

Klachtenprocedure

Klachtenprocedure conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

1. Inleiding

Wij hechten veel waarde aan de privacy en de tevredenheid van onze cliënten. Wij zijn verplicht om een klachtenprocedure te hanteren die voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze klachtenprocedure wordt beschreven hoe cliënten een klacht kunnen indienen en hoe wij deze klacht zullen afhandelen.

2. Indienen van een klacht

- a. Cliënten kunnen een klacht indienen door deze schriftelijk, per e-mail of mondeling kenbaar te maken bij de organisatie. Deze wordt vervolgens opgepakt door de klachtenfunctionaris.
- b. Bij het indienen van een klacht wordt van de cliënt verwacht dat deze zo gedetailleerd mogelijk de aard van de klacht beschrijft, inclusief relevante data, namen van betrokkenen en andere relevante informatie.

3. Ontvangstbevestiging

- a. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt de klachtenfunctionaris een ontvangstbevestiging naar de cliënt.
- b. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verdere afhandeling van de klacht, de contactgegevens van de klachtenfunctionaris en eventuele aanvullende informatie die relevant is voor de klacht.

4. Behandeling van de klacht

- a. De klachtenfunctionaris zal de klacht zorgvuldig onderzoeken en streven naar een snelle en adequate afhandeling.
- b. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris aanvullende informatie opvragen bij de cliënt of andere betrokken partijen.
- c. De klachtenfunctionaris zal binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk gemotiveerd oordeel geven aan de cliënt.

5. Mogelijke uitkomsten

- a. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal de klachtenfunctionaris samen met de cliënt zoeken naar een passende oplossing.
- b. Indien de klacht ongegrond wordt verklaard, zal de klachtenfunctionaris dit schriftelijk motiveren naar de cliënt.
- c. Indien er meer tijd nodig is voor de afhandeling van de klacht, zal de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld, met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

6. Escalatie naar de geschilleninstantie

- a. Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij of zij de klacht voorleggen aan een erkende geschilleninstantie.
- b. De cliënt ontvangt schriftelijke informatie over de geschilleninstantie en de procedure voor het indienen van een geschil.
- c. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor zowel de zorgaanbieder als de cliënt.

7. Registratie en evaluatie

- a. Alle ontvangen klachten worden geregistreerd en geëvalueerd om inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten.
- b. Op basis van deze evaluaties worden maatregelen genomen om herhaling van klachten te voorkomen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Deze klachtenprocedure voldoet aan de eisen van de Wkkgz en heeft tot doel om op een transparante en zorgvuldige wijze klachten van cliënten te behandelen. Wij streven ernaar om klachten op een tijdige en rechtvaardige manier af te handelen, met als doel de kwaliteit van onze zorgverlening te waarborgen en de tevredenheid van onze cliënten te bevorderen.