



Klachtenprocedure

Allround Zorg

Documentnaam: Klachtenprocedure	Document nr: BO.7.2	
Pagina 1 van 4	Versie nr.: V1 0109021	

Inleiding Allround Zorg

Allround Zorg doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Doel

Tijdig, correct en zorgvuldig afhandelen van een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen.


Werkwijze en verantwoordelijkheden

Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg coördinator besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij Allround Zorg ingediend worden via info@allroundzorg.nl
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Geschillencommissie Zorg worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgcoördinator van Allround Zorg binnen drie werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Allround Zorg bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgcoördinator maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de desbetreffende zorgverlener bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgcoördinator of zorgverlener.
4. De zorgcoördinator analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen.

Documentnaam: Klachtenprocedure	Document nr: BO.7.2	
Pagina 2 van 4	Versie nr.: V1 0109021	

De geschillencommissie

Een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening van een zorgaanbieder dient de gelegenheid te krijgen om de klacht voor te leggen aan een Klachtenfunctionaris. Deze Klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van een klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en cliëntgericht heeft verleend. De Klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van de klacht.

Indien een cliënt er onverhoopt met Allround Zorg niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling van de Geschillencommissie Zorg. Indien een klacht die is ingediend conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg en zich rechtsreeks wenden tot de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie Zorg is te vinden op de website www.degeschillencommissiezorg.nl

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een 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 de zorgaanbieder oplossingen kunnen bespreken. De Klachtenfunctionaris kan daarbij deskundigen uitnodigen of raadplegen.

Vermeld bij het indienen van een klacht alstublieft een telefoonnummer waarop de Klachtenfunctionaris u kan bereiken. Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de Klachtenfunctionaris een advies uit, waar de zorgaanbieder binnen twee weken op moet reageren.


De geschillencommissie

Als de ondersteuning door de Klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor u gewenste oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij een erkende Geschilleninstantie. Allround Zorg is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg.

De Geschilleninstantie kan een bindend advies uitbrengen en kan een schadevergoeding toekennen. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van de klacht uitspraak.

Secretariaat Geschilleninstantie Zorggeschil


Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

Documentnaam: Klachtenprocedure	Document nr: BO.7.2	
Pagina 3 van 4	Versie nr.: V1 0109021	

Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen

- A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- B. Per twee maanden worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- C. Per twee maanden worden door de zorgcoördinator de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan directie van Allround Zorg.
- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Allround Zorg.

Allround Zorg maakt gebruik van de klachtenregeling van de geschillencommissie Zorg.

Documentnaam: Klachtenprocedure	Document nr: BO.7.2	 Zorg voor iedereen.
Pagina 4 van 4	Versie nr.: V1 0109021	