



## **Klachtenprocedure voor klachten over de Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL)**

## INLEIDING

De ZEL streeft naar een snelle dienstverlening met een hoge kwaliteit. Maar mogelijk lopen de zaken niet zoals u dat verwacht en bent u, ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk te helpen, niet tevreden. U kunt in dat geval een klacht indienen bij de ZEL.

De klachtenprocedure van de ZEL is erop gericht om klachten van eerstelijns zorgverleners in de regio DWO en NWN op een goede wijze op te lossen. De klachtenprocedure kan eveneens gebruikt worden door deelnemers van nascholingen die door de ZEL worden georganiseerd.

Wanneer u een klacht heeft over de ZEL, is het voor uzelf en voor de ZEL belangrijk dit kenbaar te maken. Voor u is het van belang dat er iets gedaan wordt met uw klacht. Voor de ZEL is het belangrijk dat u tevreden bent en is de procedure tevens een manier om de activiteiten en diensten te verbeteren en klantvriendelijker te werken. Dit kan alleen als bij ons bekend is hoe u de activiteiten en diensten van de ZEL ervaart en hoe u denkt dat het beter kan.

## DE KLACHTENPROCEDURE

### Stap 1. Klachtenbemiddeling

Als u een klacht heeft, bespreek dit dan in eerste instantie met de betreffende medewerker zelf. Misschien is er sprake van een misverstand en kan een gesprek het probleem oplossen. Is er na dit gesprek (de klachtbemiddeling) nog geen passende oplossing gevonden, dan kan worden overgegaan naar stap 2 van de procedure.

### Stap 2. In dienen van klacht bij klachtencommissie

1. U dient de klacht schriftelijk aan de klachtencommissie voor te leggen via het hiervoor bestemde klachtenformulier, klik [hier](#). Let u hierbij op dat alle punten op het klachtenformulier ingevuld zijn? Door het indienen van de klacht geeft u de klachtencommissie toestemming en toegang tot inzage in alle stukken die relevant zijn voor de klachtenbehandeling. De klachtencommissie kan vragen om een toelichting indien zaken niet duidelijk zijn. Correspondentieadres Klachtencommissie ZEL:

Zorgorganisatie Eerste Lijn  
T.a.v. Klachtencommissie, mevr. Jolanda Deutz  
Stokdijkkade 21a  
2671 GX Naaldwijk

2. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld en bij wie uw klacht in behandeling is.
4. De klachtencommissie streeft er naar om uw klacht binnen vier weken na de ontvangstdatum van de schriftelijke klacht, af te handelen. Mocht blijken dat dit voor uw klacht niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. In dit bericht zal tevens een indicatie worden gegeven wanneer verwacht wordt dat de klachtencommissie uitsluitel kan geven.
5. De klachtencommissie toetst of de klacht gegrond is.
6. Een klacht wordt niet ontvankelijk geacht indien:
  - a. de klacht geen betrekking heeft op medewerkers van de ZEL
  - b. de klacht betrekking heeft op landelijk beleid of beleid dat ontwikkeld is door één van de regionale partners van de ZEL (mits dat beleid niet mede door de ZEL is ontwikkeld)
  - c. u geen gebruiker bent van ZEL diensten
  - d. u zonder deugdelijke motivatie weigert gebruik te maken van de mogelijkheid van klachtbemiddeling

- e. de klacht anoniem is ingediend
  - f. een gelijke klacht van u nog bij de klachtencommissie ligt
  - g. de klacht al eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan
7. De uitspraak van de klachtencommissie inclusief de argumentatie wordt schriftelijk gedaan.
  8. De klachtencommissie zal in afstemming met u op zoek gaan naar een passende oplossing. Hiervoor zal telefonisch contact met u worden opgenomen door een lid van de klachtencommissie.
  9. De klachtencommissie houdt een klachtenregister bij. Hierin wordt van alle klachten en de behandeling ervan een korte omschrijving opgenomen. Het register is uiteraard vertrouwelijk van aard. De registratie wordt vijf jaar bewaard.
  10. U behoudt, na het inzetten van de klachtenprocedure, in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een daartoe geëigende externe instantie, zoals de burgerlijk rechter, administratief rechter of de strafrechter. Wij verzoeken u in dit geval wel om dat te melden bij de klachtencommissie.

### **Stap 3. Externe klachtenbeoordeling**

De klachtencommissie zal proberen uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan het recht om uw klacht voor te leggen aan onafhankelijke klachtbeoordelaar. U kunt hiervoor terecht bij:

Klachtencommissie ROS-collectief  
P/a InEen  
Postbus 2672  
3500 GR Utrecht

Het oordeel van laatstgenoemde onafhankelijke klachtenbeoordelaars is bindend.

## BIJLAGE KLACHTENPROCEDURE

Leden Klachtencommissie ZEL:

Sietske Herder  
Bestuurder ZEL  
Telefoon: 0174-210440

Debra Brouwn  
Adviseur marketing, communicatie en PR  
E-mail: [dbrouwn@zel.nl](mailto:dbrouwn@zel.nl)  
Telefoon: 0174-210440

Jolanda Deutz  
Manager Bedrijfsvoering  
E-mail: [management@zel.nl](mailto:management@zel.nl)  
Telefoon: 0174-210440

Binnen de ZEL draagt Jolanda Deutz de verantwoordelijkheid voor het doorzetten van ontvangen klachten naar de klachtencommissie en de registratie van de klacht in een afgeschermd omgeving. Tevens ziet zij toe op de naleving van de klachtenprocedure.

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van uw klacht worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

De ZEL publiceert geen klacht, tenzij er een gemotiveerde reden is om dat wel te doen. Publicatie zal altijd in samenspraak met de klager plaatsvinden.