ontvangt binnen drie werkdagen een ontvangstbericht.
5. Cirya onderzoekt de klacht en neemt binnen een week contact op met de klager om de klacht inhoudelijk te bespreken.
6. Indien gewenst bespreekt de klachtenfunctionaris met de klager de klacht en de te volgen route: advisering aan partijen, bemiddeling, verwijzing e.d. Indien sprake is van bemiddeling organiseert de klachtenfunctionaris een (of meerdere) gesprek(ken) tussen de klager en de medewerker(s) of leidinggevende van de instelling. Eventueel kan voor bemiddeling een collega-klachtfunctionaris of een externe mediator gevraagd worden.
7. Cirya registreert het proces van de klachtafhandeling en/of de uitkomsten van het bemiddelingstraject. Er wordt geen verslag gemaakt van het bemiddelingsgesprek. Alleen de afspraken die gemaakt zijn in het gesprek worden genoteerd. Indien gewenst ontvangt de klager een afsluitbericht met afspraken.
8. Zolang er nog geen klacht is ingediend op de wijze zoals bedoeld in lid 1, is de klachtbehandeling niet aan termijnen.
9. Indien de klacht in het informele traject of door bemiddeling is weggenomen, ontvangt de cliënt een informeel schriftelijk afsluitbericht van de klachtenfunctionaris. Indien de klacht na het doorlopen van de klachtenprocedure niet naar tevredenheid wordt opgelost, wordt het traject afgesloten met een formeel schriftelijk eindoordeel namens Cirya (artikel 11 en 12).
10. De klachtenfunctionaris meldt klachten over of vermoedens van grensoverschrijdend gedrag jegens cliënten, een spoedeisende situatie of een ernstige situatie van structurele aard per ommekeer aan de Raad van Bestuur van de zorgaanbieder. Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris contactpersoon voor cliënten blijven met betrekking tot deze kwestie.

4.1.2 Artikel 11 Eindoordeel Cirya bij Wkkgz-klachten

1. De zorgaanbieder waarborgt dat de klacht op een zorgvuldige, onpartijdige wijze wordt behandeld.
2. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen of de behandeling wordt gestaakt, deelt de zorgaanbieder dit zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken nadat klager de klacht heeft ingediend schriftelijk en gemotiveerd mee aan klager.
3. Klager ontvangt binnen zes weken na indiening van de klacht een schriftelijke mededeling van Cirya waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Cirya over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien de zorgaanbieder voorziet dat voor een zorgvuldige beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk mee

aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De zorgaanbieder vermeldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is in beginsel niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de zorgaanbieder. Indien dit voor een zorgvuldige klachtbehandeling noodzakelijk is, is het mogelijk om met klager een langere termijn dan tien weken voor de afhandeling van de klacht af te spreken. Dit dient in goed overleg tussen de zorgaanbieder en klager te gebeuren. De reden van het overschrijden van de termijn wordt altijd geregistreerd in het klachtdossier.

5. Indien de klager niet tevreden is met het eindoordeel heeft de klager de mogelijkheid om de afhandeling van de klacht voor te leggen aan de geschillencommissie of klachtencommissie, zie hoofdstuk 5.

4.1.3 Artikel 12 Kosten van klachtenbehandeling

Voor de behandeling van klachten brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

De tijd die een hulpverlener besteedt aan de afhandeling van klachten (bijv. telefoneren, het schrijven van een brief, het bijwonen van een zitting) mag niet gedeclareerd worden.

5 De externe commissie

5.1.1 Artikel 13 Behandeling geschil door de Geschillencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. De klachtenfunctionaris kan klager hierbij adviseren. Cirya is aangesloten bij De Geschillencommissie.
2. Ook indien de klacht niet binnen de termijn van 6 weken is afgehandeld, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Indien in uitzonderlijke situaties niet van de klager kan worden verwacht dat hij eerst de klachtenprocedure van de zorgaanbieder volgt, heeft de klager direct toegang tot de Geschillencommissie.
3. Het geschil kan binnen 12 maanden, na de datum waarop de cliënt de klacht bij Cirya indiende, bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt (artikel 6 eerste lid onder b Reglement Geschillencommissie GGZ)
4. De cliënt betaalt bij de geschillencommissie griffiekosten.
5. De geschilleninstantie doet binnen 6 maanden uitspraak. De geschilleninstantie is bevoegd een vergoeding van geleden schade toe te kennen tot € 25.000,-. De uitspraak is bindend voor de zorgaanbieder en voor de cliënt. Indien een cliënt zich na de uitspraak van de geschilleninstantie alsnog tot de civiele rechter wendt, zal de rechter de zaak niet opnieuw inhoudelijk beoordelen, maar slechts marginaal toetsen.

