

## OFFICIËLE INSTANTIES

### Inspectie voor de Gezondheidszorg

Centrale postadres:  
Postbus 2680, 3500 GR Utrecht  
Regio zuidoost  
e-mail: [ri.denbosch@igz.nl](mailto:ri.denbosch@igz.nl)  
Bezoekadres:  
De magistraat, 6<sup>de</sup> verdieping  
Magistratenlaan 222  
5223 MA 's-Hertogenbosch  
t 073 - 6200300, f 073 - 6200338  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Deze overheidsinstantie heeft tot taak namens de overheid toezicht uit te oefenen op alle gezondheidszorginstellingen.

### Het Regionaal Tuchtcollege Eindhoven

Keizersgracht 5  
Postbus 61, 5600 AB Eindhoven  
t 040 - 232 8599  
[www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

### U kunt zich laten bijstaan door:

ElKpunt Mercator 1, Postbus 5185, 6130 PD Sittard  
t 046 - 420 80 79 óf 0900 - 243 70 70 (landelijk nummer)  
e-mail: [ElKpunt@huisvoordezorg.nl](mailto:ElKpunt@huisvoordezorg.nl)  
Bereikbaar van ma t/m do van 09.00 tot 16.00 uur en  
vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur  
[www.huisvoordezorg.nl](http://www.huisvoordezorg.nl)

“Een klacht en dan?” is een uitgave van Adelante. De zorg van Adelante richt zich op onderzoek, behandeling en advies op het gebied van complexe en algemeen specialistische revalidatie geneeskunde voor volwassenen, kinderrevalidatie, speciaal onderwijs en wonen, audiologie en communicatie en arbeidsreïntegratie.

In het kenniscentrum van Adelante wordt onderzoek verricht, gewerkt aan zorgvernieuwing en verbetering van behandelmethoden.

De ruim 1.100 professionals van Adelante zijn werkzaam in Hoensbroek, Valkenburg a/d Geul, Heerlen, Maastricht, Sittard-Geleen, Roermond en Venlo. Daarnaast is Adelante actief in de poliklinieken van ziekenhuizen en ambulante begeleiding.



## EEN KLACHT EN DAN?

### INFORMATIE VOOR CLIËNTEN

# EEN KLACHT EN DAN?

Heeft u een klacht over de behandeling door Adelante? Als cliënt van Adelante komt u in contact met behandelaars en medewerkers. Er kan wel eens wat misgaan. Als dat gebeurt kan er met betrokkenen over worden gesproken om te proberen uw klacht op te lossen.

Wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken rond verleende diensten of voorzieningen, praat er dan over. Onvrede en klachten ontstaan dikwijls door gebrek aan communicatie. Rechtstreeks vragen om opheldering, helpt veel problemen de wereld uit. Het is niet altijd eenvoudig om over problemen, geschillen of klachten te praten. Toch is het belangrijk voor uzelf en de betrokken medewerker(s) om niet te lang met dit soort problemen te blijven zitten.

Bespreek uw probleem eerst met de betrokken medewerker of medewerkers. In de meeste gevallen lost u uw klacht op door erover te praten met de persoon, die het meest met uw klacht heeft te maken. Als het op deze manier niet lukt, omdat of het probleem te ernstig is, of u durft uw behandelaar niet goed aan te spreken, of het gesprek verloopt niet naar uw tevredenheid, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris of bij de klachtencommissie. Adelante heeft een procedure voor het indienen en behandelen van klachten. Deze staat beschreven in de 'Klachtenregeling cliëntenzorg Adelante'. In deze folder wordt de procedure kort toegelicht. De klachtenregeling cliëntenzorg Adelante, kunt u via de Adelante website downloaden of opvragen bij de klachtenfunctionaris.

