

Klachten procedure

Wij zijn aangesloten bij de Wkkgz. Op basis hiervan is er een klachtenfunctionaris aangesteld die de klacht onafhankelijk gaat bekijken.

Het doel is dat de klacht voor de zorgvrager serieus wordt opgepakt en beoordeeld en de klachtenfunctionaris met een advies komt en eventueel bemiddeld tussen zorgvrager en zorgverlener en samen tot een oplossing te komen waar beide partijen achterstaan.

Door een externe klachtenfunctionaris aan te stellen hopen wij daad het voor de zorgvrager laagdrempelig is om een klacht in te dienen. De klachtenfunctionaris streeft erna om binnen 8 weken de klacht af te ronden.

Rol en taken van de klachtenfunctionaris:

- Laagdrempelige opvang: De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor onvrede en klachten.
- Onafhankelijk advies: De functionaris geeft informatie en advies op maat over het indienen van een klacht.
- Bemiddeling: Hij/zij bemiddelt onpartijdig tussen de cliënt en zorgaanbieder om tot een oplossing te komen.
- Ondersteuning: Helpt bij het formuleren van de klacht.
- Wegwijzer: Kan doorverwijzen naar een klachtencommissie of geschilleninstantie.

Behandeling van klachten

- De focus ligt op herstel van de relatie en kwaliteitsverbetering, niet primair op juridische procedures.
- Schriftelijke terugkoppeling: De klager ontvangt een overzicht van de bevindingen en genomen maatregelen