Klachtenprocedure voor cliënten bij leden

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 cliëntvertrouwens persoon 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-landbouw-en-zorg/

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 klachten@zorgondersteunend.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.