

# Meldformulier cliëntenklacht Klachtencommissie Fusion Zorg

## Klacht ingediend door:

Naam cliënt:

Cliëntnummer:

Naam vertegenwoordiger  
cliënt<sup>1</sup> (*indien van toepassing*):

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

## Omschrijving van de klacht:

Bij een mondeling doorgegeven klacht is het formulier ingevuld door medewerker:  
(naam en functie)

## Indienen van de klacht

Het ingevulde formulier kunt u versturen naar:

*Fusion Zorg B.V.*  
*Phoenixstraat 66*  
*2611 AM Delft*

Email: [klachtencommissie@fusionzorg.nl](mailto:klachtencommissie@fusionzorg.nl)

Uw klacht wordt geregistreerd, bevestigd en zo spoedig mogelijk afgehandeld.

## Cliëntvertrouwenspersoon

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht te bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon van Fusion Zorg. Indien u dit wenst kunt u dat hieronder aangeven:

Ik wil mijn klacht graag bespreken met de cliëntvertrouwenspersoon van Fusion Zorg

Handtekening:

Datum:

## Klachtenregeling voor cliënten van Fusion Zorg

Deze klachtenregeling regelt het algemene klachtrecht op grond van de Wet Klachtrecht cliënten Zorgsector (WKCZ). Fusion Zorg heeft de wettelijke plicht om te zorgen voor een regeling voor de klachten van cliënten. Het doel van deze regeling is de kwaliteit van de dienstverlening en organisatie te verbeteren.

U treft hierna de volgende onderdelen aan:

- Doelstelling van de klachtenregeling
- De verantwoordelijkheden van de aanbieder inzake het klachtrecht
- Toelichting op de klachtenregeling
- Klachtenbehandeling door de Klachtencommissie Fusion Zorg
- Klachtenbehandeling door een ministerieel erkende geschilleninstantie
- Begrippen omschrijving

### Doelstelling van de klachtenregeling

De bedoeling van de klachtenregeling is het bieden van een procedure of meerdere procedures voor de opvang en afhandeling van de klachten alsmede bemiddeling en behandeling van klachten. Het doel van het klachtrecht is, om op de grond van ontvangen klachten, structurele tekortkomingen in de dienstverlening en/of organisatie te signaleren en te verbeteren. Om die reden staat de klachtenregeling van Fusion Zorg ook open voor familieleden. Hun klachten of opmerkingen zullen intern afgehandeld worden, zo mogelijk opgelost en meegenomen worden bij de bedrijfsuitvoering of in het beleid. Alle klachten worden geregistreerd en regelmatig geëvalueerd ten behoeve van kwaliteitsprojecten.

### De verantwoordelijkheden van de aanbieder inzake het klachtrecht

De wetgever heeft een aantal verantwoordelijkheden omtrent het klachtrecht neergelegd bij Fusion Zorg. Hieronder is een aantal verantwoordelijkheden op een rijtje gezet en toegelicht. Onder 'klachtenbehandeling door een erkende geschillencommissie' staan nog enkele verantwoordelijkheden van Fusion Zorg in verband met de uitspraak aangaande een behandelde klacht.

#### Bekend maken van de klachtenregeling

Fusion Zorg moet de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van de cliënten brengen. Cliënten van Fusion Zorg worden in eerste instantie door middel van de klachteninformatie geïnformeerd over de klachtenregeling. Belangrijk bij laagdrempelige regeling van klachten is dat de cliënt weet dat hij op elk moment in het traject kan besluiten met de klacht naar de Klachtencommissie Fusion Zorg of een ministerieel erkende geschilleninstantie te gaan.

### Calamiteitenmelding

Indien een klacht te maken heeft met een calamiteit of seksueel misbruik is Fusion Zorg wettelijk verplicht de gesignaleerde situatie te melden aan de Inspectie voor Gezondheidszorg (IGZ). De betrokkenen ontvangen een kopie van de melding die bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg is gedaan.

### Jaarverslag

Over ieder jaar moet Fusion Zorg een openbaar verslag maken, waarin aangegeven wordt hoeveel klachten er zijn ingediend en van welke aard deze zijn. Fusion Zorg geeft informatie over de opvangen wijze van afhandeling en de inbreng van de cliëntvertrouwenspersoon en het Meldpunt klachten daarbij. In het verslag wordt ook melding gemaakt van door de Klachtencommissie Fusion Zorg behandelde klachten en de maatregelen die Fusion Zorg heeft getroffen naar aanleiding van het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie.

