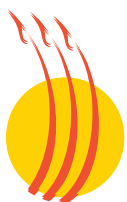




Omgaan met klachten



De Zorgcirkel

Bent u niet tevreden over een behandeling, de zorg of bejegening dan zoeken we samen graag naar een oplossing. Bij wie kunt u met uw klacht terecht en wat is de procedure?

Een klacht indienen

Het kan voorkomen dat u als cliënt of familielid niet tevreden bent over een behandeling, de zorg of bejegening. Mocht dat het geval zijn, dan horen wij dat graag van u. Ook als u vindt dat zaken anders zouden moeten of als u een suggestie heeft voor verbetering. Op die manier weten wij wat er bij u speelt en kunnen wij samen met u zoeken naar een oplossing. U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons laten weten:

1. U bespreekt uw klacht met de betrokken medewerker.
2. U meldt uw klacht bij de direct leidinggevende van de medewerker.
3. U meldt uw klacht bij de klachtenfunctionaris van De Zorgcirkel.
4. U meldt uw klacht bij de klachtencommissie.

Bespreek het met de medewerker of leidinggevende

Allereerst kunt u uw onvrede natuurlijk bespreken met de betreffende medewerker of leidinggevende van De Zorgcirkel. Vaak kunt u samen al tot een oplossing komen.

Klachtenfunctionaris

Bent u niet tevreden met het resultaat van het gesprek met de medewerker en/of diens

leidinggevende of u vindt het moeilijk om een klacht zelf met hen te bespreken? Dan kunt u een beroep doen op de klachtenfunctionaris voor opvang en advies en bemiddeling over uw klacht. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, is onpartijdig en maakt geen deel uit van de klachtencommissie van De Zorgcirkel.

Hoe verloopt een klachtenbemiddeling?

De klachtenfunctionaris heeft als belangrijkste taak te bemiddelen bij klachten. Dit betekent dat hij/zij in goed overleg met u en de betrokken medewerker(s) de onvrede en klacht bespreekbaar maakt, waarbij gezamenlijk naar oplossingen gezocht wordt.

Heeft de bemiddeling niet het gewenste effect of u wilt liever een onafhankelijk oordeel over de klacht, dan kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Dit kan ook zonder de voorgaande stappen te doorlopen.

Klachtencommissie voor klachtenbehandeling

De klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit een voorzitter en tenminste twee andere leden. Zij onderzoekt uw klacht en brengt hierover advies uit aan de raad van bestuur.

Hoe verloopt een klachtbehandeling?

U of uw belangenbehartiger dient de klacht schriftelijk in bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u eventueel helpen bij het schrijven van de desbetreffende brief. De klachtencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht. Om de klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle benodigde informatie. Hierbij wordt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht genomen. De commissie waakt er voor de privacy van alle betrokkenen

zoveel mogelijk te waarborgen. Gaat uw klacht over een medewerker, dan zal deze hiervan op de hoogte worden gebracht. U en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden beiden om een toelichting gevraagd (het principe van hoor en wederhoor).

Advies

De klachtencommissie streeft ernaar om binnen een termijn van zes tot tien weken uw klacht af te handelen en brengt dan op basis van het klachtenonderzoek een advies uit aan de raad van bestuur. Dit advies gaat ook naar de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie laat dit advies eventueel vergezeld gaan van aanbevelingen over de te treffen maatregelen om herhaling te voorkomen. De raad van bestuur komt op basis van het advies van de klachtencommissie met een oordeel over uw klacht. Dit oordeel wordt aan u en de overige partijen kenbaar gemaakt. De raad van bestuur laat u ook weten of en zo ja welke maatregelen vervolgens worden getroffen.

Klacht op basis van de Wet zorg en dwang

Dient u een klacht in die specifiek valt onder de Wet zorg en dwang, dan wordt zo'n klacht doorgestuurd en beoordeeld door een specifieke onafhankelijke, externe Wzd-klachtencommissie. Zo'n klacht kan bijvoorbeeld gaan over de inzet en uitvoering van onvrijwillige zorg, de beoordeling over het al of niet wils(on)bekwaam zijn van de cliënt of over verlof en ontslag. Elke cliënt die valt onder de Wet zorg en dwang kan ook gebruik maken van de diensten van een externe cliëntvertrouwenspersoon (CVP). Zie ook de folder Wet zorg en dwang.

Klachtenreglement

Voor meer informatie kunt u het klachtenreglement van Stichting De Zorgcirkel ter inzage opvragen bij de receptie of het locatiesecretariaat.

Aan de klachtenprocedure bij De Zorgcirkel zijn voor u geen kosten verbonden.

Andere procedures

Het is mogelijk, dat u het niet eens bent met het oordeel van de raad van bestuur. U kunt zich wenden tot de externe instanties:

- De Landelijke Geschillencommissie (Landelijke) Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg, T 070 31 05 380;
- Aansprakelijkheidsprocedure via een civiele rechter of de zorgverzekeraar;
- Medisch Tuchtcollege T 088 37 12 500;
- Het Landelijk Meldpunt Zorg, T 088 1205 020.

Een eventuele claim kunt u indienen bij de raad van bestuur:

bestuurssecretariaat.rvb@zorgcirkel.nl



Hoe bereikt u ons?

Voor overleg met de klachtenfunctionaris kunt u telefonisch of per brief contact opnemen. Een klacht bij de klachtencommissie dient u schriftelijk in te dienen bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.

De Zorgcirkel, t.a.v. klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 344, 1440 WB Purmerend
T 088 55 99 500
E klachtenfunctionaris.dezorgcirkel@facit.nl

De Zorgcirkel, t.a.v. klachtencommissie
Antwoordnummer 344, 1440 WB Purmerend
T 088 55 99 500
E klachtencommissie@zorgcirkel.nl

www.zorgcirkel.nl

november 2021