

3.2 WAT TE DOEN BIJ ONVREDE

Reikwijdte

- Cliënten van leden van de Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland die zorg ontvangen op contract van de Coöperatie.

We doen natuurlijk allemaal onze uiterste best, maar het kan voorkomen dat u te maken krijgt met onvrede, klachten of geschillen.

Om ervoor te zorgen dat onvrede over de zorg die u krijgt goed en snel aangepakt wordt, kunt u gebruik maken van vele mogelijkheden. Procedure is als volgt.

1. Wanneer dit voor u mogelijk en wenselijk is gaat u eerst in gesprek met de persoon over wiens handelen u niet tevreden bent of de leidinggevende van deze persoon. Probeer er in de eerste plaats samen uit te komen.
2. U kunt zich bij dit gesprek laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntvertrouwenspersoon die verbonden is aan uw zorgaanbieder. Uw zorgaanbieder heeft u geïnformeerd wie dat is. Hij of zij luistert naar uw verhaal en kijkt wat nodig is om uw probleem op te lossen. Hij of zij kan u als u dat wilt, helpen met het gesprek tussen u en de persoon waarover u niet tevreden bent. Of helpt u bij het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en is er speciaal voor u.
3. Wanneer de zorg wordt verleend vanuit de Jeugdwet geldt dat de klacht besproken kan worden met een vertrouwenspersoon van Jeugdstem. Deze helpt u dan verder. Zie <https://jeugdstem.nl> voor meer informatie of bel naar 088 555 1000.
4. Lukt het niet om de onvrede met elkaar op te lossen of wilt u liever niet met uw directe zorgverlener/begeleider/manager in gesprek gaan dan kunt u ervoor kiezen een formele klacht in te dienen. Het is niet noodzakelijk om de directe zorgverlener/begeleider/manager hiervan op de hoogte te stellen.
5. Als uw zorgaanbieder het Kwaliteitskeurmerk van de Federatie Landbouw en Zorg 'Kwaliteit laat je zien' heeft, kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van de Federatie. U kunt een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de Federatie Landbouw en Zorg. De klachtenregeling kunt u vinden op <https://www.iar.nl/klachtencommissie/>
6. Wanneer uw zorgaanbieder niet is aangesloten bij de Federatie Landbouw en Zorg dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris waarmee de Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland een overeenkomst heeft. Dit is Gera van den Berg. Zij luistert naar uw verhaal en kan bij de klacht bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Zij kan u ook ondersteunen, informatie en advies geven bijvoorbeeld over de verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. U kunt Gera van den Berg bereiken via g.vanden.berg@versatel.nl.
7. Wanneer u besluit een officiële klacht in te dienen dan zal deze in behandeling worden genomen door Raad van Bestuur van Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland. Zij zullen binnen 6 weken (met de mogelijkheid van een eenmalige verlenging van maximaal 4 weken) een beslissing nemen over de door u ingediende klacht. U ontvangt hiervan een schriftelijke reactie. Bent u niet tevreden met de beslissing dan kunt u hiertegen bezwaar maken.
8. Als u de klacht bij de zorgaanbieder of Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland heeft ingediend en u bent niet tevreden over de uitkomst, kunt u ook gebruik maken van de Geschillencommissie Zorg Algemeen waar Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland bij

aangesloten is <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/>.

Meer informatie hierover kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

9. Als u het niet eens bent met de vrijheidsbeperkingen die uw zorgaanbieder u oplegt, is er een speciale cliëntvertrouwenspersoon (Wet zorg en Dwang) die u daarbij kan helpen. Wie dit is, is afhankelijk van de regio waarin uw zorgaanbieder is gevestigd. Voor Provincie Utrecht is dit www.zorgstemvertrouwenspersonen.nl.