### Vaststelling en wijziging klachtregeling

De klachtregeling wordt vastgesteld door Fusion Zorg, nadat hierover verzwaard advies is verkregen van de cliëntenraad en instemming is verkregen van de ondernemingsraad. De regeling kan, op voorstel van belanghebbenden, worden gewijzigd door Fusion Zorg. Voordat Fusion Zorg besluit tot wijziging van de regeling, wordt de Klachtencommissie Fusion Zorg in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging. In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist Fusion Zorg.

### **Toelichting op de klachtenregeling**

Met de huidige klachtenregeling streeft Fusion Zorg naar een laagdrempelige klachtopvang en een klachtvriendelijke cultuur. Uitgangspunt van de klachtenregeling is dat cliënten gebaat zijn bij snel reageren op en in goed onderling overleg oplossen van klachten. De cliënt kan klachten bij een medewerker, een leidinggevende, de cliëntvertrouwenspersoon, het meldpunt klachten of bij de klachtencommissie neerleggen. De cliënt kan zijn klacht ook via het klachtenformulier indienen. Alle klachten binnen Fusion Zorg worden geregistreerd en geïventariseerd ten behoeve van het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en de organisatie. Als een cliënt een klacht indient zijn er verschillende mogelijkheden om de af te handelen:

De klacht kan intern, dus door medewerkers van Fusion Zorg, opgevangen en afgehandeld worden. Deze klachtenafhandeling komt het meest voor;

De cliënt kan iemand vragen te bemiddelen;

De cliënt kan ook besluiten zijn klacht te laten behandelen door de laagdrempelige kosteloze Klachtencommissie Fusion Zorg klachtencommissie of een niet laagdrempelige en niet kosteloze ministerieel erkende geschilleninstantie.

Hieronder staan verschillende mogelijkheden nader toegelicht.

### Klachttopvang

Klachtopvang houdt in dat Fusion Zorg contact opneemt en luistert naar de cliënt die een klacht heeft. Het is daarbij van belang om duidelijkheid te krijgen over wat de klacht precies inhoudt, wat dat voor de cliënt betekent en wat deze er mee wil bereiken. Bij klachtopvang kan advies gegeven worden over het vervolgtraject en ondersteuning geboden worden. Voor cliënten van Fusion Zorg geldt dat zij zich in eerste instantie met hun klacht kunnen wenden tot de zorgcoördinator of de leidinggevende. Binnen Fusion Zorg is verder een cliëntvertrouwenspersoon en een Meldpunt klachten ingesteld ten behoeve van de klachtopvang, maar de klachtopvang kan ook door een persoon naar keuze van de cliënt worden ingevuld. Klachtenopvang is niet geregeld in de wet.

#### Klachtbemiddeling

De cliënt kan zelf kiezen of hij bemiddeling wil betreffende zijn klacht en wie voor hem gaat bemiddelen. Bemiddeling gebeurt door een neutraal of onpartijdig persoon die met de betrokkenen overlegt, om zo te komen tot een afhandeling van de klacht naar tevredenheid van de cliënt. De cliënt kan desgewenst de bemiddeling op elk moment stoppen. Bemiddeling is niet nader geregeld in de wet.

#### Meldpunt Klachten

Het Meldpunt klachten neemt uw klacht in ontvangst en zorgt ervoor dat de leidinggevende(n) van de betrokken personen ingelicht worden. Het Meldpunt klachten houdt vervolgens toezicht op het behandelen van de klacht door de betrokken personen en de leidinggevende(n). De insteek van het Meldpunt klachten is gericht op het oplossen van de klacht. Tevens registreert het Meldpunt klachten de binnengekomen klachten en de daarop genomen acties.

#### Klachtbehandeling

##### **De klachtencommissie Fusion Zorg**

Heeft u een klacht over handelen of nalaten van Fusion Zorg dan moet u Fusion Zorg eerst in de gelegenheid stellen om uw klacht op te lossen. Pas daarna kunt u de commissie inschakelen, door het indienen van uw klacht bij het secretariaat van de Klachtencommissie Fusion Zorg. Naast het oordelen over klachten kan van ongewenste gebeurtenissen worden geleerd, om zo de kwaliteit van de door Fusion Zorg aangeboden zorg te verbeteren.

Daarom kent Fusion Zorg voor haar cliënten een Klachtencommissie Fusion Zorg, die werkt op een laagdrempelige manier en baseert op de sinds 2016 vervallen Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz).

