

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.



De ZorgProfessional
voor elkaar.

Werkwijze van de klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden. De leden zijn voorgedragen door de cliëntenraad en door de Raad van Bestuur. De voorzitter is op geen enkele manier verbonden aan De Zorgprofessional. De klachtencommissie werkt aan de hand van een klachtenreglement. De eisen waaraan zo'n reglement moet voldoen zijn in de wet vastgelegd. In het reglement is precies vastgelegd aan welke termijnen de klachtencommissie zich moet houden. U kunt het reglement opvragen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Heeft u nog vragen?

Hebt u nog vragen over de Klachtenregeling van de Coöperatie Zelfstandige Zorgprofessionals, neemt u dan contact op met de secretaris van de klachtencommissie:

Contactgegevens

De Zorgprofessional

Postbus 455

3840 AL Harderwijk

T 0251-254695

E secretaris@dezorgprofessional.nl

De klachtenfunctionaris

Postadres : volgt

Bezoekadres :

Tel:

Email:



De ZorgProfessional

IK HEB EEN KLACHT... waar kan ik dit melden?

Zorgverleners doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch gaat er soms iets mis. Dat is voor iedereen vervelend. Voor u, omdat er iets niet naar wens verloopt, en ook voor uw zorgverlener. Want zorgverleners willen graag dat cliënten en alle andere betrokkenen tevreden zijn over de hulp. Zorgverleners willen er dan ook graag iets aan doen als er iets mis gaat. Om het goed te maken voor u en uw omgeving. En ook om er van te leren hoe het in de toekomst beter kan.

In deze folder krijgt u informatie over wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de zorg of hulp die u van uw zorgverlener krijgt.

Wie en wat is De Zorgprofessional?

De Zorgprofessional is een Coöperatieve Vereniging van zelfstandige zorgondernemers. Uw zorgverlener is daarbij aangesloten. In de Coöperatie is een klachtencommissie ingesteld die werkt conform de landelijke richtlijnen. Ook u kunt daar gebruik van maken.

Wat is een klacht?

'Een klacht is een uiting van ontevredenheid en kan overal over gaan. U kunt een klacht indienen als u vindt dat er dingen zijn die anders hadden moeten of kunnen lopen.'

Een klacht kan dus eigenlijk overal over gaan. Over alles waar u ontevreden bent. En u bent zelf degene die bepaalt of u ontevreden bent over iets.

Voorbeelden kunnen zijn:

- Klachten over de inhoud of de uitvoering van de zorg of hulp
- Klachten over de omgang met u, uw familie (of nog een andere betrokkene)
- Klachten over de informatie of voorlichting die u heeft gekregen
- Klachten over de manier waarop de zorg of hulp georganiseerd is

Doel van de klachtenregeling

- U heeft als 'klager' een duidelijke regeling waar u terecht kunt voor goede opvang, bemiddeling en behandeling van uw klachten
- Uw klachten worden zorgvuldig behandeld, waarbij belangen van uzelf maar ook van de 'aangeklaagde' (uw zorgverlener) behandeld zullen worden. Er wordt uiteraard rekening gehouden met wettelijke rechten en plichten.
- Bijdragen aan een betere kwaliteit van zorg.

De klachtenregeling is niet bedoeld voor behandeling van schadeclaims. Als u een schadeclaim in wilt dienen kunt u hiervoor terecht bij de rechtbank.

Zelf in gesprek

Als u ontevreden bent over de hulp die u krijgt, is het verstandig om daar eerst met uw eigen zorgverlener over te praten. Mogelijk is het voor uw zorgverlener niet duidelijk dat u ontevreden bent, of misschien is er sprake van een misverstand. Vaak kan dat in een gesprek opgelost worden.

Bent u na dit gesprek nog steeds ontevreden of zijn er redenen waardoor u niet zelf in gesprek kunt of durft te gaan, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van De Zorgprofessional.

Hoe dient u een klacht in?

Klachten moeten **schriftelijk** worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. In de brief moet worden vermeld wat uw naam en adres is en wat de datum is van de dag dat u de klacht indient. Verder moet er **duidelijk** omschreven zijn wat de **klacht** precies is. Dit betekent dat u opschrijft wat de zorgverlener precies zei of deed (of juist niet deed en wel had moeten doen), waar dat gebeurde, wanneer dat gebeurde en waarom u vindt dat het anders zou moeten. Schrijf ook op hoe de zorgverlener reageerde toen u liet weten dat u deze klacht kenbaar maakte. Als iemand anders voor u de klacht indient, moet uw naam en adres duidelijk in de brief vermeld worden.

Hoe gaat het verder?

De secretaris van de klachtencommissie zal binnen 2 weken contact met u opnemen en legt u uit hoe het vervolg zal zijn van de procedure.

Er zal altijd eerst met u worden besproken of er bemiddeld kan worden tussen u en de zorgverlener waarover u de klacht heeft ingediend. Het doel van de bemiddeling is om er samen uit te komen, met hulp van de klachtenfunctionaris.

Als u geen bemiddeling wilt of de bemiddeling is mislukt, dan wordt de klacht in behandeling genomen door de klachtencommissie. Er wordt bekeken of het duidelijk is wat er is gebeurd door de schriftelijke klacht van u en de schriftelijke uitleg van de zorgverlener. Als de klachtencommissie meer uitleg wil kunt u uitgenodigd worden voor een hoorzitting om uw klacht mondeling uit te leggen. Hierbij is ook de zorgverlener waarover u heeft geklaagd aanwezig.



Uitspraak en aanbevelingen

De klachtencommissie bepaalt binnen 6 weken of de klacht terecht was of niet en laat daarbij ook weten waarom dit besloten is. Als de klachtencommissie het nodig vindt, zullen er aanbevelingen aan de zorgverlener gedaan worden. Een heel enkele keer kan het voorkomen dat de klachtencommissie langer nodig heeft om tot een uitspraak te komen. De klachtencommissie zal u laten weten wanneer de uitspraak uiterlijk gedaan zal zijn en om welke reden de uitspraak niet binnen 6 weken gedaan kan worden.

De zorgverlener waarover u de klacht heeft ingediend, laat weten of hij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en welke dat zijn. De zorgverlener laat dit schriftelijk weten aan uzelf en aan de klachtencommissie. De zorgverlener heeft daar in principe een maand de tijd voor.