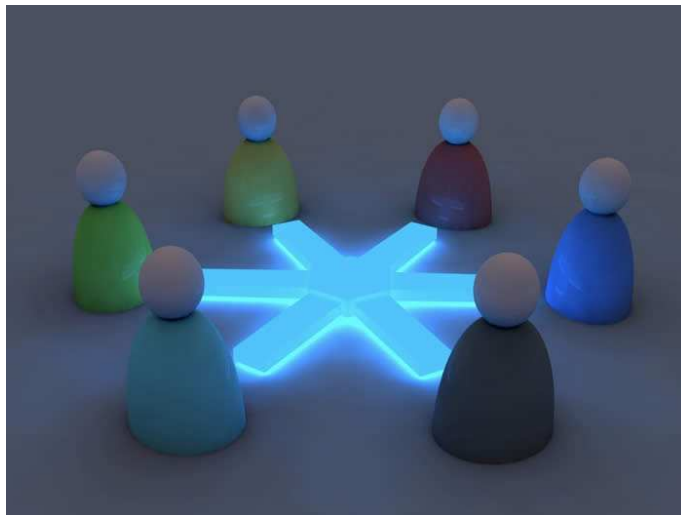


Nog niet tevreden, en dan?

[De externe klachtencommissie van uw zorgaanbieder](#)



**SKGN**

Stichting Klachtenregeling Gezondheidsregio Nijmegen

Overall 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 klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ) en de Wet bijzondere opnemings in psychiatrische ziekenhuizen (Wet BOPZ) verplichten 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 klagen?**

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 externe klachtencommissie oordeelt **niet** over een eventuele schadevergoeding. Daarvoor moet u zich wenden tot de burgerlijke rechter of De Geschillencommissie (zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

### **Hoe kunt u klagen?**

Een klacht bij de externe Klachtencommissie kan worden ingediend bij:

#### **Klachtencommissie SKGN**

t.a.v. de secretaris, mevrouw mr L.E. van Thiel  
p/a Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen

skgnsecretariaat@kpnmail.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 klagen?**

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

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

### **Wie kan er een BOPZ-klacht indienen?**

Een BOPZ-klacht kan ingediend worden door

- de cliënt zelf,
- zijn/haar echtgenoot,
- geregistreerd partner,
- degene met wie hij/zij een duurzame gemeenschappelijke huishouding heeft,
- de ouders van de cliënt,
- andere meerderjarige bloedverwanten van de cliënt in de rechte lijn,
- broers en zusters van de cliënt,
- diens voogd, curator of mentor en
- elke andere cliënt die in dezelfde locatie verblijft als de cliënt.

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 uitspraak te komen. De Klachtencommissie streeft er naar om binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak te doen.

Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de Klachtencommissie, dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie. Meer informatie daarover vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) .

### **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 verzwaard 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 cliëntvertrouwenspersoon van de zorgaanbieder. De cliëntvertrouwenspersoon 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 cliëntvertrouwenspersoon 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 te voldoen aan de wettelijke verplichting om een onafhankelijke klachtenregeling te bieden voor de cliënten van de instellingen.

De stichting houdt vervolgens 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.

Aan de SGKN nemen de volgende zorgaanbieders deel:

De Waalboog, Nijmegen  
Zorgcentrum St. Barbara, Dreumel  
ZZG zorggroep, Groesbeek  
Zorgcentra De Betuwe, Culemborg  
Gasthuis St. Jan de Deo, Millingen aan de Rijn  
Zorgcentra Rivierenland, Tiel  
zorggroep Maas & Waal, Beneden-Leeuwen  
Zorgcentrum Malderburch, Malden  
Zorgcentrum De Wittenberg, Haafden  
Kalorama, Ubbergen  
Thuiszorg Elele, Nijmegen.

### Contactadressen:

#### **Klachtencommissie SKGN**

t.a.v. de secretaris mevrouw mr L.E. van Thiel  
p/a Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen  
Email: [skgnsecretariaat@kpnmail.nl](mailto:skgnsecretariaat@kpnmail.nl)  
Telefoon: 06-22 18 45 84

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

p/a Postbus 31071  
6503 CB Nijmegen

Versie maart 2011