

Inleiding

Wij, de maten van de maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit, streven ernaar u de best passende zorg en kwaliteit van zorg te bieden.

Het kan voorkomen dat de zorg niet naar uw verwachtingen verloopt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening bij één van onze zorgaanbieders, dan kunt u onze klachtenprocedure volgen.

In dit klachtenreglement leest u wat onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht waarin u aangeeft ontevreden te zijn over de gedragingen van een zorgaanbieder, medewerker of persoon werkzaam onder de vlag van maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit, zal door ons worden behandeld als een klacht. Een bericht kan mondeling, schriftelijk of digitale gegevens worden.

Onder gedragingen vallen ook beslissingen in het zorgtraject die u aangaan en/of gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen, die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van zorgaanbieders onder de vlag van maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit, kan een klacht indienen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht kenbaar maken bij:

- Iedere medewerker werkzaam bij zorgaanbieders onder de vlag van maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit.
- De leidinggevende/directie van de zorgaanbieder.
- De kwaliteitscoördinatoren van maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Wij zullen u altijd vragen om te proberen de klacht samen op te lossen.

Een klacht is voor ons een moment om zaken die beter hadden gekund te onderkennen en met u samen op te lossen. Tevens willen we leren van wat er is gebeurd en ons verder te ontwikkelen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen op welk moment dan ook in dit proces.

Stappen klachtenprocedure

Meld uw klacht schriftelijk bij de medewerker of leidinggevende van de zorgaanbieder om te voorkomen dat er later onduidelijkheden over het onderwerp van het geschil en/of het tijdstip van indienen ontstaan.

1. Informeer bij voorkeur als eerste de eigen persoonlijke begeleider. Wanneer u er niet uitkomt met de begeleider of het niet wenselijk is dit met de begeleider te bespreken, kan er een beroep gedaan worden op de direct leidinggevende (teamleider) of op de indirect leidinggevende (bestuurder of directie). De betreffende begeleider is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of u dit niet wenselijk vindt. De betrokken begeleider wordt dan achteraf geïnformeerd over de inhoud van het gesprek.

2. Binnen 2 weken na de eerste signalen of uitingen van onvrede vindt een gesprek plaats op basis van hoor en wederhoor. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven en in vele gevallen leiden tot een passende oplossing of maatregel.
3. Wordt uw onvrede niet naar wens opgepakt en/of opgelost dan heeft u de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris van Maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit.

U kunt op elk moment gewenst moment in de klachtenprocedure ervoor kiezen om u om uw klacht neer te leggen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris waarbij de maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit is aangesloten. Contactgegevens van zowel de kwaliteitscoördinatoren, als de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

U kunt het klachtenformulier gebruiken en deze mailen naar de kwaliteitscoördinatoren of externe onafhankelijke klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris.

De maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit vindt het belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid over gedragingen of inhoud van de zorgverlening veilig te kunnen melden. Hiervoor heeft de maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit de diensten van De Geschillencommissie ingekocht. De externe onafhankelijke klachtenfunctionaris zet zich in, om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar betrokken partijen zich in kunnen vinden.

Wanneer de klacht ontvangen is door de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, wordt de klacht binnen maximaal 6 weken in behandeling genomen.

Mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling van uw klacht, dan kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden. U zult hier schriftelijk over geïnformeerd worden.

Klachtafhandeling

Mocht er geen oplossing naar tevredenheid van partijen worden gevonden, bestaat de mogelijkheid om de zorg af te sluiten en met u te zoeken naar een vervangende zorgaanbieder binnen of buiten de maatschap Zorg van Zeeuwse Kwaliteit.

Wanneer een oplossing is gevonden waar alle betrokken partijen zich in kunnen vinden, dan zal deze oplossing worden beschreven op het klachtenformulier. Alle betrokkenen tekenen voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht als afgehandeld.

Overige klachtmogelijkheden

Er kunnen situaties ontstaan waarin de cliënt besluit de Inspectie, Raad voor de Kinderbescherming, landelijke (geschillen)instantie, tuchtcollege of justitie in te schakelen. Dit geldt met name voor situaties waarbij de klacht al in eerste instantie als (zeer) ernstig moet worden aangemerkt en er sprake is van (sterke vermoedens van) direct aantoonbare gepleegde feiten met een strafbaar karakter. In dat geval wordt versneld overgegaan tot het inschakelen van de klachtencommissie en/of het treffen van arbeidsrechtelijke maatregelen en/of het inschakelen van justitie.

Klachten bekend maken bij gemeente

Betreft het een klacht van een cliënt die woonachtig is in een Zeeuwse gemeente dan wordt de klacht gedeeld worden met de gemeente waar de cliënt woonachtig is.

Klacht intrekken

U behoudt te allen tijden het recht gedurende een klachtenprocedure de klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. U stelt betrokken klachtinstantie(s) en de zorgaanbieder hiervan dan schriftelijk en/of elektronisch per mail op de hoogte.

In geval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan de klachteninstantie of een andere bij de klacht betrokkene, ook na uw stopzetting van de procedure, besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan u en beklagde, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Archivering en bewaartermijn klachtenregistratie

De zorgaanbieder archiveert alle documentatie met betrekking tot de klacht in het betreffende (digitale en/of papieren) cliëntdossier. De bewaartermijn voor een cliëntdossier van 20 jaar is hierop van toepassing. Daarnaast worden klachten geregistreerd in beknopte versie in een jaaroverzicht ten behoeve van het opstellen van het jaarverslag.

Geheimhouding en privacy

Allen die bij de afhandeling van de klacht betrokken zijn (geweest) zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden. De geheimhouding geldt onder voorbehoud van enig wettelijk voorschrift dat een bij de afhandeling betrokkene tot bekendmaking verplicht en voor zover dit niet leidt tot een aantasting van het klachtrecht van de cliënt. De geheimhoudingsplicht van de betrokkenen duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van de vertrouwens-/ klachten-/ geschillenregeling.

Contactgegevens

Kwaliteitscoördinatoren
info@zorgvanzeeuwsekwaliteit.nl
Mevrouw I. Bax
06-81574404
Mevrouw I. Vermeulen
06-27593083

De Geschillencommissie
www.degeschillencommissie.nl

Postadres:
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

070 310 53 10