

Procedure

Klachtenprocedure cliënten

Klachtenprocedure Zorgopvang Espoir.

Ieder persoon (cliënt of een betrokken derde persoon) die met de Zorgopvang Espoir te maken heeft, kan een klacht hebben over datgene wat hij/zij (heeft) mee(ge)maakt in relatie tot Zorgopvang Espoir.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid. Deze ontevredenheid kan zijn gebaseerd op goede gronden, misverstanden of onjuiste gronden. Wat het ook is, het is belangrijk dat de ontevredenheid wordt weggenomen, misverstanden worden opgelost of dat er actie wordt ondernomen als de ontevredenheid is gebaseerd op goede gronden.

Als u een klacht hebt/heeft over de Zorgopvang Espoir, blijf dan niet zitten met uw klacht maar stel dit aan de orde. De wijze waarop dit kan plaatsvinden wordt in deze Klachtenprocedure uitgewerkt, zodat u weet hoe een klacht bespreekbaar kan worden gemaakt en wat daar vervolgens mee gebeurt.

Voor de personen waarover wordt geklaagd, is het ook van belang te weten hoe op zorgvuldige wijze met klachten wordt omgegaan en wat van hen wordt verwacht. Deze Klachtenprocedure geeft dus ook duidelijkheid voor de personen die betrokken zijn bij de feiten in relatie tot de klachten.

Heb je een klacht (Wmo)?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert, ten aanzien van welke in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Als jij/u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden.
- Maar een afspraak met de directeur (Tessa Kessab-Hemel) om de klacht te bespreken. Neem eventueel iemand die je vertrouwt mee naar dit gesprek.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.

Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

2.

- Dien direct, zonder tussenkomst van Zorgopvang Espoir een klacht in bij de klachtencommissie door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
- Bij het indienen van een klacht kan de cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het bijstaan van de klager bij het formuleren van de klacht.

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg voor zorg en hulpaanbieders vallend onder de Wmo is hier te vinden: <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-WMO.pdf>.

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen.

Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igi.nl.

Heb je een klacht (Wlz)?

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten.

Als u een klacht hebt/heeft zijn er twee paden die u kunt bewandelen.

1.

- Maak de klacht -voor zover dit mogelijk en gewenst is -eerst bespreekbaar met de persoon of personen tot wie de klachten zich richten of diens leidinggevenden.
- Maar een afspraak met de directeur (Tessa Kessab-Hemel) om de klacht te bespreken. Laat je hierbij eventueel ondersteunen iemand die je vertrouwt.
- Indien het ongenoegen niet is weggenomen, dan wel indien zich de situatie voordoet dat jij/u zich niet rechtstreeks tot de zorgaanbieder wil wenden, kan je een klacht indienen door op <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/> het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl.
- De klachtenfunctionaris zal zorgvuldig onderzoek doen naar de klacht en de mogelijkheden tot een bevredigende oplossing te komen.
- De klachtenfunctionaris kan verwijzen naar de Geschilleninstantie Geschillenportaal Zorg, als de klacht niet is opgelost en de klager de procedure wenst voort te zetten.

2.

- Leg het geschil, zonder tussenkomst van Zorgopvang Espoir, voor aan de geschillencommissie Klachtenportaal Zorg (zie <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf>).

Wil je meer informatie?

Het Klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/2020-Klachtenreglement-KPZ-Wkkgz.pdf>.

Het geschillenreglement van de erkende Geschillencommissie KPZ is op iedere aangesloten zorgaanbieder van toepassing, die zorg verleent welke onder de Wkkgz valt is hier te vinden:

<https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2019/11/Geschillenreglement-KPZ-2018-2020.pdf>).

Op www.klachtenportaalzorg.nl staat meer informatie over hoe je een klacht kunt oplossen.

Klachtenportaal zorg is bereikbaar op telefoonnummer 0228-322205.

Op de homepage van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGJ) staat meer informatie over het indienen van een klacht bij de IGJ, ga naar www.igi.nl.

