

Iedere zorgaanbieder is verplicht om u de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg, dit komt voort uit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. U ontvangt zorg van een Zorgaanbieder wie de klachtenregeling heeft ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan tot zelfs een klacht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wijze van zorgverlening, de bejegening en het nakomen van gemaakte afspraken tussen u en de zorgverlener.

De klachtenprocedure zoals hier beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtenbehandeling is dat we samen met u beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing. **U hoeft uw zorgaanbieder niet op de hoogte te stellen van het feit dat u een klacht bij ons heeft ingediend.**

Een klacht over een zorgaanbieder aangesloten bij Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:

- Via www.klachtenportaalzorg.nl. u vult het formulier klacht indienen in
- Contact via de e-mail info@klachtenportaalzorg.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuzen

Ook voor het stellen van vragen kunt u contact met ons opnemen.

Spelregels voor de klachtenprocedure

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door “Klachtenportaal Zorg”.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
- 10 Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
14. De klacht is afgehandeld.

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

De privacy van zowel de klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.

U HEEFT EEN KLACHT OVER ZORG UIT HANDEN. WAT NU?

WAAROVER KUNT U KLAGEN?

U kunt een klacht indienen over alles waarmee u het niet eens bent. Of het nu de verzorging, de bejegening, de communicatie, de hygiëne of iets anders betreft. Behalve een klacht, kunt u ook altijd een idee of een suggestie indienen.

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

Vanzelfsprekend kunt ú, als cliënt van Zorg uit Handen een klacht indienen. Maar u kunt zich ook, na machtiging, laten vertegenwoordigen. Bijvoorbeeld door uw partner, een lid van de familie of door iemand anders aan wie u uw belangen wilt toevertrouwen. Als een cliënt is overleden kunnen de directe nabestaanden een klacht indienen.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Het heeft de voorkeur als u de klacht met de betrokken medewerker bespreekt of degene die verantwoordelijk is en samen tot een oplossing komt. Als dat niet lukt, of u heeft een reden om een andere weg te zoeken, kunt u in de eerste plaats contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Zorg uit Handen. Zij bekijkt met u welke mogelijkheden er zijn, om de behandeling van uw klacht tot een goed einde te brengen. Bij Zorg uit Handen heeft u twee mogelijkheden om uw klacht te laten behandelen namelijk bemiddeling door de vertrouwenspersoon en beoordeling door de

klachtencommissie (z.o.z. Klachtenportaal). Indien u geen bemiddeling wenst of de bemiddeling heeft niet het gewenste resultaat, kunt u de klacht laten beoordelen door de klachtencommissie. Op de ommezijde van deze brochure kunt u het telefoonnummer vinden van deze commissie (Klachtenportaal). Als u het klachtenreglement wilt inzien of erover wenst te beschikken, kunt u zich tot de vertrouwenspersoon wenden.

WIE IS DE VERTROUWENSPERSOON?

Zorg uit Handen heeft een vertrouwenspersoon die u kunt inschakelen voor een gesprek om advies en raad. Deze vertrouwenspersoon is Ina Muis; zij werkt volstrekt onpartijdig en heeft een centrale rol bij de opvang en verdere afwikkeling van klachten. De vertrouwenspersoon bespreekt wat u met uw klacht wilt bereiken en adviseert u waar u met bepaalde typen klachten het best terecht kunt. Zij probeert in eerste instantie om de partijen met elkaar in contact te brengen. Hierbij staat voorop dat ú degene bent die bepaalt wat er met uw klacht gebeurt. U kunt de vertrouwenspersoon bereiken via telefoonnummer 06 51933228. Uiteraard kunt u ook bij haar langs gaan. Maak zo mogelijk telefonisch een afspraak.

Ten slotte: indien u van mening bent dat Zorg uit Handen aansprakelijk gesteld kan worden voor materiële of immateriële schade, kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Zij kan u bij deze procedure adviseren.