

Klachtenregeling voor zorgprofessionals, die aangesloten zijn bij de coöperatieve vereniging De Zorgprofessional.



De ZorgProfessional

Als u ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kan er een klacht ontstaan. Daarom is wettelijk vastgelegd wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de geleverde zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze klachtenregeling is voor u van toepassing wanneer uw zelfstandige zorgverlener is aangesloten bij de landelijke coöperatie De Zorgprofessional.

Deze klachtenregeling van de coöperatieve ledenvereniging De Zorgprofessional voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz).

1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klacht - er is sprake van een klacht als er op enigerlei wijze onvrede bestaat over de geleverde zorg

Klager - de cliënt in eigen persoon, of diens gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger

Zorgverlener - de bevoegde persoon die u als zelfstandige aanbieder zorg verleent

Klachtenfunctionaris - de erkende onafhankelijke intermediair

De Zorgprofessional – de coöperatie van zelfstandige zorgaanbieders

2. Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de zorg?

2.1 U wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot uw zorgverlener om samen tot een oplossing te komen. Het kenbaar maken van uw klacht kan leiden tot een oplossing.

2.2 Wanneer u er niet uitkomt met uw zorgverlener of u weet niet hoe u de onvrede bespreekbaar kunt maken, dan kunt u een beroep doen op ondersteuning van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

2.3 Een klacht kunt u schriftelijk of digitaal indienen bij de klachtenfunctionaris via de website van De Zorgprofessional (<https://www.dezorgprofessional.nl/geschilleninstantie/contact>). De datum waarop de klacht is ingediend, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure, vanaf welk moment de wettelijke termijnen (artikel 17 Wkkgz) van kracht zijn.

2.4 De klachtenregeling is ook van toepassing op door de zorgverlener geboden ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdhulp.

2.5 Er geldt een geheimhoudingsplicht voor iedereen die werkt met gegevens over klachten en geschillen.

3. Wat doet de klachtenfunctionaris voor u:

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er voor laagdrempelige klachtopvang. Een klachtenfunctionaris is onpartijdig en heeft geen oordeel. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener, helpen bij het schriftelijk formuleren van de klacht en u adviseren over de mogelijkheden met betrekking tot de behandeling van de klacht.

3.1 De klachtenfunctionaris bepaalt of de klacht ontvankelijk is

3.2 Als een klacht niet kan worden ingediend door de client zelf, kan een vertegenwoordiger of nabestaande(n) van de cliënt, contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan verlangen dat documenten worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in de hoedanigheid als vertegenwoordiger van cliënt handelt.

3.3 De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen contact op om samen met u te bepalen hoe de klacht te behandelen.

3.4 Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat zowel klager als aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld om hun zienswijze op de klacht te geven.

3.5 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor een vlotte en effectieve klachtbehandeling. Lukt het niet om binnen de termijn van zes weken tot een uitkomst te komen, dan kan de termijn worden verlengd met maximaal vier weken.

3.6 Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtbehandeling dan zal de klachtenfunctionaris u wijzen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional. De klachtenfunctionaris kan u behulpzaam zijn bij het formuleren en indienen van de klacht ('het geschil') bij de Geschilleninstantie.

In overleg met de klachtenfunctionaris kan ook worden besloten om de klacht direct in te dienen bij de Geschilleninstantie (artikel 21 Wkkgz).

4. Wat moet uw zorgaanbieder doen voor cliënten om een klacht kenbaar te maken

4.1. De zorgaanbieder treft schriftelijk een regeling voor de laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. De zorgorganisatie stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

4.2 De zorgaanbieder brengt actief de regeling onder de aandacht van cliënten.

4.3 Bij ketenzorg, waarbij meerdere zorgaanbieders betrokken zijn, is een afgestemde behandeling van klachten verplicht.

4.4 De zorgaanbieder is verplicht om een bevoegde klachtenfunctionaris beschikbaar te hebben.

4.5 De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling actief onder de aandacht van cliënten.

4.6 De zorgaanbieder is ook aangesloten bij een erkende Geschilleninstantie die is ingesteld door representatief te achten organisatie(s) van zorgaanbieders en cliënten. Voor de volledige geschillenregeling van de Geschilleninstantie van De Zorgprofessional zie

www.geschilleninstantie.dezorgprofessional.nl.

5. Overige bepalingen

5.1 Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het inschakelen van een klachtenfunctionaris of het indienen van een klacht bij de Geschilleninstantie.

5.2 De bewaartermijn van klachtdossiers is 5 jaar.