

Klachtenprocedure voor cliënten en naastbetrokkenen

EvenZicht conformeert zich aan de eisen van de Wet Kwaliteit, Klachten & Geschillen zorg (Wkkgz) en wij doen onze uiterste best om zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. Er kan een fout of vergissing worden gemaakt, u heeft wellicht onvoldoende informatie gehad over onze zorgverlening of uw behandeling is anders verlopen dan gedacht. Laat het ons weten, want dan kijken we graag samen met u hoe we dit kunnen oplossen.

Lukt het ons samen niet om tot een passende oplossing te komen, dan kunt u uw vraag of klacht ook voorleggen aan het onafhankelijke **Klachtenloket Zorg**, zie punt 6.

1. Bespreekbaar maken klacht

Heeft u een klacht of bent u ontevreden, meldt dit dan bij de medewerkers van EvenZicht. Dit kan per brief of mail (info@evenzicht.nl) en mag ook mondeling kenbaar gemaakt in een gesprek of per telefoon.

2. Registreren van klachten

Elke klacht die binnenkomt bij EvenZicht, wordt door de klachtontvanger geregistreerd (zie klachtenformulier) en gemeld bij de praktijkeligenaar.

3. Communicatie naar melder

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht, zal een schriftelijke bevestiging met de vervolgstappen verzonden worden naar de melder.

Binnen **6 weken** na het indienen van een klacht, ontvangt de melder een gemotiveerde schriftelijke reactie van EvenZicht. Lukt dit niet binnen 6 weken niet, dan moet de klacht uiterlijk binnen 10 weken behandeld worden. Dit moet dan wel binnen de 6 weken worden doorgegeven aan melder.

4. Persoonlijke gesprek - onderzoeken klacht

Samen met de cliënt en/of melder gaat de betrokken medewerker in gesprek om de klacht of onvrede verder te onderzoeken, te verduidelijken en mogelijke oplossingen en vervolgstappen te bespreken. In voorkomende gevallen zal de praktijkeligenaar hierbij aanschuiven.

5. Klacht opgelost met EvenZicht?

Komen we er samen uit dan ontvangen melder en andere betrokkenen schriftelijk een bevestiging van gemaakte afspraken.

6. Klacht niet opgelost? —> Klachtenloket Zorg

EvenZicht is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen en die maakt gebruik van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Zij geven gratis advies en informatie over vragen en/of klachten voor zowel cliënten als de zorgaanbieder. Ook kan er via hen een neutrale klachtenfunctionaris ingeschakeld worden die u verder kan helpen.

Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer **070-310 53 92**. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar **info@klachtenloket-zorg.nl**.

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg>

Werkwijze Klachtenloket Zorg

Stap 1: cliënt is ontevreden over de aan u geleverde zorg, heeft een vraag, wil advies of een klacht indienen.

Stap 2: zorgaanbieder heeft geprobeerd u zo goed mogelijk te helpen en/of uw onvrede weg te nemen/op te lossen. Dit is niet gelukt en uw zorgaanbieder heeft u gewezen op de klachtenprocedure en op de onafhankelijke Klachtenfunctionaris van het Klachtenloket Zorg.

Stap 3: het klachtenloket geeft advies en/of een bemiddeling om tot een oplossing te komen. Ook kunnen zij helpen met het indienen van een klacht bij de zorgverlener.

Stap 4: binnen 6 weken na het indienen van uw klacht bij de zorgverlener moet u een reactie hebben ontvangen.

Stap 5: als cliënt nog niet tevreden is, verwijst het Klachtenloket u naar de Geschillencommissie Zorg Algemeen.

De Geschillencommissie

Als uw klacht onvoldoende is opgelost, of duurt de afhandeling van uw klacht langer dan 6 weken, dan kunt U uw klacht ook voorleggen aan de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl

7. Evaluatie

EvenZicht evalueert of de afhandeling van de klacht effectief was en wat we als organisatie ervan kunnen leren. En om te voorkomen dat problemen opnieuw voorkomen door aanpassen van procedures en/of scholen van personeel.

Documenten

- Klachtenformulier
- Klachtenregistratie spreadsheet

Klachtenformulier

Algemeen

Ontvangstdatum klacht:

Klacht ontvanger:

Gegevens van de melder:

Naam melder: *

Adres melder: *

Telefoonnummer melder: *

E-mail melder: *

- Client, ja graag geboortedatum invullen.....
- Anders, naaste.....
- Anders, wettelijk vertegenwoordiger.....
- Heeft client toestemming gegeven voor indienen klacht?.....

Gaat de klacht over een medewerker? *

- Ja
- Nee
- Naam van de medewerker.....

Gegevens over uw klacht:

Onderwerp van de klacht: *

Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft: *

Omschrijving van de klacht: *

Gewenste verbetering: *

Reeds ondernomen acties: *

Klachtbehandelaar.....

Acties:

- Kopie naar backoffice/bestuurder, Datum.....
- < 5 werkdagen, 1^e schriftelijke ontvangstreactie. Datum.....
- < 6 weken, probleemoplossing