

Klachtenregeling

Voor u ligt onze klachtenregeling. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in het waarborgen dat elke klacht aandacht krijgt volgens een duidelijk beschreven procedure. De klachtenregeling garandeert een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

Voor wie?

De klachtenregeling is voor al onze cliënten die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van onze organisatie, ongeacht de financieringsvorm. Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de erkende geschilleninstantie bij welke wij zijn aangesloten (zie verderop voor meer informatie).

Wat is een klacht?

Een klacht is een meningsverschil tussen u en onze organisatie/medewerkers of ontevredenheid van u over onze organisatie/medewerkers. Dit kan betrekking hebben op:

- De organisatie zelf (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid);
- Medewerker(s) (bijvoorbeeld onjuiste bejegening);
- Financiële zaken (bijvoorbeeld schade) en/of
- Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld kwaliteit van de geboden zorg).

Recht doen aan uw klacht

Met deze klachtenregeling stellen wij ons ten doel om recht te doen aan uw klacht. Dat kan door het wegnemen van (gevoelens van) onrecht en/of bieden van oplossingen voor de klacht. Daarnaast willen we uw vertrouwen in onze organisatie herstellen.

Ten slotte willen wij leren van klachten en het functioneren van de organisatie verbeteren. Hiermee worden de oorzaken van de klacht weggenomen en voorkomen we dat u andere cliënten in de toekomst dezelfde klachten hebben. Dit laatste doen we door de grondoorzaken van klachten aan te pakken.

Klachtenregeling

Het is voor OZC Klasse belangrijk dat gevoelens en andere zaken uitgesproken kunnen worden, zodat er samen gekeken kan worden naar een oplossing. De betekenis van een klacht indienen is: 'ontevredenheid uiten over iets'. Bij OZC Klasse heeft iedereen hier, in elke situatie recht op. Ontevredenheid kan iedereen overkomen in verschillende situaties, zoals miscommunicatie, gemaakte fouten of een voorziening die niet beschikbaar is. Er zijn een aantal stappen die u kunt ondernemen wanneer u een klacht wil indienen.

Stap 1: Bij het indienen van een klacht kunt u in de eerste instantie terecht bij de meest direct betrokkene of de mentor van uw kind. De directe betrokkene of mentor van het kind neemt de melding in behandeling en probeert het probleem eerst zelf op te lossen. Dit zal binnen 2 weken gebeuren. Een gesprek met de meest directe betrokkene kan zorgen voor

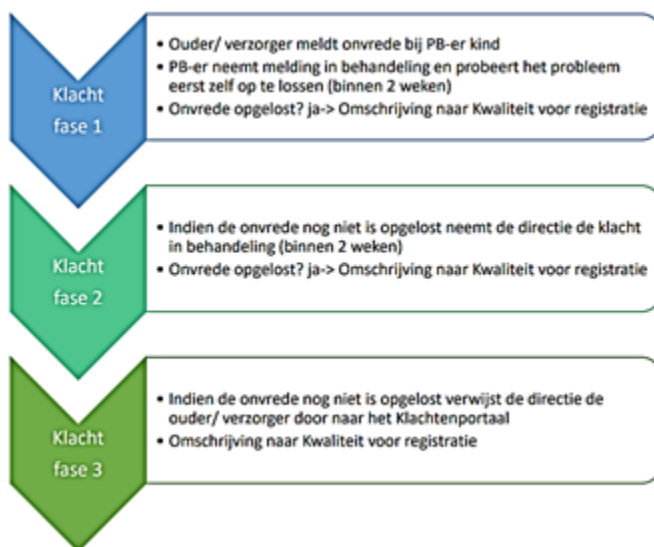
een snelle oplossing waar beide partijen tevreden over zijn. Als het probleem is opgelost wordt er een omschrijving gemaakt naar de Kwaliteit voor registratie.

Stap 2: Als het probleem niet met de direct betrokkene of mentor kan worden opgelost is de volgende stap een gesprek aanvragen met de directie. Dit is in dit geval met mw. S. Celik. De directie zal de klacht in behandeling nemen en in gesprek gaan met beide partijen. Het doel van dit gesprek is tot oplossing komen in het geheel zonder de vertrouwensrelatie te schaden. Als het probleem is opgelost wordt er een omschrijving gemaakt naar de Kwaliteit voor registratie.

