

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. De zorgaanbieder hanteert hiervoor een klachtenregeling die moet voldoen aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. U bent cliënt van een zorgaanbieder die deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In deze flyer informeren wij u over onze werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In zorgrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de zorgverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een zorgaanbieder, de kwaliteit van de geleverde zorg of over iets wat een zorgaanbieder juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een zorgaanbieder bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (goede) informatie verstrekt.

De procedure die bij onvrede of een klacht wordt gevolgd, vindt u op de achterzijde van deze flyer. Vanzelfsprekend kan deze procedure waar mogelijk 'op maat' worden aangepast aan de specifieke situatie.

Wilt u een klacht indienen over een zorgaanbieder die is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg? Neem dan de volgende stappen:

- Bespreek de onvrede of klacht eerst met de zorgaanbieder
- Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
- Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in

Ruimte voor gegevens zorgaanbieder

Naam:

ID:

Spelregels bij onvrede of een klacht

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Uw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld. Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen.

Wij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.

Onafhankelijk vertrouwenspersoon

Deze klachtenregeling beschrijft de mogelijkheden om een klacht over pYnter te melden. U kunt zelf bepalen welke stap u als eerste zet. Bespreek uw klacht met de begeleider van de jeugdige of maak een afspraak met de directie (eventueel samen met de begeleider). pYnter streeft ernaar klachten zo snel mogelijk af te handelen. Binnen zes weken willen we de klacht hebben afgehandeld, of in ieder geval tot vervolgstappen te zijn gekomen. Als een klacht intern niet kan worden opgelost, of als u deze liever met een onafhankelijk persoon bespreekt, kunt u terecht bij de vertrouwenspersoon van pYnter. De gesprekken zijn vertrouwelijk: informatie wordt alleen met uw toestemming gedeeld. De vertrouwenspersoon bespreekt samen met u de klacht en de mogelijke stappen. U bepaalt zelf welke stap u wilt nemen. Indien gewenst kan er samen een plan van aanpak worden opgesteld en uitgevoerd.

De onafhankelijke vertrouwenspersoon van pYnter is Froukje Zuidema van KwaliteitZ.org

Warmoltsstrjitte 35

9281 PL Harkema

Telefoon 0655710379

E-mail froukje@drokdwaande.nl

Externe, onafhankelijke klachtencommissie

Er is ook de mogelijkheid om contact op te nemen met onze externe, onafhankelijke klachtencommissie. Dit kan via de e-mail of schriftelijk gebeuren.

Vermeld dan:

- Uw naam, adres en telefoonnummer en de naam van de wettelijk vertegenwoordiger of diegene die helpt bij het omschrijven van de klacht.
- Naam, adres en telefoonnummer van pYnter.
- Het onderwerp van de klacht of de persoon over wie een klacht wordt ingediend.
Beschrijf zo duidelijk mogelijk uw klacht en de reden waarom u hierover een klacht hebt. Vertel ook wat er al is gedaan om de klacht op te lossen.

De klacht kan ingestuurd worden via het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg, via e-mail verstuurd worden naar info@klachtenportaalzorg.nl of schriftelijk naar:

Klachtprocedure voor medewerker

Na het indienen van een klacht bij Klachtenportaal Zorg wordt een procedure gestart.

Hoe deze procedure eruitziet, is te lezen via de volgende link: <https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenprocedure/>