

Klachtenreglement

Inleiding

Wij, de directie en onderaannemers van de maatschap KiZZ, hebben kwalitatief goede zorg hoog in ons vaandel staan. Met onze kennis en vakmanschap streven wij er voortdurend naar om u de beste passende zorg aan te bieden.

Het kan echter voorkomen dat de zorg niet volgens uw verwachtingen verloopt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening, dan kunt u dit bespreekbaar maken met de betreffende medewerker of maat/onderaannemer van de maatschap KiZZ. Is de uitkomst van dit gesprek niet naar uw tevredenheid, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaand reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Een klacht is elk bericht dat u aan de maatschap KiZZ (maat of onderaannemer) stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over gedraging van een medewerker of persoon werkzaam onder de vlag van de maatschap KiZZ.

We verstaan onder een bericht zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten. Onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen het zorgbedrijf van de maat of onderaannemer genomen worden en waar u bij betrokken bent en 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 een maat of onderaannemer van de maatschap KiZZ, kan een klacht indienen. Het gaat hier om zowel cliënten als medewerkers, maar bijvoorbeeld ook uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht neerleggen bij:

- De betreffende aanbieder of medewerker waar de klacht op ziet.
- De kwaliteitscoördinator (of zijn vervanger) van de maatschap KiZZ.
- De vertrouwenspersoon.
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Op elk gewenst moment in het proces kunt u uw klacht bespreekbaar maken met de onafhankelijke vertrouwenspersoon of uw klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris waar de maatschap KiZZ bij aangesloten is. Contactgegevens van zowel de kwaliteitscoördinator als de externe onafhankelijke vertrouwenspersoon en externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

In gesprek met elkaar

Zodra een klacht is geuit zal er inspanning geleverd worden om binnen 10 dagen, door middel van een gesprek tussen partijen, tot een oplossing te komen. Bij de maatschap KiZZ gaan wij uit van de gedachte dat in gesprek zijn en blijven met elkaar bijdraagt aan de oplossing. Een klacht is voor ons bij uitstek een moment om te leren en ons verder te kunnen ontwikkelen. Wij zullen u altijd vragen om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen op welk moment dan ook in dit proces. Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er contact gelegd worden met de vertrouwenspersoon of onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

De maatschap KiZZ vindt het belangrijk dat iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid over gedragingen van medewerkers, de zorgaanbieders en/of de inhoud van de zorgverlening te kunnen bespreken of veilig te kunnen melden. Hiervoor heeft de maatschap KiZZ een overeenkomst afgesloten met Zorgbelang Brabant en Zeeland. Dit geeft u de mogelijkheid om te kiezen of u uw klacht wil bespreken met een onafhankelijk externe vertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris.

De taak van de klachtenfunctionaris en vertrouwenspersoon is, om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De behandeling van uw klacht zal maximaal 6 weken in beslag nemen, mocht er meer tijd nodig zijn voor de behandeling van uw klacht, dan kan dit termijn met maximaal vier weken verlengd worden. U zult hierover schriftelijk geïnformeerd worden. Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend worden. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Geschillencommissie

Mocht u er middels bovenstaande mogelijkheden niet uitkomen, bestaat er de mogelijkheid om de geschillencommissies aan te schrijven waar Autismepraktijk Tholen v.o.f. en EvidEndt bij aangesloten zijn. De geschillencommissies behandelen onafhankelijk en onpartijdig klachten tussen aanbieders van producten en diensten en de cliënten van die aanbieders. Iedere geschillencommissie werkt met een eigen reglement die terug te vinden zijn op de websites van de geschillencommissies.

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

Contactgegevens

Kwaliteitscoördinator (of zijn vervanger) van de maatschap KiZZ

De heer E. (Eelco) Roth

06 42 95 68 40 | eelco@travaljesubiet.nl

Vervanger:

Mevrouw F. (Fabienne) van der Endt

06 58 93 22 60 | fabienne@evidendt.nl

Zorgbelang Brabant en Zeeland

Telefoonnummer: 013-5942170

vertrouwenspersonen@zorgbelang-brabant.nl

www.zorgbelang-brabant.nl

klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl

Geschillencommissie EvidEndt – Klachtenportaal Zorg

www.geschillencommissiekpz.nl

secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

Geschillencommissie Autismepraktijk Tholen v.o.f. – De Geschillencommissie

Telefoonnummer: 070-3105310

www.degeschillencommissie.nl

