



Klachtenprocedure en klachtenfunctionaris

1. Klachtenfunctionaris en klachtencommissie

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van uw wensen. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Dit horen we dan graag van u en proberen we met elkaar op te lossen. Mocht dit niet naar tevredenheid zijn, dan heeft u, conform de Wet kwaliteit, klachtrecht en geschillen zorg, de mogelijkheid een onafhankelijke klachtenfunctionaris in te schakelen. Het melden van een klacht is gratis. We huren deze klachtenfunctionaris, en indien nodig ook een klachtencommissie, in via Quasir.

2. Stappenplan

Zorg blijft altijd mensenwerk. Wanneer zich iets voordoet dat niet goed ging, of er ontevredenheid ervaren wordt bespreek dit dan altijd met de direct betrokkenen. Dat zal veelal de (eerste) coaches zijn, of de woonzorgcoördinator. Maar wanneer u liever direct met onze bestuurders spreekt, kan dat natuurlijk ook.

Wanneer er sprake is van onvrijwillige zorg kunt u altijd contact opnemen met Rachel van Kemenade via rachelvankemenade@zorgbelangcvp.nl. Zij is onze onafhankelijk vertrouwenspersoon op gebied van Wet Zorg en Dwang.

We waarderen het in onze samenwerking dat u eerst uw ontevredenheid bij ons uit. U bent vrij om er ook voor kiezen dit niet te doen en direct contact te zoeken met onze klachtenfunctionaris. Zij kunnen u helpen de klacht te formuleren en bemiddeling inzetten. De gesprekken die u voert met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

Na binnenkomst van een klacht zullen wij binnen 6 weken schriftelijk reageren.

Wanneer de bemiddeling en inzet van de klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat heeft, kunt u de klachtencommissie benaderen.

Mocht u na na het oordeel van de klachtencommissie het niet eens zijn met de uitspraak, dan kunt u in sommige gevallen in contact gesteld worden met een erkende geschillencommissie. U moet echter eerst de formele klachtenprocedure hebben doorlopen. Een eventuele procedure bij de geschillencommissie verloopt ook via Quasir.

3. Wat kan de klachtenfunctionaris voor u doen?

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen;

- De klachtenfunctionaris luistert naar uw probleem en komt samen met u tot een heldere formulering van de klacht;
- Met uw toestemming overlegt de klachtenfunctionaris met ons over de klacht;
- De klachtenfunctionaris geeft u informatie over uw rechten;
- De klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek.
- De klachtenfunctionaris ondersteunt waar nodig bij inzet van de klachtencommissie

Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris

Via de website van Quasir kunt u meer informatie vinden; www.quasir.nl. Indien een intern klachtbemiddelingsproces niet tot de gewenste uitkomst leidt, kunt u opnemen met Quasir als onafhankelijke klachtenbemiddelaar. Via een email naar bemiddeling@quasir.nl kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de coördinator abonnementen van Quasir.

De klachtenfunctionaris;

Quasir

T: 06-48445538

5. Wat kan de externe klachtencommissie voor u doen?

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor- en wederhoor.

Werkwijze klachtencommissie

- U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie.
- De ambtelijk secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen.
- De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden.
- Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden;
 - Wordt om uw toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie en voor het opvragen van relevante (medische) gegevens.
 - De organisatie moet binnen 10 werkdagen verweer voeren.
 - U krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kunt u ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen.
 - Wanneer de commissie voldoende informatie heeft kunnen ze een oordeel vormen over de gegrondheid van de klacht;
- Schriftelijke beoordeling; u ontvangt het verslag met een oordeel over de klacht.
- Hoorzitting; wanneer de commissie onvoldoende informatie heeft kan er een hoorzitting georganiseerd worden. U en de zorgorganisatie komen dan bij elkaar en kunnen (met eigen ondersteuning) verweer voeren. U krijgt daarna een schriftelijk verslag met het oordeel over de klacht.

Hoe komt u in contact met de klachtencommissie?

De klachtencommissie

- Per e-mail: bemiddeling@quasir.nl.