



***Klachtenreglement***  
***Rapsodi Healthcare***

## Inhoud

Hoofdstuk 1: Klachtenreglement .....	2
Artikel 1: Definities en begripsomschrijvingen .....	2
Artikel 2: Wie een klacht kan indienen .....	2
Artikel 3: Hoe een klacht wordt ingediend .....	2
Artikel 4: Aanmelding van een klacht .....	3
Artikel 5: Behandeling van de klacht .....	3
Artikel 6: Conclusie eerste klachtopvang.....	3
Artikel 7: Externe klachtenfunctionaris .....	3
Artikel 8: Conclusie .....	3
Artikel 9: Intrekking klacht .....	3
Artikel 10: Geschilleninstantie .....	4
Hoofdstuk 2: Algemene bepalingen.....	4
Artikel 11: Vertegenwoordiging.....	4
Artikel 12: Bijstand voor de klager .....	4
Artikel 13: Klachtenregister .....	4
Artikel 14: Kosten.....	4
Artikel 15: Klachten over (betrokken) anderen of derden .....	4
Hoofdstuk 3: Belangrijke Contactgegevens .....	5
Klacht indienen bij zorgaanbieder .....	5
Klacht doorzetten naar extern klachtenfunctionaris .....	5
Klacht vervolgen naar geschillencommissie .....	5

# Hoofdstuk 1: Klachtenreglement

## Artikel 1: Definities en begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

**A. Zorgaanbieder:**

Rapsodi Healthcare B.V.;

**B. Cliënt:**

Natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;

**C. Klacht:**

Uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;

**D. Klager:**

De persoon die een klacht heeft ingediend. Behalve de cliënt kan dat ook een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt zijn;

**E. Aangeklaagde:**

Degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;

**F. Klachtopvangfunctionaris:**

Degenen die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

**G. Klachtenfunctionaris:**

Onafhankelijk persoon of instelling waar het klacht onder aandacht gebracht kan worden zodra de cliënt en zorgaanbieder onderling de klacht niet kunnen oplossen;

**H. Geschillencommissie:**

De instantie zoals bedoeld in art. 18 e.v. van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Rapsodi Healthcare is aangesloten bij de stichting Zorggeschil, Postbus 1021, 7940KA te Meppel.

## Artikel 2: Wie een klacht kan indienen

1. Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door:

- a. de betreffende cliënt;
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger;
- c. diens gemachtigde;
- d. diens zaakwaarnemer;
- e. diens nabestaanden.

## Artikel 3: Hoe een klacht wordt ingediend

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden ingediend. Telefonisch kunt u uw klacht indienen bij klachtopvangfunctionaris; de heer S. Kizilhan, te bereiken op telefoonnummer 033-5100321. Ook kunt u het contactformulier gebruiken op ons website. Zie hiervoor [www.rapsodihealthcare.nl](http://www.rapsodihealthcare.nl) onder het kopje klachtenportaal. Schriftelijk kunt u uw klacht verzenden naar t.a.v.: Afdeling klachten, Liendertseweg 150, 3815BK te Amersfoort en per mail dient een klacht gericht te worden naar het mailadres: [klacht@rapsodihealthcare.nl](mailto:klacht@rapsodihealthcare.nl). De klager zal door klachtopvangfunctionaris van Rapsodi Healthcare regelmatig worden geïnformeerd over de voortgang van de behandeling.

## Artikel 4: Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot een 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 jaar geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden. Dien uw klacht het liefst binnen 24 uur in na gebeurtenis.

## Artikel 5: Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt geregistreerd door de klachttopvangfunctionaris en de ontvangst wordt onmiddellijk aan de klager bevestigd, waarbij informatie wordt verstrekt over het verdere verloop van de procedure.
2. De klachttopvangfunctionaris zendt de klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht, ter behandeling naar de direct leidinggevende van degene die het feit of de gebeurtenis, waarover wordt geklaagd heeft veroorzaakt, dan wel naar de leidinggevende van de (ondersteunende) afdeling waarop de klacht betrekking op heeft.
3. De klachttopvangfunctionaris, die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, treedt in contact met de klager en met de eventueel betrokken medewerker en diens leidinggevende en tracht binnen 2 werkdagen na de ontvangst van de klacht, deze tot tevredenheid van de klager op te lossen.

## Artikel 6: Conclusie eerste klachttopvang

1. Indien op deze wijze overeenstemming met de klager wordt bereikt, rapporteert de klachttopvangfunctionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, daarover schriftelijk aan de directie.
2. Indien de klachttopvangfunctionaris die de klacht ter behandeling heeft ontvangen, niet met de klager tot een voor deze bevredigende oplossing heeft kunnen komen, wordt dat tevens schriftelijk aan de directie gerapporteerd, waarbij verslag wordt gedaan van de ondernomen actie en de besproken voorstellen. Klachttopvangfunctionaris dient tevens ook de klager de vervolgstappen kenbaar te maken, namelijk de doorverwijzing naar de extern onafhankelijk klachtenfunctionaris en na dezen het geschillencommissie waarbij Rapsodi Healthcare is aangesloten.