Bijbehorende documenten

- Bijlage 1: Veel gestelde vragen over 'Wat te doen bij onvrede' voor deelnemers/cliënten
- Bijlage 2: Veel gestelde vragen over 'Wat te doen bij onvrede' voor medewerkers en leden

3.3 Bijlage 1 bij de regeling WAT TE DOEN BIJ ONVREDE?

Veel gestelde vragen voor deelnemers/cliënten

Vraag:

Mag ik rechtstreeks mijn klacht neerleggen bij de Landelijke Klachtencommissie van de FLZ (optie 5)?

Antwoord:

Dit is mogelijk als uw zorgaanbieder het FLZ keurmerk heeft. Het is wel belangrijk dat u eerst probeert om u klacht op te lossen, bijvoorbeeld met hulp van de klachtenfunctionaris. Anders neemt de klachtencommissie uw klacht niet in behandeling.

Vraag:

Wat is het verschil tussen een cliëntvertrouwenspersoon en een klachtenfunctionaris?

Antwoord:

Een cliëntvertrouwenspersoon is iemand die luistert naar uw verhaal en vervolgens samen met u kijkt welke oplossingen er mogelijk zijn. Dit is iemand die uw zorgaanbieder heeft aangewezen en u daarover heeft geïnformeerd. Een cliëntvertrouwenspersoon is er voor ú en is onafhankelijk van de zorgaanbieder.

Een klachtenfunctionaris is in 1e instantie gericht op het bemiddelen tussen u en degene waarover u een klacht heeft. En een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is. Wanneer u besluit om een klacht in te dienen kan de klachtenfunctionaris u helpen met het formuleren en indienen van een heldere klacht bij de juiste instantie. Zij geeft ook advies over de procedure.

Vraag:

Wanneer kies ik voor optie 5 en wanneer voor optie 6?

Antwoord:

Over het algemeen kiest u voor optie 5 als uw zorgaanbieder het keurmerk van de Federatie landbouw en Zorg heeft. U kiest voor optie 6 als uw zorgaanbieder dit keurmerk niet heeft.

Heeft u nog vragen?

De klachtenfunctionaris Gera van den Berg kan u verder helpen. U kunt haar bereiken via g.vanden.berg@versatel.nl

3.4 Bijlage 2 bij de regeling WAT TE DOEN BIJ ONVREDE?

Veel gestelde vragen voor medewerkers en leden:

Vraag:

Kan ik als medewerker/lid gebruik maken van de vertrouwenspersoon van de Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland?

Antwoord:

Ja, dit is mogelijk. Gera van den Berg is vertrouwenspersoon voor medewerkers.

Vraag:

Kan ik als medewerker/lid gebruik maken van de klachtenfunctionaris van de Coöperatie Zorg Ondersteunend Nederland?

Antwoord:

Ja, dat is mogelijk.

Vraag:

Wat moet ik als lid van de Coöperatie zelf regelen als het gaat om een cliëntvertrouwenspersoon?

Antwoord:

U moet zorgen dat er een cliëntvertrouwenspersoon is. Als u alleen jeugd heeft, is dit al geregeld. Zie optie 3 in de regeling 'Wat te doen bij onvrede of een klacht?'.
U moet in het informatiepakket bij de start van de zorg aangeven wie de cliëntvertrouwenspersoon is.

Vraag:

Wat moet ik als lid van de Coöperatie zelf regelen als het gaat om een klachtenfunctionaris?

Antwoord:

Voor deelnemers die niet via de Coöperatie worden gedeclareerd kunt u een abonnement voor optie 4, 5 en 6 (zie 'Wat te doen bij onvrede of een klacht?') nemen. Voor deelnemers die via de coöperatie worden gedeclareerd is dit niet nodig, zij zijn automatisch aangesloten. U moet altijd in het informatiepakket bij aanvang zorg, de klachtenprocedure communiceren. Hiervoor kunt u onze regeling 'Wat te doen bij onvrede?' gebruiken.

Heeft u nog vragen?

De klachtenfunctionaris Gera van den Berg kan u verder helpen. U kunt haar bereiken via g.vanden.berg@versatel.nl