

Klachtenregeling cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden

De klachtenregeling is gericht op bemiddeling. Vanuit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de klager en de zorgverlener positief werkt.

Estinea heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangesteld die niet in loondienst is. Deze persoon geeft gratis advies en ondersteuning aan de klager.

De klachtenregeling is er voor om te zorgen dat een klacht zorgvuldig wordt onderzocht, waarbij voor de klager en de zorgverlener een bevredigende oplossing wordt nagestreefd.

Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

Cliënten, vertegenwoordigers en nabestaanden (klager).

Termijn klachtafhandeling

Estinea zal binnen zes weken een oordeel geven over een klacht. Met de mogelijkheid tot verlenging van maximaal vier weken. Hierover wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht.

Clientvertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er voor de cliënt. Elke cliënt loopt wel eens met een probleem rond. Meestal kunnen ze dit probleem bespreken met een vriend/vriendin, of een ouder/contactpersoon die hen kan helpen het probleem op te lossen. Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet goed weet wat je moet met het probleem. De cliënt wil dan misschien in vertrouwen met iemand praten, die hem/haar advies kan geven of helpen om het bijvoorbeeld goed op papier te zetten of om het samen met de begeleider of manager te bespreken. Soms is het praten met een vertrouwenspersoon al genoeg voor de cliënt daarna zelf weer verder te kunnen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk, ondersteunt de cliënt en werkt strikt vertrouwelijk. Kan de cliënt ondersteunen indien hij/zij een klacht heeft. Wanneer een cliënt richting cliëntvertrouwenspersoon stapt, wordt er altijd eerst samen met de cliënt gekeken naar welke stappen reeds in de lijn zijn genomen en hoe de cliënt weer terug naar die lijn kan worden gebracht.

De gegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan op de website van Estinea en op KEES.

De Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Estinea is de klachtenfunctionaris voor zowel cliënten/vertegenwoordigers als ook medewerkers en vrijwilligers. De klachtenfunctionaris:

- Is onafhankelijk.
- Is onpartijdig en heeft als doel om tot een bevredigende oplossing te komen voor alle betrokken partijen.
- Indien wenselijk meldt zij bij aanvang van de klacht deze aan de raad van bestuur.

- Is makkelijk bereikbaar per mail.
- Helpt je verder en probeert klachten snel tot acceptabele oplossingen te brengen.
- Onderzoekt en bemiddelt bij de klacht.
- Brengt advies uit aan de raad van bestuur en meldt afgesproken verbeterpunten;
- Zorgt voor registratie en tijdsbewaking van het termijn dat de klacht opgelost moet zijn;
- Probeert door middel van bemiddeling op een informele manier tot een oplossing te komen.

De gegevens van de klachtenfunctionaris staan op de website van Estinea en op KEES.

Klacht?

- De klager probeert er eerst uit te komen met degene op wie de klacht betrekking heeft.
- Lukt het niet om tot een oplossing te komen dan legt de klager de klacht in bij de klachtenfunctionaris (wordt daarin eventueel ondersteund door de vertrouwenspersoon);
- Hierna volgt er een open en informeel gesprek tussen de klager en Estinea in het bijzijn van de klachtenfunctionaris;
- Klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en bemiddelt om zo tot een oplossing te komen;
- Lukt het niet om met hulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen, dan kan de klacht formeel bij de Raad van Bestuur worden ingelegd. De Raad van bestuur geeft binnen 6 weken een oordeel over de klacht. Lukt dit niet binnen zes weken, dan kan het met vier weken verlengd worden. De klager zal over de verlenging vroegtijdig geïnformeerd worden.

Geen oplossing of niet tevreden over de oplossing

Wanneer er geen oplossing is of de klager is niet tevreden over de oplossing, dan biedt de wet een laagdrempelige vervolgstap: de onafhankelijke Geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De Geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding van maximaal 25.000 euro toekennen, zij vragen een vergoeding voor de kosten van de diensten.

De geschillencommissie gehandicaptenzorg bestaat uit een voorzitter (rechter/jurist) met twee deskundige onafhankelijke leden; één voorgedragen door de cliëntenorganisatie en één door VGN. De commissie zetelt in Den Haag maar werkt regionaal. Als het voor de cliënt onoverkomelijk is om naar de regionale zittingsplaats te komen, kan de commissie ook op verblijfslocatie van de cliënt komen. De intake (formulieren) kan zowel digitaal als per gewone post. De cliënt kan daarop aangeven of hij een beperking heeft waarvan hij vindt dat de commissie daarvan op de hoogte moet zijn. Zo kan de commissie ook voorzien in eventuele externe deskundigheid.

Geschillencommissie Gehandicaptenzorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, 070-3105380
www.degeschillencommissiezorg.nl

Klachtencommissie onvrijwillige zorg

Cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en te maken hebben met onvrijwillige zorg vanuit de Wzd, kunnen hun klacht, met betrekking tot de onvrijwillige zorg voorleggen aan de klachtencommissie onvrijwillige zorg. Vanaf 1 juni 2026 kunt u de klacht rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie onvrijwillige zorg via [deze link](#). Cliënten kunnen hierbij de hulp inroepen van onafhankelijke vertrouwenspersonen Wzd. Dit zijn andere personen dan de eigen vertrouwenspersonen van Estinea. Op de website van Estinea vind je informatie hoe je deze vertrouwenspersonen kunt bereiken.