## Artikel 7: Externe klachtenfunctionaris

1. De directie roept de hulp in van de externe klachtenfunctionaris, nadat (eventueel telefonisch) contact is opgenomen met de klager om de stand van zaken te resumeren en de behandeling door de externe klachtenfunctionaris aan te kondigen.
2. Indien in het in lid 1 bedoelde contact alsnog overeenstemming met de klager wordt bereikt, resumeert de directie de oplossing en bevestigt deze schriftelijk aan de klager, met de conclusie dat de klacht is opgelost.
3. Indien klager de klacht handhaaft, wordt deze uiterlijk 2 werkdagen na ontvangst ervan door de directie doorgeleid naar de externe klachtenfunctionaris. Deze informeert de cliënt over de verdere gang van zaken.
4. Contactgegevens van externe klachtenfunctionaris is: Quasir, coördinator is mevrouw L. de Boon bereikbaar op het telefoonnummer 06-48445538 of op 0561-618711. Per mail te bereiken via [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl). Voor afhandeling en verdere informatie omtrent klachtenprotocollen zie website [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

## Artikel 8: Conclusie

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen 6 weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Rapsodi Healthcare waarin met tedenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen Rapsodi Healthcare over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van Rapsodi Healthcare noodzaakt, kan die termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijke mededeling aan de klager.

## Artikel 9: Intrekking klacht

De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling wordt hierop gestaakt. De klager kan dit doen door middel van een schriftelijk verzoek gericht aan: t.a.v. Afdeling klachten, Liendertseweg 150, 3815BK te Amersfoort of per mail naar [klacht@rapsodihealthcare.nl](mailto:klacht@rapsodihealthcare.nl).

## Artikel 10: Geschilleninstantie

Een geschil met een zorgaanbieder kan schriftelijk ter beslechting aan de geschilleninstantie worden voorgelegd door een cliënt, een nabestaande van een overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt, indien:

- a. Is gehandeld in strijd met de beschreven procedure;
- b. De klager van mening is dat na de behandeling van de klacht zoals omschreven in dit reglement, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen;
- c. Van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient.

De geschilleninstantie waarbij Rapsodi Healthcare B.V. bij is aangesloten is Stichting Zorggeschil, welke op 6 december 2016 door de minister is erkend. Stichting Zorggeschil is te bereiken op telefoonnummer 0561-618711, per post via Postbus 24018. 3502MA te Utrecht of per mail via [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl). Website is [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl).

## Hoofdstuk 2: Algemene bepalingen

### Artikel 11: Vertegenwoordiging

De klager, degene over wie wordt geklaagd, dan wel Rapsodi Healthcare B.V. kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen, en/of zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. De directie kan de vertegenwoordiger respectievelijk de vertrouwenspersoon verzoeken een schriftelijke verklaring te overleggen waaruit zijn machtiging blijkt.

### Artikel 12: Bijstand voor de klager

De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Zo de klager dit wenst, wordt door Rapsodi Healthcare B.V. hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. Dit is namelijk de klachtopvangfunctionaris. De klacht kan door de klachtenfunctionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager ondertekend worden. De klager ontvangt hiervan een afschrift. Desgewenst kan ook hulp van zorgbelang/cliëntvertrouwenspersoon (Wlz) worden ingeschakeld. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de cliënt (klager) informatie ontvangt over de beschikbaarheid van deze bijstand.

### Artikel 13: Klachtenregister

De klachtopvangfunctionaris registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de klachtopvangfunctionaris schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de Raad van Bestuur. De klachtopvangfunctionaris kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

### Artikel 14: Kosten

De klachtenprocedure voor de klager is kosteloos, met inbegrip van de bijstand zoals omschreven in artikel 12. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van andere/aanvullende bijstand door de klager met zich meebrengt. Legt de klager z'n klacht voor aan de geschillencommissie, dan geldt wat in het reglement van de geschillencommissie daarover is opgenomen. De kosten voor het inroepen van de externe klachtenfunctionaris komt voor rekening van zorgaanbieder.

### Artikel 15: Klachten over (betrokken) anderen of derden

1. Als blijkt dat een klacht betrekking heeft op het handelen van een ander, draagt de klachtopvangfunctionaris of een leidinggevende op zorgvuldige wijze de klacht over aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

2. 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 doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, wordt overgegaan tot een gecombineerde behandeling van klachten, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
3. Als de afhandeling van een klacht als bedoeld in het vorige lid plaatsvindt door of namens Rapsodi Healthcare B.V. of gezamenlijk met de betrokken ander, geschiedt dat op een wijze die inhoudelijk recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning of hulp die zij verlenen.
4. Klager wordt geïnformeerd over hoe de procedure in dat geval verloopt.
5. Klager kan in de situatie van gecombineerde behandeling aangeven welke functionaris van Rapsodi Healthcare B.V. of van de betrokken ander hij als eerste aanspreekpunt wenst.

## Hoofdstuk 3: Belangrijke Contactgegevens

### Klacht indienen bij zorgaanbieder

Bij wie: Klachtopvangfunctionaris  
Contactpersoon: Dhr. S. Kizilhan  
Telefoon: 033-5100321  
Per post: Rapsodi Healthcare B.V.  
T.a.v.: Afdeling klachten  
Liendertseweg 150  
3815BK AMERSFOORT  
Per mail: [klacht@rapsodihealthcare.nl](mailto:klacht@rapsodihealthcare.nl)  
Per digitaal formulier: [www.rapsodihealthcare.nl](http://www.rapsodihealthcare.nl) (onder kopje klachtenportaal)

### Klacht doorzetten naar extern klachtenfunctionaris

In te schakelen indien klager en zorgaanbieder onderling de klacht niet kunnen oplossen of tot een goed besluit kunnen komen.

Bij wie: Klachtenfunctionaris extern via Quasir  
Contactpersoon: Mw. L. de Boon  
Telefoon: 06-48445538 of 0561-618711  
Per mail: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)  
Website: [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl) (voor meer informatie en werkwijze)

### Klacht vervolgen naar geschillencommissie

Bij wie: Stichting Zorggeschil  
Per post: Postbus 24018  
3502MA UTRECHT  
Telefoon: 0561-618711  
Per mail: [info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
Website: [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl) (voor meer informatie en werkwijze)