

Klachtenprocedure

We doen bij Edsersheerd onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk. En dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaats vindt. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Edsersheerd, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure. In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Edsersheerd stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Edsersheerd, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Edsersheerd genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Edsersheerd kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Edsersheerd gaan wij uit van de gedachte dat het aankaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure. Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtafhandlingsformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtafhandlingsformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Schriftelijke klacht intern

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het 'klachtenformulier interne klachtenfunctionaris'. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris, Baukelien Helmens, terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

Klachtenfunctionaris

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Edsersheerd een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtafhandelingsformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Geen interne oplossing = schriftelijke klacht extern

Indien ook met behulp van de interne klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. Deze externe klachtenfunctionaris zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van **zes** weken een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. In principe dienen partijen zich aan dit oordeel te houden.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Edsersheerd met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het ontbinden van het zorgcontract. Hierbij zal Edsersheerd hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens externe klachtenfunctionaris

U kunt het 'klachtenformulier externe klachtenfunctionaris' versturen naar:

Per mail: klachten@cbkz.nl o.v.v. klachtenfunctionaris Edsersheerd B.V.

Per post: Antwoordnummer 570

4200 WB Gorinchem