



Klachtenprocedure.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen iets waar je niet echt tevreden over bent en een klacht.

Wanneer een cliënt ergens niet tevreden over is, is het gewenst dat hij/zij dit met een medewerker bespreekt en dat het probleem naar ieders tevredenheid wordt opgelost.

Bij het aangaan van een zorgleverovereenkomst wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtenprocedure.

Vertrouwenspersoon

Wanneer de cliënt het te lastig vindt de klacht direct met (de bestuurder van) de Deelee te bespreken kan hij of zij het ongenoegen bespreken met de externe vertrouwenspersoon. Deze bespreekt het probleem met de melder en zoekt samen met hem of haar naar een oplossing. De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht en zal nooit zonder uw toestemming uw persoonlijke gegevens bekend maken. De vertrouwenspersoon kan uw verhaal of klacht aanhoren en eventueel advies geven of als bemiddelaar optreden. Cliënten zijn geïnformeerd over het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon maar kunnen dit ook zonder opgave van reden opvragen.

Klacht

Wanneer een cliënt of diens vertegenwoordiger niet tevreden is kan hij of zij een klacht indienen bij de Deelee. Dit is doorgaans de meest praktische en snelle methode. Het indienen van een klacht moet bij voorkeur schriftelijk gebeuren. Door de Deelee wordt binnen zeven werkdagen de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigd.

Wanneer iemand zich niet in staat voelt een klacht schriftelijk onder woorden te brengen is het mondeling indienen van een klacht ook mogelijk. De indiener moet dan duidelijk aangeven dat de klacht als een officiële klacht beschouwd moet worden. In dat geval zal in de schriftelijke ontvangstbevestiging de klacht duidelijk omschreven worden.

De bestuurder van de Deelee onderzoekt de klacht en doet binnen vier weken een uitspraak. Deze uitspraak wordt schriftelijk aan de indiener van de klacht bevestigd. Hierbij wordt gewezen op de mogelijkheid de uitspraak aan de klachtencommissie voor te leggen.

Wanneer de indiener van de klacht geen genoegen neemt met de uitspraak kan hij of zij dit voorleggen aan de landelijke externe klachtencommissie via erisietsmisgegaan.nl

Deze commissie beoordeelt de klacht opnieuw. Meer informatie over dit traject en over de termijnen is te vinden op erisietsmisgegaan.nl

De cliënt of diens vertegenwoordiger kan er ook voor kiezen een klacht direct bij erisietsmisgegaan.nl in te dienen. In dat geval ligt de regie voor de afhandeling van de klacht bij erisietsmisgegaan.nl. Op deze website is alle informatie over werkwijze en termijnen te vinden.

Kosten

Aan het indienen en afhandelen van een klacht zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.