Stap 3: Wanneer stap 1 en 2 niet tot het gewenste resultaat leiden kan het zo zijn dat u behoefte heeft aan een gesprek met een onafhankelijk persoon, die niet werkzaam is bij OZC Klasse. U kunt dan terecht bij de instelling 'Klachtenportaal Zorg'. U kunt contact opnemen via de e-mail (info@klachtenportaal.nl) of op de website (www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier invullen. De zorgaanbieder kan ook contact opnemen met de klachtencommissie. Als het probleem is opgelost wordt er een omschrijving gemaakt naar de Kwaliteit voor registratie.

Als de klachtenfunctionaris de klacht van en namens de client heeft kenbaar gemaakt bij de zorgaanbieder gaat de formele termijn van de klachtenprocedure in. De zorgaanbieder heeft dan 6 weken te tijd om zich in te zetten en te komen tot een oplossing. De termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. Hier stelt de zorgaanbieder de client op de hoogte van en legt uit waarom. Als de client mee instemt is er alleen een verlenging van nog 4 weken mogelijk. De verlenging moet dan noodzakelijk zijn om tot een oplossing te kunnen komen, zoals een mediation traject.

Hieronder ziet u nog een overzicht van de bovengenoemde stappen:



Erkende Geschilleninstantie

Het kan zijn dat u vindt dat:

1. Wij de oplossing voor de klacht niet (toereikend) hebben kunnen bieden;
2. Wij in strijd handelen met wet- en regelgeving en/of beroepstandaarden;
3. U met uw klacht, gezien de aard van de klacht, niet bij ons terecht kunt of
4. U direct naar een Erkende Geschilleninstantie wilt toestappen wat ook uw wettelijke recht is.

In deze en andere gevallen kunt u zelf direct terecht bij de erkende geschilleninstantie. Deze instantie is erkend, extern en onafhankelijk.

Wij zijn aangesloten bij de volgende erkende geschilleninstantie:

- De Geschillencommissie KPZ / secretariaat@geschillencommissiekpz.nl

Klachten in 4 fasen

We onderscheiden 4 fasen in onze klachtenregeling:

1. Informeren
2. Opvangen
3. Bemiddelen
4. Behandelen

Allereerst informeren wij u over de Wkkgz, de wetgeving rondom o.a. klachten in de zorg. Dat doen we bij de start van de zorg, op uw aanvraag en tijdens de halfjaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Op deze manier weet u wat uw rechten zijn en hoe u een klacht kunt indienen (fase 1: informeren).

Wanneer u daadwerkelijk een klacht indient bij onze klachtenfunctionaris, luistert zij goed naar uw verhaal. Ze maakt hier notities van en registreert uw verhaal en uw klacht. Als ze u goed heeft begrepen, brengt ze de klacht onder de aandacht van de degene(n) over wie uw klacht gaat. U krijgt ten slotte uitleg hoe de klachtenregeling in zijn werk gaat en wat u allemaal kunt verwachten (fase 2: opvangen).

In deze fase bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen u en degene(n) over wie uw klacht gaat. Er wordt dan door deze persoon/personen geluisterd en/of oplossingen geboden. Wanneer excuses op hun plaats zijn, worden excuses aangeboden. Gezamenlijk probeert u eruit te komen (fase 3: bemiddelen).

Mocht u er niet uit kunnen komen met degene(n) over wie uw klacht gaat, dan wordt uw klacht in behandeling genomen en beslist de organisatie over de klacht. Daarbij zijn betrokken: de klachtenfunctionaris, een externe onafhankelijke adviseur en de directeur. Hiermee borgen we een objectieve beslissing (fase 4: behandelen).

Cliëntenmedezeggenschap

Zoals aangegeven zijn klachten voor ons ook leermomenten. Daarom worden de klachten geanonimiseerd en gebundeld besproken tijdens de jaarlijkse cliëntbijeenkomsten. Uw klacht wordt dan zodanig geanonimiseerd dat deze niet te herleiden is tot u.

Vragen en/of verdere informatie

Mocht u verdere vragen hebben over de klachtenregeling, geschillen of de Wkkgz, dan kunt contact zoeken of de websites bekijken:

- OZC Klasse 010 – 316 86 35, info@ozcklasse.nl, www.ozcklasse.nl

- De Geschillencommissie
KPZ / secretariaat@geschillencommissiekpz.nl, <https://www.geschillencommissiekpz.nl>