5.1.2 Artikel 14 Behandeling geschil door de onafhankelijke klachtencommissie

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan het geschil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan klager hierbij adviseren. Cirya is aangesloten bij de klachtencommissie van Quasir.
2. Ook indien de klacht niet binnen de termijn van 6 weken is afgehandeld, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Indien in uitzonderlijke situaties niet van de klager kan worden verwacht dat hij eerst de klachtenprocedure van de zorgaanbieder volgt, heeft de klager direct toegang tot de klachtencommissie.
3. Het geschil kan binnen 12 maanden, na de datum waarop de cliënt de klacht bij Cirya indiende, bij de klachtencommissie aanhangig worden gemaakt
4. De klachtencommissie doet in beginsel binnen vier maanden uitspraak.
5. De uitspraak van de klachtencommissie is in beginsel niet juridisch bindend
6. Cirya neemt in beginsel het oordeel van de klachtencommissie over. Indien dit niet het geval is zal dit schriftelijk onderbouwt worden.

6 Bewaartermijn en registratie van klachten

6.1.1 Artikel 15 Bewaartermijn

Ciryra bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier voor een periode van 5 jaar. Na deze 5 jaar worden alle bescheiden vernietigd.

6.1.2 Artikel 16 Registratie van klachten

1. De inhoud van de klacht, de correspondentie en documenten met betrekking tot de klacht alsmede de behandeling en de uitkomst van de klacht worden **niet** in het behandeldossier/EPD opgenomen. In het behandeldossier/EPD van de patiënt wordt alleen aangetekend dát er een klacht is ingediend. Daarmee wordt voorkomen dat, indien de patiënt gedurende de klacht een verzoek doet tot vernietiging van het dossier, het dossier voortijdig wordt vernietigd.
2. Indien uit een klacht van een cliënt afspraken m.b.t. behandeling en/of bejegening voor de toekomst voortvloeien, dan worden deze afspraken (met toestemming van cliënt) wel in het dossier vastgelegd. De behandelaar noteert de gewijzigde behandelafspraken in het dossier.
3. De inhoudelijke behandeling van de klacht wordt vastgelegd in een apart klachtdossier in het VMS. Registratie in VMS biedt als voordeel dat de klachtafhandeling wordt gevolgd, dat de termijnen worden bewaakt, dat helder is wie op welk moment aan zet is. Tevens kunnen uit VMS trends en signalen worden afgelezen om zo de zorgverlening te verbeteren.

Artikel 17 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

De klacht wordt alleen bekend gemaakt aan de betrokken partijen en voor zover nodig aan degenen, die daarvoor informatie aanleveren of geraadpleegd worden.

7 Overige bepalingen

7.1.1 Artikel 18 Vaststelling en wijziging van de regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur van Ciryra .
Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de centrale ondernemingsraad

7.1.2 Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2023

8 Contactgegevens

Informatie over de klachtenprocedure is te vinden op onze website: www.cirya.nl.

8.1.1 Klachtenfunctionaris

Voor informatie, advies, het indienen van een klacht en bemiddeling. Onze klachtenfunctionaris is bereikbaar via het contactformulier op de website.

Een klachtenfunctionaris neemt binnen drie werkdagen contact met u op.

8.1.2 Klachten met betrekking tot facturatie

Klachten over facturen worden behandeld door de afdeling zorgadministratie. Vul hiervoor het contactformulier op de website in.

8.1.3 De Geschillencommissie Zorg

Voor het indienen van een geschil voortkomend uit zorg bekostigd via de Zorgverzekeringswet <https://www.degeschillencommissie.nl/>

8.1.4 Onafhankelijke klachtencommissie

Voor het indienen van een klacht voortkomend uit zorg bekostigd via de Jeugdwet of Wet Maatschappelijke Ondersteuning

<https://www.quasir.nl/klachtencommissie-quasir/>

8.1.5 Regionale Tuchtcollege:

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

8.1.6 IGJ

www.IGJ.nl

8.1.7 Landelijk meldpunt Zorg

www.landelijkmeldpuntzorg.nl