

Inleiding

We doen bij Amara Zorg onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt of niet aan uw verwachtingen voldoet. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen als u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Amara Zorg stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Amara Zorg, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Amara Zorg, kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker of diens leidinggevende van Amara Zorg neerleggen. Amara Zorg heeft daarnaast ook een interne klachtenfunctionaris om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie waar Amara Zorg bij is aangesloten. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe geschilleninstantie zijn onderaan dit klachtenreglement te vinden.

Wanneer is een klacht niet ontvankelijk?

Een klacht kan niet ontvankelijk verklaard worden als:

- dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de klachtencommissie is behandeld
- indien een gelijke klacht nog in behandeling is
- de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaats gevonden

Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager. Hierbij vermeld hij ook dat de klager hiertegen bezwaar kan maken, dit moet deze echter binnen twee weken doen. Een bezwaar wordt altijd besproken met de directie.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Amara Zorg gaan wij uit van de gedachte dat het bespreekbaar maken van een probleem bij de betrokken partijen veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij ook voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen door een derde.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor interne kwaliteitsdoeleinden.

Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan er een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde. De klachtenfunctionaris zal in ieder geval binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de klager sturen.

De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan de directie. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.

De klachtenfunctionaris kan medewerkers van Amara Zorg verzoeken inlichtingen te verstrekken over hetgeen waarover is geklaagd. Medewerkers zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een duurzame oplossing te komen over de onvrede die er is en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie die klacht betrekking heeft. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Amara Zorg een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Amara Zorg stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer zij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden opgeschreven in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in

dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van de klacht.

De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk naar de commissie wordt toegestuurd. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de klachtencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven over de gegrondheid van de klacht en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, Amara Zorg zal zich aan de uitspraak moeten houden. Naast het bindend advies heeft de geschilleninstantie ook de mogelijkheid om een boete op te leggen tot maximaal € 25.000,00.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Amara Zorg met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het stoppen van de zorgverlening. Hierbij zal Amara Zorg, hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Geheimhouding

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over informatie met een vertrouwelijk karakter is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Jaarverslag

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks voor 1 november een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de directie. Daarin beschrijft de functionaris het aantal en de aard van de door de klachtenfunctionaris behandelde klachten en de strekking van haar adviezen. De directie gebruikt deze informatie in het opstellen van het jaarplan van het daarop volgende kalenderjaar.



Klachtenreglement

Contactgegevens:

Interne klachtenfunctionaris

Mevr. I. Pieters
i.pieters@amarazorg.nl
06 – 14 88 37 83

Klachtencommissie

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/hulp-bij-klagen>
Postadres: Postbus 90600
2509 LP Den Haag
Bezoekadres: Borderwijklaan 46
2591 XR Den Haag
Telefoon: 070 – 310 5310