

Klachtenreglement Zen Zorg B.V.

Inleiding

In deze klachtenprocedure beschrijven we hoe we omgaan met klachten van onze zorgafnemers en andere gerelateerde partijen. Onder klacht wordt verstaan “uiting van ontevredenheid over de dienstverlening of een personeelslid van Zen Zorg B.V.”. Wij hechten veel waarde aan de openheid van klachten, zodat we inzicht kunnen krijgen in onze dienstverleners en verbetermogelijkheden kunnen inzetten.

Zen Zorg B.V. doet er alles aan om zorgafnemers zo goed mogelijk te verzorgen, te verplegen en te begeleiden. Ondersteuning wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de zorgafnemer. Toch kan het voorkomen dat een zorgafnemer, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is.

Als een zorgafnemer, 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 zorgafnemers te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen.

Klachten van onze zorgafnemers ongeacht vanuit welk financieringsvorm ze een indicatie hebben, worden behandeld vanuit de Wet kwaliteit, klacht en geschillen zorg (WKKGZ).

Doel

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

Werkwijze en verantwoordelijkheden

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via online klachtenformulier worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de klager met de betrokken zorgverlener en/of met de zorg(meldings)coördinator besproken om te proberen tot een oplossing te komen
- Klachten kunnen ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van klachtenportaal zorg worden ingediend.
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Zen Zorg B.V. binnen vijf werkdagen contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Zen Zorg B.V. bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de zorgcoördinator 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 zorgmanager of zorgcoördinator.
4. De zorgmanager en/of zorgcoördinator analyseren 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 (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie

Indien een zorgafnemer er onverhoopt met Zen Zorg B.V. niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van de klachtenregeling klachtenportaal zorg waar Zen Zorg B.V. bij is aangesloten.

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