

# **KLACHTENREGELING PRO-CURA BV**



**Pro-Cura**

**Omdat uw zorg onze zorg is!**

## **INHOUD**

Inleiding.....	3
Artikel 1 Begripsomschrijving .....	3
Artikel 2 Klachtencommissie.....	4
Artikel 3 Aanmelding van een klacht.....	4
Artikel 4 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie .....	4
Artikel 5 Uitspraak door de klachtencommissie.....	6
Artikel 6 Geheimhouding .....	6
Artikel 7 Kosten .....	7

## **INLEIDING**

---

In dit klachten reglement is opgenomen hoe klachten inzake de zorg en dienstverlening door Pro-Cura worden afgehandeld.

## **ARTIKEL 1    BEGRIPSOMSCHRIJVING**

---

### **1. Gedraging**

Enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt.

### **2. Klacht**

Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren over de zorgverlening door de instelling, met uitzondering van klachten over tarieven en schadeclaims. Onder zorgverlening door de instelling wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door de instelling maar wel onder verantwoordelijkheid van de instelling wordt verleend.

### **3. Klager**

De natuurlijke persoon, die rechtstreeks bij het ontvangen van zorg- en hulpverlening door of vanwege Pro-Cura is betrokken of betrokken is geweest.

### **4. Medewerker**

Diegene die in loondienst is van Pro-Cura, alsmede diegene die onder verantwoordelijkheid van Pro-Cura zijn of haar diensten aanbiedt.

### **5. Aangeklaagde**

Pro-Cura of de bij een klacht betrokken medewerker.

### **6. Klachtencommissie**

Directie van Pro-Cura

## **ARTIKEL 2 KLACHTENCOMMISSIE**

---

De leden van de directie van Pro-Cura hebben zitting in de klachtencommissie.

## **ARTIKEL 3 AANMELDING VAN EEN KLACHT**

---

1. De klager kan een klacht indienen bij Pro-Cura tot een half jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis, waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis, die langer dan een half jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, indien het feit of de gebeurtenis eerst later aan de klager bekend is geworden: zulks ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie.
2. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend bij:  
*De Klachtencommissie van Pro-Cura B.V.  
Achthovenerweg 15d  
2351 AX Leiderdorp*
3. Indien de klacht mondeling ter kennis van de klachtencommissie wordt gebracht, zal de klachtencommissie de klager wijzen op de mogelijkheden om zijn klacht op schrift gesteld te krijgen. Zo de klager dit wenst, wordt door de instelling hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht.
4. Door het indienen van een klacht wordt de klager geacht toestemming te hebben verleend voor het verstrekken van inlichtingen aan de klachtencommissie van Pro-Cura, voor zover deze de klacht betreffen, met uitzondering van medische informatie, waarvoor expliciet schriftelijke toestemming moet worden verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend, kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt, geen informatie over de cliënt worden gegeven.

## **ARTIKEL 4 BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

---

1. De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling en beziet of er door bemiddeling of anderszins, mogelijkheden zijn om de klacht alsnog op te lossen.  
De klachtencommissie stelt de klager en zonodig de aangeklaagde medewerker van deze bemiddeling schriftelijk op de hoogte.

2. De behandeling van de klacht vindt plaats nadat de 10 werkdagen, die zijn uitgetrokken voor de bemiddelingsperiode, zijn verlopen, respectievelijk het bezwaar van de klager door de klachtencommissie is ontvangen. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld.
3. De klachtencommissie kan de klager en de aangeklaagde verzoeken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn schriftelijk inlichtingen te geven en onder hen berustende stukken in te zenden voor zover deze de klacht betreffen.
4. Medewerkers zijn verplicht aan het verzoek bedoeld in het vorige lid te voldoen.
5. De klachtencommissie kan externe deskundigen raadplegen, indien dit naar haar oordeel voor een juiste behandeling van de klacht noodzakelijk is.
6. De klachtencommissie stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. Zowel de klager als de aangeklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt, dat de partijen afzonderlijk worden gehoord of indien een der partijen daarom verzoekt. In uitzonderlijke gevallen kan de klachtencommissie besluiten, dat schriftelijke informatie voldoende is.
7. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
8. Alle op de klacht betrekking hebbende documenten zijn door alle partijen in te zien. Documenten waarbij een van de partijen geen inzage wordt verleend, worden niet meegenomen in de uiteindelijke oordeelsvorming.
9. Indien de klachtencommissie na de behandeling van een zaak ter zitting van oordeel is, dat het onderzoek niet volledig is, kan zij besluiten de zaak opnieuw te behandelen.
10. Van iedere mondelinge behandeling wordt verslag gemaakt. De klachtencommissie zendt desgevraagd de klager en de aangeklaagde hiervan een afschrift.
11. De klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken. Dit dient schriftelijk te gebeuren. De behandeling door de klachtencommissie wordt hierop gestaakt.

12. Mochten klager en Pro-Cura niet tot een vergelijk komen, dan zal de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie van ServiZorg.

## **ARTIKEL 5 UITSpraak DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

---

1. De klachtencommissie kan een van de volgende beslissingen nemen:
  - A** de klacht is niet ontvankelijk
  - B** de klachtencommissie is onbevoegd van de klacht kennis te nemen
  - C** de klacht is ongegrond
2. Indien de klachtencommissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of voortkomt uit omstandigheden, die niet binnen het bereik van Pro-Cura liggen, kan de klachtencommissie bij de uitspraak de klager op de mogelijkheid wijzen, de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
3. In het geval dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond bevonden is, is de klachtencommissie bevoegd:
  - A** het nemen van maatregelen en/of op het voorkomen van klachtherhaling
  - B** het nemen van maatregelen ten aanzien van de klager of de cliënten in het algemeen.
4. De klachtencommissie brengt binnen 6 weken, na aanvang van de behandeling van de klacht, haar beslissing schriftelijk en gemotiveerd uit aan de klager en aan diegene over wie wordt geklaagd.
5. Indien de klachtencommissie voorziet dat de termijn van 6 weken genoemd in lid 4, te kort is, deelt de klachtencommissie schriftelijk aan de klager en aan diegene over wie wordt geklaagd gemotiveerd mee, waarom de klachtenbehandeling meer tijd vraagt. Tevens deelt de klachtencommissie mee op welke termijn zij haar beslissing kenbaar zal maken.

## **ARTIKEL 6 GEHEIMHOUDING**

---

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij of zij het vertrouwde karakter kent of redelijkerwijs moet begrijpen, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

## **ARTIKEL 7    KOSTEN**

---

De klachtenprocedure is voor de klager kosteloos.  
Eventuele kosten die het inroepen door de klager van de in artikel 3 bedoelde  
bijstand met zich meebrengt, zijn voor eigen rekening.