spot

U heeft een klacht?

Informatie over het indienen van een klacht

alles draait om de juiste zorg

U heeft een klacht

Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u, een familielid of aan een vriend of bekende. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de geleverde zorg, de wachttijd of de bejegening. In dat geval bespreekt u dat eerst met uw contactpersoon bij de zorgaanbieder of met de persoon die u deze zorg heeft geleverd. Als dat niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijk klachtenfunctionaris.

Afhandeling van uw klacht

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van uw klacht en zet daarmee het traject in gang voor de afhandeling van de klacht.
De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de beklaagde bevredigende oplossing. Er wordt altijd hoor en wederhoor toegepast.

De klachtenfunctionaris neemt contact met u op om de klacht te bespreken. In eerste instantie wordt geprobeerd om de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de klachtenfunctionaris een overleg organiseren waarin alle partijen in de gelegenheid worden gesteld om hun standpunten nader toe te lichten en te bespreken welke mogelijke oplossingen er zijn.

Onpartijdigheid

De klachtenfunctionaris is onpartijdig en spreekt geen oordeel uit over de klacht.
Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtenfunctionaris advies uit.
Het advies bevat aanbevelingen aan de beklaagde en/of klager om de klacht op te lossen en in de toekomst dergelijke klachten te voorkomen.
De klachtenfunctionaris kan afwijken van deze termijn als partijen nog met elkaar in gesprek zijn om de klacht door bemiddeling op te lossen.

Meer informatie over het indienen en de afhandeling van een klacht kunt u lezen in het klachtenreglement. Deze kunt u opvragen bij uw zorgaanbieder of inzien op **www.verenigingspot.nl/klachten**

Klachtenregeling

Uw zorgaanbieder is op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg **(Wkkgz)** verplicht om een persoon die een klacht heeft over de zorgverlening de mogelijkheid te geven om dit voor te leggen aan een onafhankelijk klachtenfunctionaris.
Uw zorgverlener is aangesloten bij branchevereniging SPOT, die voor haar leden de klachtenafhandeling collectief georganiseerd heeft door de inzet van een onafhankelijk klachtenfunctionaris. Hierdoor kunnen de leden van SPOT een snelle, onafhankelijke en eerlijke behandeling van klachten garanderen aan hun cliënten.

De klachtenafhandeling is voor de klager kosteloos. Mocht u ervoor kiezen om een adviseur te betrekken bij uw klacht, dan zijn deze kosten voor u.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten van financiële aard of op klachten die betrekking hebben op onvrijwillige zorgverlening in de zin van de Wet zorg en dwang (Wzd). Deze worden dan ook niet in behandeling genomen.

Geschillencommissie

Als het niet lukt om met behulp van de klachtenfunctionaris tot een oplossing te komen van uw klacht, dan kunt u een formele klacht indienen bij Zorggeschil. Dit is een erkende geschillencommissie voor Zorg en Welzijn.
De lidorganisaties van SPOT zijn collectief aangesloten bij deze instantie. Ook hier is de afhandeling van de klacht kosteloos voor de klager, echter neemt u een adviseur in de arm dan zijn de kosten voor u.
Meer informatie kunt u terugvinden op: **www.zorggeschil.nl**

alles draait om de juiste zorg

Hoe dient u de klacht in

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

klacht@verenigingspot.nl

of **Vereniging SPOT**
t.a.v. de klachtenfunctionaris
De Molen 92
3995 AX Houten
T 035 - 542 75 17

Over Vereniging SPOT

Branchevereniging SPOT is in 1999 opgericht en komt op voor de belangen van kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties. Bij de vereniging zijn ruim 190 zorgaanbieders aangesloten.
De leden van SPOT bieden zorg in de vorm van huishoudelijke hulp en individuele begeleiding, verzorging, woonzorg, verpleeghuiszorg en (wijk)verpleging. Een aantal leden biedt ook dagbesteding en palliatieve zorg.

spot

klacht@verenigingspot.nl

www.verenigingspot.nl

T 035 - 542 75 17