

Geachte client, diens nabestaande of vertegenwoordiger.

U bent bij ons aangekomen bij het klachtenprotocol van Basis & Eenheid. Hier kunt u lezen hoe u kunt omgaan met uw klacht, opmerking, of probleem.

Klachten en bezwaren

Basis & Eenheid spaant zich maximaal in om uw begeleiding optimaal te laten verlopen. Ondanks het streven maximale kwaliteit te leveren, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Uw ervaringen kunnen voor ons een belangrijk signaal zijn om bepaalde zaken te verbeteren.

Bespreken met de begeleider of iemand van de directie

Heeft u opmerkingen, problemen of bent u ontevreden over de gang van zaken maak dit dan kenbaar aan de betrokken persoon. Uiteraard zijn wij bereid in overleg met u te kijken naar een oplossing. In zo'n gesprek kunnen soms misverstanden uit de weg geruimd worden. Komt u er met de betrokken persoon niet uit dan is het vaak verstandig samen met iemand die wat meer afstand heeft een en ander te bespreken. Eén van de directieleden zal u een gesprek aanbieden en proberen uw klacht op te lossen.

Klachtenbemiddeling

Als de klacht ook in een persoonlijk gesprek met de directie niet kan worden opgelost, dan kunt u contact opnemen met Quasir, 085-4874012, onafhankelijke klachtenbemiddeling.



Klachtenbemiddeling Quasir

De klachtenfunctionaris van Quasir hoort uw klacht aan. De klachtenfunctionaris helpt u met het formuleren van uw klacht en onderzoekt mogelijke oplossingen. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de bemiddeling en past hoor en wederhoor toe. Uiteraard wordt uw informatie vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel van het proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd. Als er ondanks bemiddeling geen oplossing wordt gevonden, verwijst de klachtenfunctionaris voor verdere behandeling van de klacht terug naar Basis & Eenheid. De klachtenfunctionaris wijst ook op de mogelijkheid om het geschil na verdere afhandeling door Basis & Eenheid voor te leggen aan de geschilleninstantie waar Basis & Eenheid bij aangesloten is: Stichting Zorggeschil. U kunt dit in gang zetten door schriftelijk een klacht in te dienen bij Basis & Eenheid. U ontvangt uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk een bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie (deze termijn kan met 4 weken verlengd worden indien vereist).

1.



Uw cliënt, diens nabestaande of vertegenwoordiger is ontevreden/heeft een klacht.

6.



Als ondanks bemiddeling geen oplossing wordt bereikt verwijst KF voor verdere behandeling terug naar zorgaanbieder.

2.



Klager wendt zich tot Klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. KF adviseert over- helpt bij formuleren van klacht en onderzoekt mogelijke oplossing.

7.



KF wijst op de mogelijkheid om geschil na verdere afhandeling door zorgaanbieder, voor te leggen aan Geschilleninstantie waarbij zorgaanbieder is aangesloten.

3.



Klager laat zich gratis bijstaan door KF. Klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Klager wordt op de hoogte gehouden van voortgang.

8.



Klager dient schriftelijk een klacht in bij zorgaanbieder.

4.



KF draagt zorg voor bemiddeling en past hoor/wederhoor toe. Informatie wordt vertrouwelijk behandeld.

9.



Klager ontvangt uiterlijk binnen 6 weken* schriftelijk bericht terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie.

*Kan met 4 weken verlengd worden indien vereist

5.



KF maakt geen inhoudelijk verslag; wel verslag van proces en afspraken. Een oplossing wordt schriftelijk vastgelegd en door beide partijen bevestigd.



Geschilleninstantie Zorggeschil

Als u niet tevreden bent met het oordeel van Basis & Eenheid over uw schriftelijke klacht, kunt u uw klacht melden bij Geschilleninstantie Zorggeschil.