# KLACHTENPROCEDURE

## Waarover kunt u klachten indienen?

Een klacht kan in principe elk bezwaar zijn dat u naar voren brengt tegen het functioneren van de instelling of één (of meer) van de medewerkers. Het kunnen klachten zijn op inhoudelijk gebied van onderzoek, behandeling, begeleiding en onderwijs. Maar ook klachten ten aanzien van bejegening, organisatorisch zoals te lange wachttijden en het maken van afspraken, op financieel gebied zoals declaraties en op elk ander gebied waarvan u vindt dat een medewerker of de instelling niet naar uw tevredenheid gehandeld heeft.

## De klager

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door een ouder/wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige, of namens een cliënt mits deze daar mee instemt. Ook is het mogelijk een klacht namens een cliënt in te dienen die inmiddels is overleden. Een klacht die anoniem wordt ingediend, kan niet in behandeling genomen worden. De klager heeft altijd het recht zich tot een externe instantie (zie hierna onder officiële instanties) te wenden.

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt u de gelegenheid om uw verhaal te vertellen. In overleg bepaalt u wat er met uw klacht gebeurt. Desgewenst kan de functionaris als bemiddelaar optreden tussen u en de betreffende medewerker(s). Het kan ook zijn dat u de klacht alleen bekend wil maken, maar verder geen behandeling van de klacht wenst. Alle klachten worden geregistreerd. Het overzicht van de geregistreerde klachten stelt het management van Adelante in staat maatregelen te nemen om de kwaliteit van de verleende diensten te verbeteren. De klachtenfunctionaris kiest geen partij. Indien u wenst de klachtencommissie in te schakelen dan kan de klachtenfunctionaris u hulp bieden bij het verduidelijken en het op schrift stellen van de klacht. U kunt hiervoor ook terecht bij de onafhankelijke instantie EIKpunt (zie hierna onder officiële instanties).

## Klachtencommissie

Het kan zijn dat u geen bemiddeling wenst, of dat de bemiddeling niet naar wens is verlopen. U kunt uw klacht dan schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie. De klachtencommissie werkt onafhankelijk van Adelante. Voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn elders werkzaam. Medewerkers en cliënten van Adelante zijn in de commissie vertegenwoordigd.

De klachtencommissie doet onderzoek naar de toedracht van de klacht. Zij stelt u, klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk de klacht toe te lichten. Dan volgt een hoorzitting waarbij zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft aanwezig zijn. De commissie doet hierna een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel gaat samen met eventuele aanbevelingen naar u, naar degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en naar de raad van bestuur van Adelante. De raad van bestuur zal u schriftelijk laten weten wat zij met het oordeel en/of de aanbevelingen van de commissie gaat doen.

## Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld waarbij uw privacy wordt gewaarborgd. Klachtenfunctionaris en leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht die blijft bestaan, ook als ze niet meer verbonden zijn aan de klachtencommissie of aan de organisatie.

## Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:  
045-5282006 of 06-57592519  
(maandag t/m donderdag 09.00 uur - 16.00 uur)  
E-mail: klachtenregeling@adelante-zorggroep.nl  
Post: Adelante, t.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 88, 6430 AB Hoensbroek

## Bereikbaarheid klachtencommissie

De secretaris van de klachtencommissie is bereikbaar via:  
045-5282006 of 06-57592519  
(maandag t/m woensdag 09.00 uur - 16.00 uur)  
E-mail: klachtenregeling@adelante-zorggroep.nl  
Post: Adelante, t.a.v. secretaris klachtencommissie cliëntenzorg  
Postbus 88, 6430 AB Hoensbroek

Cliënten van Adelante kinderrevalidatie, speciaal onderwijs & wonen, kunnen hun klacht ook mondeling kenbaar maken bij de balie van het servicebureau op werkdagen tussen 10.30-16.30 uur. Het servicebureau zorgt er voor dat uw klacht bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie terecht komt. U kunt zich natuurlijk ook rechtstreeks wenden tot de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

Als u met het resultaat van de bemiddeling van de klachtenfunctionaris of het oordeel van de klachtencommissie of de reactie van de raad van bestuur niet tevreden bent, dan staat het u vrij met uw klacht naar een officiële instantie te gaan. U kunt dit ook meteen of gelijktijdig doen.