De bedoeling van behandeling van een klacht door Klachtencommissie Fusion Zorg is te komen tot het formuleren van een oordeel over de gegrondheid van de klacht. De geschilleninstantie kan eventueel aanbevelingen geven bij een oordeel. Behandeling houdt in het horen van partijen en hun reacties op elkaar, het onderzoeken van de omstandigheden van de klacht en zorgvuldig wege van de verkregen gegevens.

Uw schriftelijke klacht moet u rechtstreeks naar de Klachtencommissie Fusion Zorg sturen. Het adres staat vermeld in deze informatie. De procedure voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie staat open voor de cliënten van Fusion Zorg en hun vertegenwoordigers.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:

*Fusion Zorg B.V.*

*T.a.v. Klachtencommissie Fusion Zorg*

*Phoenixstraat 66*

*2611 AM Delft*

*e-mail: [klachtencommissie@fusionzorg.nl](mailto:klachtencommissie@fusionzorg.nl)*

### Een erkende geschilleninstantie in de zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) geeft onder andere aan waaraan Fusion Zorg moet voldoen op het moment dat één van haar cliënten een klacht/geschil heeft over de door Fusion Zorg geleverde zorg. De Wkkgz verplicht bijvoorbeeld dat Fusion Zorg zich aansluit bij een ministerieel erkende geschilleninstantie. De geschilleninstantie moet worden erkend door de minister van VWS. Voor erkenning gelden strenge eisen, die staan in de Uitvoeringsregeling Wkkgz.

Fusion Zorg is aangesloten bij een ministerieel erkende geschilleninstantie, maar klagen via die weg is niet laagdrempelig en niet kosteloos voor haar cliënten.

Als bemiddeling door een klachtfunctionaris niet lukt, of de cliënt is niet tevreden met de reactie van de aanbieder naar aanleiding van een oordeel en aanbevelingen van de Klachtencommissie Fusion Zorg over de ingediende klacht, is er sprake van een geschil. De cliënt kan een geschil voorleggen aan een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar Fusion Zorg zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

Een geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal 25.000,00 euro.

Geschillen tussen de cliënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de cliënt als door de zorgaanbieder schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij een ministerieel erkende geschilleninstantie in de zorg. Een geschil wordt door de geschilleninstantie slechts in behandeling genomen als de cliënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de geschilleninstantie heeft ingediend.

Wanneer de cliënt een geschil voorlegt aan de erkende geschilleninstantie, is de aanbieder aan deze keuze gebonden.

Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd en de behandeling wordt door een onafhankelijke commissie verricht.

De behandeling door een ministerieel erkende geschilleninstantie is een procedure die aan bepaalde wettelijk geregelde eisen en normen moet voldoen en die volgens een reglement moet plaatsvinden. De behandeling door een ministerieel erkende geschilleninstantie is niet erg gericht op het oplossen van de klacht maar op het horen en onderzoeken van het geschil en op de grond daarvan beoordelen of deze gegrond is of ongegrond.

De erkende geschilleninstantie beslist in de vorm van een uitspraak. De geschilleninstantie werkt met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschilleninstantie wordt desgevraagd toegezonden. De erkende geschilleninstanties moeten hun uitspraken publiceren, waarbij de naam van de zorgaanbieder zichtbaar is, maar niet herleidbaar naar individuele personen.

## Begrippen omschrijvingen

### **Klachtenregeling**

Deze regeling regelt het recht van de cliënt om een klacht in te dienen en te laten behandelen door een klachtencommissie. De klachtenregeling geeft informatie over opvang, registratie en interne afhandeling van klachten door Fusion Zorg.

### **Klacht**

Onder een klacht wordt verstaan:

*“Elk door een cliënt naar voren gebracht bezwaar, tegen een gedraging of beslissing van de aanbieder of van voor de aanbieder werkzame personen jegens de cliënt. Deze gedraging kan betrekking hebben op bijvoorbeeld de dienstverlening en op bejegening die door de cliënt als onjuist of onterecht wordt ervaren”.*

### **Aanbieder**

De aanbieder is de rechtspersoon die de dienst verleent. In het kader van deze Klachtregeling wordt aanbieder vertegenwoordigd door de Directie.

### **Cliënt**

Een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruikt maakt of gebruik gemaakt heeft van dienstenaanbod van de aanbieder.

### **Cliëntvertrouwenspersoon**

De persoon die door de aanbieder is benoemd in het kader van de klachtenregeling en de cliënt bij een klacht ondersteund bij bijvoorbeeld het opschrift stellen van een klacht of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

### **Meldpunt klachten**

Het Meldpunt dat door de aanbieder is benoemd in het kader van de klachtenregeling en die uitvoering geeft aan de behandeling en het oplossen van klachten. Tevens houdt zij toezicht op de behandeling en het oplossen van klachten.

