

Protocol klachtenprocedure

Deze procedure beschrijft het afhandelen van klachten door cliënten of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger van cliënten. Indien een cliënt ouder dan 16 jaar is, dient de klacht met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de cliënt te worden ingediend indien een ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient. Dit omdat de klacht anders niet in behandeling genomen kan worden zonder het uitwisselen van gegevens die vallen onder de privacy van de cliënt zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige BehandelOvereenkomst (WGBO).

Inleiding

Wat is een klacht?

Een klacht is een indringende uiting van ontevredenheid. De cliënt of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger kan op elk moment een klacht indienen, ook al betreft het een voorval dat langer geleden plaatsvond.

Uitgangspunt indienen klacht:

Als een cliënt /ouder /wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft, is het zijn of haar eigen verantwoordelijkheid om de eerst stap te nemen in het oplossen van de klacht. Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft over een bepaalde persoon of met betrekking tot een bepaalde zaak, is het wenselijk dat de cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger eerst de klacht met de desbetreffende persoon bespreekt. Is dit al kenbaar gemaakt en geeft dit geen verbetering, dan kan de cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger de klacht bij de manager indienen.

1. Ontvangen klacht

Indienen van een klacht.

De cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger dient een klacht schriftelijk of per email in bij de manager van ZorgopMaat. Hij/zij zal samen met de cliënt zoeken naar een oplossing door met elkaar in gesprek te gaan. Mocht de cliënt er niet uit komen, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke geschillencommissie van ZorgopMaat.

Ontvangen/registreren van de klacht.

De manager archiveert de klacht in het cliëntdossier, en registreert de ontvangen klacht in een aparte administratie en zal binnen vier weken reactie geven op de binnengekomen klacht, danwel schriftelijk toelichten waarom deze termijn niet gehaald wordt.

Vertrouwelijkheid.

Iedereen die met een klacht en de daarbij behorende informatie in aanraking komt, gaat er vertrouwelijk mee om. Uw klacht wordt niet in behandeling genomen door dezelfde persoon waarop de klacht betrekking heeft.

2. Behandeling van de klacht

Overleg met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

Ga een gesprek aan. In gezamenlijkheid proberen we de klacht op te lossen. We kunnen u uiteindelijk ook aanraden de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie waar ZorgopMaat bij aangesloten is.

3. Verdere afhandeling

ZorgopMaat gaat ervan uit dat in principe stappen 1 en 2 voldoende zijn om de klacht voor beide partijen naar tevredenheid op te lossen. In dat geval zal in de registratie van de klacht de oplossing genoteerd worden. De ingediende klachten en oplossingen per jaar worden ook gemeld bij de gemeente waar de beschikking is afgegeven. In het geval de klacht de onafhankelijke klachtencommissie ingediend wordt, zullen zij eventueel bemiddeling inzetten om de klacht naar tevredenheid op te lossen. Na het oordeel van de klachtencommissie ontvangt een schriftelijke mededeling of er naar aanleiding van het oordeel actie wordt ondernomen en zo ja, welke. Bij afwijking hiervan ontvangt u in ieder geval een brief met op welke termijn u de eerstgenoemde mededeling ontvangt. De klachtencommissie waarbij ZorgopMaat is aangesloten, heet "Klachtenportaal Zorg". Aan de behandeling van uw klacht door "Klachtenportaal Zorg" kunnen kosten zijn verbonden. Meer is te vinden op de site: www.klachtenportaalzorg.nl Op de site staat vermeld dat de behandeling van een geschil gemiddeld 4 maanden duurt.