

Klachtenregeling

Wij streven er continu naar om de zorg te leveren op basis van je wensen. Het kan toch voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij gaan graag met je in gesprek om te kijken hoe we dit samen kunnen oplossen.

Stap 1 (interne regeling)

In eerst instantie kan je het bespreken met je directe zorgverlener of diens leidinggevende. Bijvoorbeeld de begeleider zelf of met lenske Meindersma. Dit kan zowel mondeling als per brief. Er wordt binnen 7 werkdagen een schriftelijke reactie gestuurd om met elkaar in gesprek te gaan.

Stap 2 (externe regeling)

Wanneer dit niet tot het gewenste resultaat leidt kan je ook terecht bij onze klachtenfunctionaris en/of de externe klachtencommissie. Deze klachtenfunctionaris en commissie zijn onafhankelijk. We huren deze klachtenfunctionaris en externe commissie in via Expertisecentrum Klacht-en Gezondheidsrecht.

Stap 3

Kom je er ook niet uit met de klachtenfunctionaris, dan kan je terecht bij de externe klachtencommissie.

Wat kan de klachtenfunctionaris voor je doen?

De klachtenfunctionaris bemiddelt bij ontevredenheid of een klacht over de zorg, de zorgverlener en/of de organisatie. Het uitgangspunt is dat wij door middel van de ondersteuning van de klachtenfunctionaris gezamenlijk tot een oplossing komen; de klachtenfunctionaris luistert naar je probleem en komt samen met je tot een heldere formulering van de klacht; met je toestemming overlegt de klachtenfunctionaris met ons over de klacht; de klachtenfunctionaris geeft je informatie over je rechten; de klachtenfunctionaris organiseert een bemiddelingsgesprek.



Onze klachtenregeling

We hebben een interne klachtenregeling en een externe klachtenregeling.

In de interne klachtenregeling staan alle klachtmogelijkheden binnen onze organisatie beschreven.

In de externe klachtenregeling ligt vast op welke wijze de klachtenfunctionaris klachten behandelt conform de Wet kwaliteit, klachtrecht en geschillen zorg. Je kan de klachtenregelingen opvragen via info@marienzathe.nl

Hoe kom je in contact met de klachtenfunctionaris?

Via de website van Expertisecentrum Klacht -en Gezondheidsrecht kunt u meer informatie vinden. Er is een aparte website voor deelnemers op www.eckg.nl. Wanneer je klikt op 'Website indienen klachten' kom je op de klachtpagina terecht. Op deze pagina vind je ook het profiel van de klachtenfunctionaris die we inhuren en kunt u direct in contact komen.

De klachtenfunctionaris;

- Aukje Piekema
- A.Piekema@eckg.nl

Wat kan de externe klachtencommissie voor je doen?

De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen. De onafhankelijke voorzitter heeft een juridische achtergrond en er neemt minimaal 1 inhoudsdeskundige deel aan de commissie. De commissie beoordeelt klachten op basis van hoor -en wederhoor.

Werkwijze klachtencommissie

Je dient je klacht in bij de externe klachtencommissie. De ambtelijk secretaris bevestigt de klacht binnen drie werkdagen. De voorzitter toetst of de klacht in behandeling genomen kan worden. Wanneer de klacht in behandeling genomen kan worden. Wordt om je toestemming gevraagd om de klacht te delen met de organisatie en voor het opvragen van relevante (medische) gegevens. De organisatie moet binnen 10 werkdagen verweer voeren. Je krijgt het verweer van de organisatie toegestuurd. Hier kan je ook op reageren en waar nodig relevante stukken insturen. Wanneer de commissie voldoende informatie heeft kunnen ze een oordeel vormen over de gegrondheid van de klacht. Schriftelijke beoordeling; je ontvangt het verslag met een oordeel over de klacht.



Hoorzitting

Wanneer de commissie onvoldoende informatie heeft kan er een hoorzitting georganiseerd worden. Jij en de zorgorganisatie komen dan bij elkaar en kunnen (met eigen ondersteuning) verweer voeren. Je krijgt daarna een schriftelijk verslag met het oordeel over de klacht.

Hoe kom je in contact met de klachtencommissie?

De klachtencommissie

Per post: t.a.v. de ambtelijk secretaris, Lombokstraat 20, 2022 BJ, Haarlem

Per e-mail: klachtenbehandeling@eckg.nl

Via de website:

www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten'.

Via het klachtenformulier op de website

www.eckg.nl, pagina 'Website indienen klachten',

'Klachtenformulier externe klachtencommissie'.

Plaats en datum :

Paraaf :