

Inzet voor Zorg.

Regeling klachtenbehandeling voor Zorgorganisaties en ZZP'ers in de Zorg.

Cliënteninformatie

Inleiding

Momenteel ontvangt u zorg van **Ilona Kwaks - de Waal** die, naar beste vermogen, de overeengekomen zorg aan u verleend. Toch gaat er soms wel eens iets mis. Dat is vervelend omdat **Ilona** graag tevreden cliënten heeft. **Ilona** wil er dan ook graag iets aan doen, ook om ervan te leren hoe het nog beter kan.

Als professionele zorgverlener erkent **Ilona** dat elke cliënt het wettelijke recht heeft om een klacht kenbaar te maken en in behandeling te laten nemen door een onafhankelijke klachtencommissie.

Om dit recht voor u te waarborgen is **Ilona** aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Inzet voor Zorg onder lidmaatschapsnummer 115.14.68.529.

In deze folder vindt u informatie voor als u niet tevreden bent of wilt klagen over de zorg van **Ilona**.

Eerst een gesprek...

Als u klachten heeft over de zorg van **Ilona**, dan is het aan te raden eerst met haar zelf daarover te praten. Het is goed mogelijk dat het niet bekend is dat u ontevreden bent.

Misschien is er sprake van een misverstand en vaak kan dit in een goed gesprek opgelost worden.

Echter, blijft u ontevreden na dit gesprek of zijn er redenen om dit gesprek niet aan te gaan, dan bestaat de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie van Stichting Inzet voor Zorg.

Doel van de klachtenregeling

De klachtenregeling dient een tweeledig doel:

- tegemoet komen aan de klager en zo mogelijk oplossen van diens onvrede, en
- bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims. Hiervoor kunt u zich tot de rechter wenden.

Wie kunnen een klacht indienen?

Cliënten kunnen zelf een klacht indienen over hun behandeling, maar ook een partner, een familielid of een andere betrokkene kan dat namens de cliënt doen. De familie of een naaste kan ook een klacht indienen bij onvrede over hoe zij zelf zijn bejegend.

Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een verzorgende kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen.

Voorbeelden zijn:

- de inhoud of de uitvoering van de verpleging of verzorging;
- de omgang met u of een familielid of een naaste;
- de aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- de organisatie van de zorg.

Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht per brief of per e-mail indienen. U kunt hiervoor het klachtenformulier gebruiken. Dit formulier kunt u aanvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Hoe gaat het verder?

Als u de klacht heeft ingediend, zal de voorzitter van de klachtencommissie binnen tien werkdagen met u contact opnemen over het vervolg van de procedure. Met u zal worden besproken om eerst proberen te komen tot een bemiddeling tussen u en de verzorgende waarover u heeft geklaagd.

Indien u geen prijs stelt op bemiddeling of de bemiddelingspoging niet succesvol verloopt, dan wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie. Na een schriftelijke uitwisseling over wat er is gebeurd, kan de klachtencommissie u uitnodigen voor een hoorzitting. Hierbij is ook degene over wie u heeft geklaagd aanwezig.

De klachtencommissie kan een klacht gegrond of niet gegrond verklaren. Zo nodig doet de commissie aan de betrokken verzorgende aanbevelingen.

Werkwijze van de klachtencommissie

De klachtencommissie werkt aan de hand van een reglement, dat voldoet aan wettelijke eisen. De klachtencommissie heeft een onafhankelijk (rechtsdeskundige) voorzitter plus twee leden. De onafhankelijkheid van de voorzitter is gewaarborgd door het feit dat deze geen dienstverband heeft bij uw zorgverlener dan wel bij de Stichting Inzet voor Zorg. In het reglement is precies aangegeven aan welke termijnen de klachtencommissie zich moet houden. In principe is de klacht binnen vier maanden afgehandeld. U kunt het reglement opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Wat zijn de kosten?

Er zijn voor u als cliënt geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Als u zich bij laat staan door een professioneel adviseur en daar zijn kosten aan verbonden, dan zijn deze kosten wel voor u als klager.

Heeft u nog vragen?

Heeft u nog vragen over de regeling, neemt u dan contact op met het secretariaat van de klachtencommissie:

Klachtencommissie Inzet voor Zorg

t.a.v. mevr. M. van Diesen

Hoge Wal 71

5053 AP Goirle

e-mail:klachtencommissie@stichtinginzetvoorzorg.nl