



## **Jaarverslag Klachtencommissie Quasir, 2019**

Quasir, organisatie voor onafhankelijke klachtenbemiddeling in de zorg heeft per 1 januari 2012 een onafhankelijke klachtencommissie met een eigen klachtenreglement dat voldeed aan de WKCZ. Deze klachtencommissie kon optreden voor iedere zorgaanbieder die volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector een regeling voor de behandeling van klachten moet treffen en die daartoe een overeenkomst aangaat met Quasir.

Na de invoering van de WKKGZ is sinds 1 januari 2017 is de klachtencommissie beschikbaar voor zorgaanbieders die nog gebruik willen maken van een onafhankelijke beoordeling van klachten. De doelstelling van de klachtencommissie is het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van klachten door een onafhankelijke klachtencommissie, het recht doen aan de belangen van de individuele klager, het zo mogelijk bevorderen van het herstel van vertrouwen van klager in de zorgaanbieder en het bevorderen van de kwaliteit van handelen van de zorgaanbieder.

De klachtencommissie stelt per klacht een commissie samen die de klacht behandelt. Deze commissie wordt zodanig samengesteld dat daarin de expertise is vertegenwoordigd die nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken en te beoordelen. De klachtencommissie bestaat uit personen met voldoende inhoudelijke kennis om deze zorgvuldigheid te waarborgen.

### **Samenstelling van de commissie:**

de heer mr R.H.M. de Leeuw, voorzitter  
leden:  
mevrouw mr A.A. Verhoeven-Heemskerk (jurist)  
de heer L. de Jongh (woonzorg verstandelijk beperkten)  
mevrouw mr M. van IJperenburg (jurist)  
de heer E. Kuijpers (tandarts)  
mevrouw A. Scheper (patiëntvertegenwoordigster)  
mevrouw drs. M. Timmerhuis (arts)  
mevrouw G. Nieuwenhuis (verpleegkundige)  
mevrouw mr L. Otten (jurist)  
mevrouw T. Mencke (patiëntvertegenwoordigster)  
de heer drs. H. van Dun (specialist ouderen geneeskunde)  
de heer drs. J. Voorhoeven (psychiater)

De commissie werd secretariael ondersteund door mevrouw mr. W. Hoogvliet.



## Overzicht klachten 2019

De klachtencommissie ontving in 2019 zeven klachten.

Bij drie klachten was de organisatie niet aangesloten bij de Klachtencommissie maar wel bij de “bemiddeling” van Quasir. Deze klachten zijn na overleg met de klagers doorgestuurd naar “bemiddeling”.

Eén klager had gegoogeld op “klachtenopvang in de zorg” en was bij Quasir uitgekomen. De organisatie waar het over ging bleek een eigen klachtopvang en eigen klachtencommissie te hebben. Eén klacht betrof een situatie onder de BOPZ. Voor het eerste klachtonderdeel was de klachtencommissie niet bevoegd, een uitspraak daarover behoort aan de rechter. De twee andere klachtonderdelen konden niet in behandeling worden genomen omdat klaagster hiertoe niet gerechtigd was.

Twee klachten betroffen BOPZ klachten, maar de zorgaanbieder bleek geen aansluiting voor die klachtencommissie te hebben.

Wolvega, januari 2020

### **Bijlagen:**

Klachtenreglement klachtencommissie Quasir  
Overzicht van aangesloten zorgaanbieders 2019