

Klachtenregeling

Artikel 1. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de wijze waarop het mogelijk is om een klacht in te dienen over de geleverde zorg of begeleiding. Het doel is het bieden van een laagdrempelige, zorgvuldige en oplossingsgerichte afhandeling van klachten.

Artikel 2. Begripsbepalingen

- Klacht: iedere uiting van onvrede over de zorg of bejegening door medewerkers van de organisatie.
- Klager: de cliënt, diens vertegenwoordiger of een direct betrokkene die een klacht indient.
- Klachtenfunctionaris: onafhankelijke functionaris die ondersteuning biedt bij de afhandeling van klachten.
- Geschilleninstantie: externe, erkende instantie die bindende uitspraken kan doen bij onopgeloste geschillen.

Artikel 3. Indiening van de klacht

1. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de direct betrokken medewerker of begeleider.
2. Indien dit niet leidt tot een oplossing, kan de klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de directie.
3. Klachten kunnen ook rechtstreeks worden ingediend bij de klachtenfunctionaris, bijvoorbeeld via de klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg (waar Samen Vooruit met Zorg bij is aangesloten).

Artikel 4. Behandeling van de klacht

1. Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager en betrokken medewerker worden gehoord.
3. Binnen 6 weken ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke reactie van de directie. Indien verlenging nodig is, wordt dit gemeld.
4. De klachtenfunctionaris is beschikbaar voor bemiddeling of ondersteuning tijdens de behandeling van de klacht.

Artikel 5. Externe geschilleninstantie

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de erkende en onafhankelijke geschillencommissie waarbij Samen Vooruit met Zorg is aangesloten:

Klachtenportaal Zorg

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Deze commissie behandelt de klacht als geschil en doet een bindende uitspraak.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid en dossier

1. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten worden geregistreerd en ten minste 2 jaar bewaard in een klachtenregister.
3. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de AVG.

Artikel 7. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht mag nooit leiden tot nadelige gevolgen voor de klager of diens zorgrelatie met de organisatie.

Artikel 8. Slotbepalingen

1. Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Samen Vooruit met Zorg op [datum].
2. De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.
3. De regeling is kosteloos opvraagbaar en beschikbaar op de website van Samen Vooruit met Zorg.