

BENT U NIET TEVREDEN? WIJ HEBBEN EEN KLACHTENREGELING!

Vlindervrije Zorg BV heeft als doel u goede zorg te verlenen. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de door ons geboden hulpverlening. Maar ook kunt u een klacht hebben over de organisatie of de bejegening. Soms zijn de verwachtingen ten aanzien van de zorg anders dan de daadwerkelijk geboden hulp. Daarom willen wij u door middel van deze folder informeren over uw klachtmogelijkheden. Een uitvoerige beschrijving hiervan treft u in ons klachtenreglement dat u bij ons kunt opvragen.

Wij maken onderscheid tussen: klachtopvang, klachtbemiddeling en klachtbehandeling door een externe klachtencommissie. U kunt zelf kiezen welke weg uw voorkeur heeft.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt de klacht met de directie of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.

Voor uzelf kan het goed zijn het volgende in gedachten te houden:

- reageer zo snel mogelijk;
- wanneer het een zaak betreft die niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan waarbij u van tevoren de klacht beschrijft. Zo kunnen beide partijen de tijd nemen om over de kwestie na te denken en zich een mening vormen;
- probeer te bedenken wat u met het gesprek wilt bereiken;
- probeer zo zakelijk mogelijk te blijven;
- u kunt iemand meenemen ter ondersteuning.

Meer informatie hierover kunt u vinden in ons klachtenreglement. Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren is de zaak hopelijk al snel rechtgezet.

Klachtbemiddeling

Als de klachtopvang uw onvrede niet weg heeft genomen of wanneer u daarvoor rechtstreeks kiest, kunt u vragen om klachtbemiddeling. In principe zal de directeur van Vlindervrije Zorg BV hierbij als bemiddelaar optreden. Indien nodig kan hiervoor ook doorgeschakeld worden naar een externe bemiddelaar. In ons klachtenreglement staan de exacte spelregels voor klachtbemiddeling uitgebreid omschreven.

Klachtenbehandeling

De Wet Klachtrecht Cliënten Gezondheidszorg stelt verplicht dat iedere instelling een onafhankelijke externe klachtencommissie heeft. De volgende personen maken deel uit van onze klachtencommissie:

- De heer mr. J. de Hoog, voorzitter
- Mevrouw drs. A. den Hartog, lid
- De heer drs. D. Davidis, lid

Het adres van deze commissie is:

*Klachtencommissie Vlindervrije Zorg BV
t.a.v. mevrouw M. Kool, ambtelijk secretaris
Robberstraat 18
4201 AK GORINCHEM*

U kunt uw klachten schriftelijk en ondertekend voorleggen aan deze commissie, die vervolgens een onderzoek instelt en een uitspraak zal doen. De klacht wordt volgens een in ons klachtenreglement vastgelegde procedure behandeld. Zowel voor commissieleden als alle anderen die zijn betrokken bij de zaak, is geheimhouding verplicht. De commissie kan, indien zij tot een geheel of gedeeltelijke gegrondverklaring van uw klacht komt, haar uitspraak laten vergezellen van aanbevelingen aan de directeur van Vlindervrije Zorg BV. Voor een procedure voor de klachtencommissie moet u in beginsel rekening houden met een termijn van zo'n 2 – 4 maanden.

Kosten

Er zijn geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht. Wel is het zo dat de (eventuele) kosten van bijstand en advies door uzelf bekostigd dienen te worden.

Voor meer informatie

Deze folder geeft een antwoord op de belangrijkste vragen over uw klachtmogelijkheden. Voor een uitgebreid antwoord verwijzen wij naar het door ons gehanteerde klachtenreglement, dat ter inzage ligt op ons kantoor en voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Wilt u een exemplaar, dan zenden wij u dat kosteloos toe.