

ONAFHANKELIJKE KLACHTENOPVANG ZORGBELANG



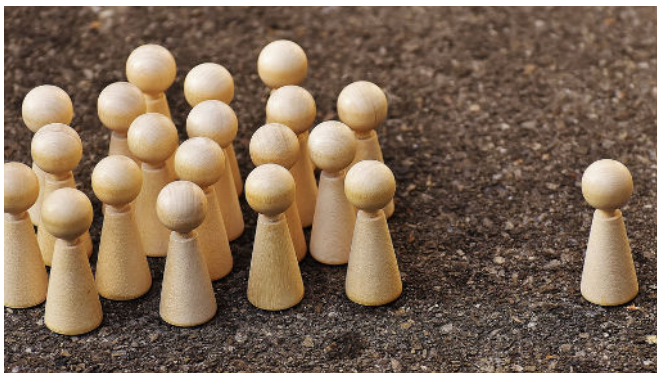
*Klachtenopvang, laagdrempelig
en oplossingsgericht*

VERPLICHTINGEN WKKGZ

De Wkkgz (Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg) heeft als doel een betere, snellere en laagdrempelige aanpak van klachten in de zorg.

Dat brengt voor alle zorgaanbieders diverse verplichtingen met zich mee:

- Het organiseren van laagdrempelige klachtenopvang.
- Het aanstellen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
- Het opstellen van een klachtenregeling, die aan de Wkkgz voldoet.
- Het zich aansluiten bij een geschilleninstantie, die aan de Wkkgz voldoet.



ZORGBELANG ONTZORGT

Zorgbelang Overijssel biedt zorgaanbieders een klachtenbeleid op maat aan, financieel laagdrempelig met aandacht voor alle partijen. Betrokken en gekwalificeerde mensen zoals klachtenfunctionarissen, cliëntondersteuners en de juridisch coördinator zorgen voor de opvang, registratie en uitvoering.

Zorgbelang Overijssel biedt klachtenopvang op maat. Afhankelijk van de wensen van de zorginstelling of zorgverlener wordt een dienstenpakket op maat afgesproken.

Zorgbelang werkt onafhankelijk van zorgverleners, indicatiestellers en gemeenten en werkt altijd toe naar een passende oplossing van de klacht voor cliënt/patiënt en zorgverlener.

DE KLACHTENFUNCTIONARIS: OPLOSSINGSGERICHTE AANPAK

- De klachtenfunctionaris helpt de cliënt (of diens naasten) bij het oplossen van gevoelens van onvrede en/of klachten
- De klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
- De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een duurzame oplossing
- De klachtenfunctionaris past hoor en wederhoor toe
- De klachtenfunctionaris helpt eventueel met het formuleren van een officiële klacht
- De klachtenfunctionaris behandelt alle klachten en uitingen van onvrede vertrouwelijk

WERKWIJZE

- De cliënt (of diens naaste) kan via de website, e-mail of telefonisch een klacht of uiting van onvrede indienen
- De klachtenfunctionaris neemt binnen 2 werkdagen contact op
- De cliënt wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht of onvrede te bespreken.
- De klachtenfunctionaris geeft advies m.b.t. de behandeling van de klacht
- De klachtenfunctionaris past wederhoor toe, neemt hiertoe contact op met de aangeklaagde (zorgverlener/zorgaanbieder)

- De klachtenfunctionaris kan bemiddelen in een gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener/zorgaanbieder en is desgewenst hierbij aanwezig.
- Alle interventie van de klachtenfunctionaris zijn gericht op het duurzaam oplossen van de klacht of de gevoelens van onvrede. En het herstellen van de relatie en het onderling vertrouwen tussen cliënt en zorgaanbieder.
- De klachtenfunctionaris registreert alle uitingen van onvrede en klachten anoniem in een registratie systeem
- De zorgaanbieder ontvangt periodiek een rapportage voorzien van, indien van toepassing, aanbevelingen.

DE KLACHTENREGELING

Zorgbelang Overijssel kan ook ondersteunen bij het opstellen en evalueren van het klachtenreglement. Zodat deze voldoet aan de nieuwe Wkkgz, en bij het inrichten van een passende klachtenprocedure.



VOORWAARDEN EN AFSPRAKEN

- De telefonische bereikbaarheid wordt in overleg vastgesteld.
- Wij werken conform de regels van de AVG , die uitgewerkt zijn in ons privacyreglement.
- Wij gaan zorgvuldig met cliëntgegevens.
- Zorgverleners kunnen met al hun vragen over de klachtenprocedure terecht bij het Adviespunt .
- Zorgverleners worden ondersteund bij het aanpassen van het klachtenreglement.
- Informatiematerialen kunnen tegen meerkosten op maat worden geleverd.

KOSTEN

De vaste kosten van deze dienstverlening zijn €500,-/per jaar (exclusief BTW) per zorgaanbieder. Daarnaast wordt 95 euro per uur, exclusief BTW in rekening gebracht als er sprake is van cliëntencontact. De kosten betreffen een maximum van tien arbeidsuren per klacht, dan dient er een resultaat bereikt te zijn of wordt met de zorgaanbieder overlegd over de verdere afhandeling.

VOOR INFORMATIE EN OFFERTE

Zorgbelang Overijssel

Korenbloemstraat 11 / 7552 HH / Hengelo

telefoon: 074 – 250 01 55

info@zorgbelang-overijssel.nl

meer info:

www.zorgbelang-overijssel.nl

