

Klachten kunnen opgelost worden

Een goed contact met ons en uw zorgverlener is heel belangrijk

Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over ons en de zorgverleners. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden ons en/of uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zonodig te verbeteren. Hieronder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Probeer samen met uw zorgverlener het probleem op te lossen

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de direct leidinggevende van degene die de klacht heeft veroorzaakt.

Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Behandeling van uw klacht

Uw klacht legt u schriftelijk voor aan het bestuur van De organisatie door middel van het bijgevoegde formulier, eventueel met een begeleidend schrijven erbij. U ontvangt zo snel mogelijk bericht over de behandeling van uw klacht. Uw zorgaanbieder (de directie) neemt contact met u op om samen met u naar een oplossing te zoeken. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kan de hulp van een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris worden ingeroepen.

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe wij uw klacht zullen oppakken. Het klachtenreglement van De organisatie vindt u samen met het formulier op de website van uw zorgaanbieder of op de website

Onafhankelijk klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Geschillencommissie

Als het bespreken/behandelen van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschillencommissie kan ook een bindend advies uitspreken.

Een klacht moet schriftelijk en voldoende gemotiveerd ingediend worden bij het bestuur van de stichting Zorggeschil. Meer informatie over de stichting Zorggeschil vindt u op hun website www.zorggeschil.nl.