**Klachtencommissie Fusion Zorg**

De klachtencommissie Fusion Zorg die door de aanbieder is benoemd in het kader van deze klachtenregeling en die uitvoering geeft aan de behandeling van klachten conform vereisen in betreffend reglement en door middel van onderzoek komt tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht.

**Erkende geschilleninstantie in de zorg**

Wettelijk erkende geschilleninstantie waar de bieder zich (verplicht) bij heeft aangesloten.

**Medewerker**

De persoon die, al dan in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor de aanbieder.

**Klager**

De persoon die een klacht indient bij de aanbieder of de klachtencommissie. Dit kan naast de cliënt ook de familie van de cliënt zijn.

**Aangeklaagde**

Degene tegen wie de klacht zich richt. Dit kan de aanbieder zelf zijn en/of een medewerker Die direct betrokken was bij of die verantwoordelijkheid draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt.

**Gegrond en ongegrond**

Het oordeel dat de klachtencommissie op basis van haar onderzoek en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert. Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld.

**Hoor en wederhoor**

Het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel is gebaseerd.

**Verweerschrift**

Het document waarin de aangeklaagde zijn reactie, standpunt(en) en argumenten op de ingediende klacht beschrijft. De aangeklaagde ontvangt daartoe van de klachtencommissie een afschrift van de ingediende klacht, met het verzoek daarop te reageren door middel van een verweerschrift.

# Klachtcommissie voor cliënten van Fusion Zorg

## 1. Klachtencommissie Fusion

### Zorg en reglement van de klachtencommissie

De aanbieder stelt een klachtencommissie in na advies te hebben ingewonnen van de cliëntenraad (verzwaard adviesrecht).

De Klachtencommissie Fusion Zorg is een onafhankelijke commissie waaraan cliënten van Fusion Zorg klachten over het handelen van Fusion Zorg kunnen voorleggen. De leden van de klachtencommissie handelen te allen tijde zonder last of ruggenspraak en zijn onafhankelijk van Fusion Zorg en haar bestuur en haar interne toezichthouders.

### 2. Bevoegdheden van de klachtencommissie

De Klachtencommissie Fusion Zorg gaat correct en zorgvuldig om met de bevoegdheden die zijn neergelegd in dit reglement, om zodoende een goede behandeling van de klacht te waarborgen.

De klachtencommissie heeft, voor zover noodzakelijk voor de vervulling van haar taken, de volgende bevoegdheden:

Vrije toegang tot de organisatie waarvoor deze regeling geldt, rekening houdend met de privacy en werkzaamheden van anderen.

Het instellen van een zelfstandig onderzoek.

Het oproepen van partijen en andere personen binnen de organisatie voor hoor en wederhoor.

Inzage in en desgewenst afschrift van cliëntgegevens na toestemming van de cliënt en na overleg met de aanbieder en inzage in en desgewenst afschrift van andere relevante stukken, na overleg met de aanbieder.

### 3. Indienen van de klacht

De cliënt is altijd vrij zijn klacht voor te leggen aan de Klachtencommissie Fusion Zorg. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. De cliënt kan voor het formuleren van de klacht de steun inroepen van de cliëntvertrouwenspersoon van de locatie.

Bij het indienen van een klacht, worden aan de Klachtencommissie Fusion Zorg door de indiener van de klacht persoonsgegevens verstrekt. Deze gegevens worden door de Klachtencommissie Fusion Zorg uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en nimmer aan derden verstrekt. Na afronding van de behandeling van de klacht zal een deel van de gegevens worden bewaard, uitsluitend voor statistische doeleinden. De overige gegevens worden uiterlijk twee jaar na afronding van de behandeling van een klacht vernietigd.

### 4. Ontvankelijkheid van de klacht en wraking

De Klachtencommissie Fusion Zorg beslist over de ontvankelijkheid van de klacht.

