

Protocol klachtenprocedure

Deze procedure beschrijft het afhandelen van klachten door cliënten of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger van cliënten. Indien een cliënt ouder dan 16 jaar is, dient de klacht met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de cliënt te worden ingediend indien een ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient. Dit omdat de klacht anders niet in behandeling genomen kan worden zonder het uitwisselen van gegevens die vallen onder de privacy van de cliënt zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige BehandeloVereenkomst (WGBO).

Inleiding

Wat is een klacht?

Een klacht is een indringende uiting van ontevredenheid. De cliënt of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger kan op elk moment een klacht indienen, ook al betreft het een voorval dat langer geleden plaatsvond.

Uitgangspunt indienen klacht:

Als een cliënt /ouder /wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft, is het zijn of haar eigen verantwoordelijkheid om de eerst stap te nemen in het oplossen van de klacht. Als een cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht heeft over een bepaalde persoon of met betrekking tot een bepaalde zaak, is het wenselijk dat de cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger eerst de klacht met de desbetreffende persoon bespreekt. Is dit al kenbaar gemaakt en geeft dit geen verbetering, dan kan de cliënt /ouder/wettelijk vertegenwoordiger de klacht bij de teamleider indienen.

1. Ontvangen klacht

Indienen van een klacht.

De cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger dient een klacht schriftelijk of per email in bij de teamleider of de klachtenfunctionaris van Stichting Breder. De klachtenfunctionaris is in dienst van Stichting Breder en zal samen met de cliënt zoeken naar een oplossing door met elkaar in gesprek te gaan. Mocht de cliënt er niet uit komen, dan kan de klachtenfunctionaris helpen met het indienen van een klacht bij de onafhankelijke geschillencommissie van Stichting Breder.

Ontvangen/registreren van de klacht.

De teamleider archiveert de klacht in het cliëntdossier, en registreert de ontvangen klacht in een aparte administratie en zal binnen vier weken reactie geven op de binnengekomen klacht, danwel schriftelijk toelichten waarom deze termijn niet gehaald wordt.

Vertrouwelijkheid.

Iedereen die met een klacht en de daarbij behorende informatie in aanraking komt, gaat er vertrouwelijk mee om. Uw klacht wordt niet in behandeling genomen door

dezelfde persoon waarop de klacht betrekking heeft. Wel kan het zo zijn dat de persoon waarop de klacht betrekking heeft gevraagd wordt de situatie van zijn/haar kant toe te lichten, tenzij de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris inschat dat dit de gezondheid of levenssfeer van de indienende partij kan schaden.

2. Behandeling van de klacht

Overleg met de vertrouwenspersoon/klachtenfunctionaris

Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van Stichting Breder

De klachtenfunctionaris kan u aanraden de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie waar Stichting Breder bij aangesloten is.

3. Verdere afhandeling

Stichting Breder gaat ervan uit dat in principe stappen 1 en 2 voldoende zijn om de klacht voor beide partijen naar tevredenheid op te lossen. In dat geval zal in de registratie van de klacht de oplossing genoteerd worden.

In het geval de klacht de onafhankelijke klachtencommissie ingediend wordt, zullen zij eventueel bemiddeling inzetten om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

Na het oordeel van de klachtencommissie ontvangt u binnen 4 weken een schriftelijke mededeling of er naar aanleiding van het oordeel actie wordt ondernomen en zo ja, welke. Bij afwijking hiervan ontvangt u in ieder geval een brief met op welke termijn u de eerstgenoemde mededeling ontvangt.