U betaalt 50 euro klachtengeld. Geschilleninstantie Zorggeschil doet een bindende uitspraak. U kunt veroordeeld worden tot een bijdrage van maximaal 500 euro in de proceskosten. Geschilleninstantie Zorggeschil kan u een schadeclaim toekennen van maximaal €25000. Als u niet tevreden bent met de uitspraak van Geschilleninstantie Zorggeschil kunt u binnen 2 maanden na de uitspraak een verzoek tot vernietiging indienen bij de Kantonrechter.

Zo lossen we het samen op!

Goede zorg vindt iedereen belangrijk. Toch gaat er helaas wel eens iets mis tussen cliënt en zorgverlener.

Wanneer u als cliënt ontevreden bent over de zorg die u ontvangt, kunt u dit kenbaar maken. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is vastgelegd hoe uw klacht behandeld wordt.

Uw klacht moet gehoord en goed opgelost worden. Klachten kunnen gaan over uw behandeling, bejegening, de assistentie of de bereikbaarheid. Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke klachtenprocedure. Al voor het indienen van uw klacht kan de onafhankelijke klachtenfunctionaris u adviseren en bijstaan.

Wordt uw klacht niet opgelost dan kan een geschil ontstaan. De geschilleninstantie neemt het geschil in behandeling en doet een bindende uitspraak. Deze instantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Stichting Zorggeschil is een erkende geschilleninstantie die onafhankelijk en bindend uitspraak doet.



Wat kunt u doen met uw klacht?

Er zijn verschillende opties om uw klacht op te lossen voordat het een geschil wordt. De volgorde van uw acties is belangrijk. Iedere stap wordt als een 'zwaardere' stap gezien.

1) Goed gesprek met uw zorgaanbieder

Vaak is een klacht al op te lossen met een goed (informeel) gesprek met uw zorgaanbieder. De zorgaanbieder moet immers weten waarmee u het niet eens bent.

2) Officiële klacht indienen

Werk dit niet, dan kunt u een officiële klacht indienen. Dit gaat via de vaste klachtenprocedure van de zorgaanbieder. Een onpartijdige klachtenfunctionaris kan u helpen. Uw zorgaanbieder is verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Hij adviseert en bemiddelt.

3) De geschilleninstantie oordeelt

Uiteindelijk kunt u naar een erkende geschilleninstantie. Zij nemen het geschil in behandeling en doen een bindende uitspraak. Is uw zorgaanbieder aangesloten bij Stichting Zorggeschil, dan kunt u bij ons uw geschil melden.

Samen lossen wij uw klacht op!



Een goede klachtenregeling lost uw klacht op voordat het een geschil wordt.



Stichting Zorggeschil
Postbus 1021, 7940 KA Meppel
06 512 225 05
zorggeschil.nl

Stichting Zorggeschil - zorggeschil.nl

Zorggeschil flyer.indd 1

10-12-17 14:32

Wanneer en hoe kunt u een beroep doen op Stichting Zorggeschil?


1  U bent ontevreden over uw zorg.


2  U praat over uw klacht met uw zorgaanbieder.

3  U komt samen tot een oplossing. U kunt uw klacht loslaten.

4  U bent niet tevreden. U gaat een officiële klacht indienen. De klachtenfunctionaris kan u daarbij ondersteunen.


5  De klachtenfunctionaris geeft advies en staat u bij m.b.t. indienen van de klacht en bemiddelt eventueel bij het vinden van een oplossing.

6  U meldt uw klacht schriftelijk bij de zorgaanbieder. U ontvangt binnen zes weken een oordeel. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd.

7  U bent niet tevreden met het oordeel. U meldt uw klacht bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ) tenzij uw zorgaanbieder bij GZ is aangesloten. U betaalt 50 euro klachtengeld.

8  GZ doet een bindende uitspraak. U kunt veroordeeld worden tot een bijdrage van max 500 euro in de proceskosten. GZ kan u een schadevergoeding toekennen tot max 25.000 euro.

9  U neemt genoegen met de uitspraak. U kunt uw klacht loslaten.

10  U bent niet tevreden met de uitspraak. U kunt een verzoek tot vernietiging bij de kantonrechter indienen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

Meer informatie vindt u op zorggeschil.nl

Zorggeschil flyer.indd 2

10-12-17 14:32