De volgende klachten neemt de Klachtencommissie Fusion Zorg niet in behandeling:

- a. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van of door Fusion Zorg is ingediend;



- b. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
- c. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Fusion Zorg wordt verweten;
- d. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschillenbeslechting heeft neergelegd bij de rechter of Geschillencommissie Zorg, waaronder onder meer doch niet uitsluitend klachten;
- e. Indien Fusion Zorg onvoldoende in de gelegenheid is geweest om de klacht op te lossen. In dat geval zendt de klachtencommissie de klacht door aan Fusion Zorg, hetgeen de klager wordt meegedeeld;
- f. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
- g. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
- h. Indien klager of Fusion Zorg de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, de Geschillencommissie Zorg, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
- i. Indien de klachtencommissie de klacht reeds heeft behandeld, daarover een oordeel heeft uitgebracht en het bestuur van Fusion Zorg conform dat oordeel heeft besloten of daarvan gemotiveerd heeft afgeweken;
- j. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling of een dienstverlening beëindiging;
- k. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
- l. Een klacht met betrekking tot aansprakelijkheid voor schade waarvan de vordering een financieel belang van 5.000,00 euro te boven gaat;
- m. Een klacht waarvoor een andere vorm van kosteloze geschillenbeslechting open staat.

Indien de Klachtencommissie Fusion Zorg een klacht niet in behandeling neemt, stelt de commissie de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Wanneer partijen twifelen aan een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van een lid van de Klachtencommissie Fusion Zorg, hebben zij – door duidelijk uit te leggen waarom – de mogelijkheid tot wraking.

## **5. Ontvangst van de klacht, bevestiging en termijnen**

Binnen tien werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.

De Klachtencommissie Fusion Zorg stelt de aangeklaagde en de aanbieder binnen drie dagen na ontvangst van de klacht op de hoogte van de indiening van de klacht. De klachtencommissie geeft daarbij informatie over het verdere verloop van de procedure.

## **6. Behandeling van de klacht**

De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst behandeld door de Klachtencommissie Fusion Zorg. Indien deze termijn te kort is stelt de klachtencommissie de klager, aangeklaagde en aanbieder schriftelijk op de hoogte van de verlenging van de termijn en vermeldt de reden daarvoor.

De klachtencommissie deelt mee op welke termijn zij een beslissing zal nemen. Deze termijn kan maximaal nog één keer de reglementaire termijn zijn.

Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon wiens onpartijdigheid niet gewaarborgd is of tegen wiens beslissing of gedraging de klacht gericht is.

## Klachtregeling voor cliënten van Fusion Zorg

De Klachtencommissie Fusion

Zorg kan iedereen die binnen het bedrijf werkzaam is, verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd. Iedereen, tot wie een dergelijk verzoek is gericht, verstrekt de gevraagde inlichtingen voor zover dit niet in strijd is met enige wettelijke plicht tot geheimhouding. Beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht en waarover de klachtencommissie beschikt.

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en hoort de standpunten van de betrokken partijen op basis van hoor en wederhoor. De klachtencommissie nodigt u en (indien nodig) degene(n) over wie geklaagd wordt daarvoor uit voor een hoorzitting en doet uitspraak of de klacht (deels) gegrond of ongegrond is. Daarbij geeft de commissie zo mogelijk aanbevelingen aan Fusion Zorg om de klacht op te lossen en om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen zich, voor eigen rekening, bij de behandeling laten bijstaan door een door hen zelf aangewezen persoon.

Een klacht wordt niet verder behandeld indien deze door de klager wordt ingetrokken of als deze naar genoegen van de klager is opgelost of op andere wijze wordt of is afgedaan.

De klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of respectievelijk verder te behandelen, indien blijkt dat een gelijke klacht in gelijke omstandigheden van dezelfde cliënt nog in behandeling is

### **7. Oordeel van de klachtencommissie over de klacht**

De Klachtencommissie Fusion Zorg kan de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond verklaren. Dit oordeel dient voldoende gemotiveerd te zijn. Het schriftelijke oordeel wordt medegedeeld aan de klager, aangeklaagde en aanbieder. De commissie kan de aanbieder daarnaast aanbevelen maatregelen te nemen naar aanleiding van de klacht.

### **8. Reactie aanbieder naar aanleiding van oordeel en aanbevelingen**

De aanbieder deelt de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie Fusion Zorg binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel en de aanbeveling van de klachtencommissie maatregelen zal nemen, en zo ja welke. Bij afwijking van deze termijn doet de aanbieder hiervan gemotiveerd mededeling aan betrokkenen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken. Afwijking van het advies van de commissie dient door de aanbieder te worden gemotiveerd.

### **9. Melding aan Inspectie voor Gezondheidszorg**

Indien de klachtencommissie, naar aanleiding van een ingediende klacht, ernstige structurele problemen signaleert die duiden op onverantwoordelijke dienstverlening en op de klachtbehandeling geen reactie heeft gekregen van de aanbieder of de indruk heeft dat de

aanbieder geen maatregelen heeft getroffen, dan meldt de klachtencommissie de ernstige aan de Inspectie voor Gezondheidszorg (IGZ).