

Ingangsdatum: 01-11-2018

BEGRIPPEN

Zorgontvanger: een natuurlijke persoon aan wie ProgresZorg zorg of dienstverlening heeft verleend.

Klager: is de zorgontvanger die de klacht indient, of de persoon die namens de zorgontvanger de klacht indient.

Aangeklaagde: de zorgverlener op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie van de zorg en/of enig handelen of nalaten van aangeklaagde jegens klager.

Klachtenbehandeling: het proces van ontvangen van de klacht tot het komen tot een oplossing van de klacht.

Klachtenfunctionaris: degene die bij ProgresZorg belast is met de opvang van klachten en bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.

1. Indienen klacht

Een klacht kan worden ingediend door: de zorgontvanger, de wettelijk vertegenwoordiger van de zorgontvanger (mentor, curator of de schriftelijk gemachtigde van de zorgontvanger), de zaakwaarnemer van de zorgontvanger die zijn zaken niet zelf kan behartigen en een nabestaande van de zorgontvanger indien deze is overleden. Indien de klager niet de zorgontvanger is en zijn hoedanigheid niet aanstonds duidelijk is, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klager te verzoeken zijn bevoegdheid aan te tonen. De klachtenbrief dient verstuurd te worden naar:

ProgresZorg
T.a.v. Klachtenafhandeling
Friesestraatweg 213 D
9743 AD Groningen

2. Vereisten klacht

Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen als naam, adres, woonplaats en telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager zijn vermeld en, als klager niet de zorgontvanger is, welke zorgontvanger het betreft. Tevens moet duidelijk zijn op wie (welke zorgverlener) of wat de klacht betrekking heeft en welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen. Het klaagschrift dient in het Nederlands gesteld te zijn en de gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer dan 1 jaar in het verleden liggen.

3. Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging en neemt telefonisch of per e-mail contact op met klager.

4. Rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris binnen ProgresZorg is Cindy Smidts. Zij neemt een ingediende klacht in behandeling en is belast met de eerste beoordeling. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de zorgontvanger vermeldt de klachtenfunctionaris dit in de ontvangstbevestiging aan de klager. De klachtenfunctionaris heeft de taak een bijdrage te leveren aan de oplossing van klachten, met name door partijen met elkaar in gesprek te brengen. De klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk op en heeft als bemiddelaar het doel te komen tot een oplossing in de klacht naar tevredenheid van de klager en aangeklaagde. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten. Indien de klacht betrekking heeft op evident structureel onverantwoorde levering van zorg of geweldsincidenten meldt de klachtenfunctionaris deze zo spoedig mogelijk aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd(IGJ). Klager en aangeklaagde worden over de melding aan IGJ geïnformeerd.

5. Taal

De gehele procedure wordt gevoerd in de Nederlandse taal. Degene die de Nederlandse taal onvoldoende machtig is, is zelf verantwoordelijk voor een tolk.

6. Reactie aangeklaagde

De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht naar de aangeklaagde en verzoekt hem of haar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

7. De behandeling van een klacht

Na ontvangst van de klacht, wordt de start van de klachtenprocedure bevestigd aan klager en aangeklaagde. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet voldoende informatie bevat, wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken zijn klaagschrift aan te vullen.

8. Hoor en wederhoor

De klachtenfunctionaris stelt de aangeklaagde in de gelegenheid binnen 5 werkdagen schriftelijk op de klacht te reageren. De klachtenfunctionaris kan besluiten een gesprek te voeren met de klager en aangeklaagde, met als doel de klager en de aangeklaagde de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

9. Termijn uitspraak

De klachtenfunctionaris doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een uitspraak. Bij dreigende overschrijding van de termijn worden de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte gesteld. De schriftelijke melding is met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien.

10. Inhoud uitspraak

Iedere uitspraak bevat: naam van klager en aangeklaagde, de relevante feiten en omstandigheden van de klacht, de standpunten van de klager en de aangeklaagde, de wijze waarop de klacht is behandeld, het oordeel van de klachtenfunctionaris: ongegrondverklaring van de klacht of gedeeltelijk of geheel gegrondverklaring van de klacht en de motivering daarvan.

11. Toezending afschrift

Afschrift van de uitspraak over een klacht wordt gestuurd aan: klager en aangeklaagde.

12. Einde procedure

De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is met de bemiddeling, de reactie en/ of afspraken met de aangeklaagde of indien de klacht aan De Geschillencommissie is voorgelegd omdat het niet lukt om onderling de klacht op te lossen.

13. Stopzetting behandeling

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt.

14. Privacy

Persoonlijke gegevens in het kader van de klachtenprocedure worden vertrouwelijk behandeld, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

15. Bewaarplicht

Alle bescheiden met betrekking tot een klacht en de behandeling worden twee jaar bewaard.

16. Verslaglegging

ProgresZorg brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit over de ingediende klachten. In het jaarverslag wordt ingegaan op het aantal, de aard en afhandeling van de klachten.

17. Slotbepaling

In situaties waarbij het niet lukt om de klacht onderling op te lossen, kan De Geschillencommissie Zorg worden benaderd.