



Klachtenregeling Wijkzorg Nijmegen

Wijkzorg Nijmegen B.V.

Pieter Zeemanstraat 1a

6533 NZ Nijmegen

Tel: [024- 8200321](tel:024-8200321)

E-mail: info@wijkzorgnijmegen.nl

www.wijkzorgnijmegen.nl



U heeft een klacht?

Informatie over het bespreken en indienen van een klacht



Inleiding

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u of aan een familielid. Vanzelfsprekend doen we er dan alles aan om deze ontevredenheid weg te nemen. In dit document informeren we u over het bespreken en indienen van een klacht.

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- recht te doen aan het individuele klachtrecht van de cliënt;
- zorg te dragen voor het naar ieders tevredenheid oplossen van de klacht;
- het bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen cliënt en zorgaanbieder;
- een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid c.q. verbetering van de kwaliteitszorg van de zorgaanbieder.

Wijkzorg Nijmegen is aangesloten bij brancheorganisatie Spot.

U bent ontevreden over de zorgverlening

Als u ontevreden bent over de geleverde zorg of ondersteuning bespreekt u dit eerst met uw contactpersoon (eerstverantwoordelijke zorgverlener) of met degene die u deze zorg heeft geleverd. Als dit niet tot een volledige oplossing leidt kunt u de klacht voorleggen aan de Klachtenfunctionaris. Ook met klachten die niet over de geleverde zorg gaan kunt u terecht bij de Klachtenfunctionaris. Echter, klachten -of onderdelen daarvan- van financiële aard worden niet in behandeling genomen. Klachten die betrekking hebben op het doen of nalaten van een ander dan de zorgaanbieder worden niet in behandeling genomen. In dit geval draagt de Klachtenfunctionaris in afstemming met de klager zorg voor zorgvuldige overdracht aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft.

De Klachtenfunctionaris

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) moet een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder de gelegenheid krijgen om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke Klachtenfunctionaris. Deze onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht is verleend. Bovendien kan de Klachtenfunctionaris u helpen bij het opstellen van de klacht.



Het indienen van de klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk te geschieden. Indien de klacht (mede) betrekking heeft op een verzoek tot schadevergoeding dan geldt de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar.

De Klachtenfunctionaris stuurt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, de klager en de beklagde een kennisgeving.

Behandeling van een klacht

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor u en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris bespreekt met u de klacht en zal in eerste instantie proberen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de Klachtenfunctionaris een overleg organiseren waarin u en beklagde oplossingen kunnen bespreken. De klachtenfunctionaris kan daarbij deskundigen uitnodigen of raadplegen. De klager bepaalt in samenspraak met de Klachtenfunctionaris de locatie voor dit overleg. Te allen tijde zal hoor en wederhoor toegepast worden.

Bij de behandeling zal de Wkkgz in acht worden genomen. Indien deze wet en/of regelgeving dat vereist, wordt van de klacht melding gemaakt bij de toezichthouder.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris een advies uit, waar beklagde binnen twee weken op moet reageren. Het oordeel van de beklagde is met redenen omkleed en omvat minimaal een uiteenzetting van de beslissingen die zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd. De Klachtenfunctionaris zal hierop toezien. Wanneer de klager zijn klacht intrekt, staakt de Klachtenfunctionaris de behandeling onder kennisgeving aan klager en beklagde.

De Geschilleninstantie

Als de ondersteuning door de Klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing kunt u een formele klacht indienen bij een erkende Geschilleninstantie. Deze kan een bindend advies uitbrengen en eventueel een schadevergoeding toekennen. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van de klacht uitspraak.



Overige bepalingen

- Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit (zie Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling).
- De klachtenafhandeling is kosteloos voor de klager. Dit geldt echter niet ten aanzien van eventuele kosten die het inroepen van een advocaat of andere persoon naar keuze met zich meebrengt. Deze kosten komen voor rekening van degene die de advocaat of andere persoon inschakelt.

Een klacht indienen

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

klacht@verenigingspot.nl

035-5427517

Postbus 5135, 1410 AC Naarden

Als de ondersteuning door de klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij Geschilleninstantie Zorggeschil.



Vastlegging en wijziging beleid

Dit beleid is vastgesteld op 08-11-2019 door Selina Everkes en zal worden geëvalueerd in november 2020.

Zijn er tussentijdse wijzigingen van toepassing, dan zal per direct de wijziging opgenomen worden in het beleid.