

Klachtenregeling MY begeleiding

INLEIDING

MY begeleiding heeft in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van hulpvragers. Bij voorkeur maken de hulpvragers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris mevrouw G. Yazilintas. Zij is te bereiken per email: g.yazilintas@mybegeleiding.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht een interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat hulpvrager de weg vrij naar een aanmelding bij de Geschillencommissie. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

REGLEMENT

• **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
- Een nabestaande (naast staande) 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 klagerte verzoeken zijn bevoegdheid aan te tonen.

• **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
- Duidelijk is op wie (welke zorgverlener) de klacht betrekking heeft
- Welke feiten en omstandigheden aan de klacht ten grondslag liggen
- Duidelijk is wat de klacht inhoudt
- Het klaagschrift in het Nederlands gesteld is
- De gebeurtenissen die onderwerp zijn van de klacht niet langer geleden zijn dan vijf jaar voor de datum van de klacht.

• **Ontvangstbevestiging**

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

• **Rol van de klachtenfunctionaris**

- De klachtenfunctionaris 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 over MY begeleiding, 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 niet tot een oplossing is gebracht en klager de procedure wenst voort te zetten dan welke klager geen bemiddeling maar een oordeel van de klachtencommissie wenst, zal de klachtenfunctionaris de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie.
 - Indien de klacht betrekking heeft op evident structureel onverantwoorde levering van zorg of geweldsincidenten meldt de klachtenfunctionaris deze zo spoedig mogelijk aan de Inspectie voor
 - De klachtenfunctionaris draagt zorg voor het aanleveren van het geanonimiseerde jaarrapport, dat opgevraagd kan worden.
- **Reactie aangeklaagde**
De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en verzoekt hem of haar op de klacht te reageren, waarbij een termijn voor reactie wordt bepaald.
 - **De Geschillencommissie**
Als de ondersteuning door de Klachtenfunctionaris niet leidt tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u een formele klacht indienen bij de stichting klachtenregeling.nl. De Geschillencommissie geeft een bindend advies.

U kunt de klachten richten naar klachtenfunctionaris. G.Yazilitas
g.yazilitas@mybegeleiding.nl
Dodewaardlaan 6
4006 EA Tiel
Telefoon: 0620829473

U kunt de geschilleninstantie stichting klachtenregeling.nl bereiken via:
info@klachtenregeling.nl
Oude Molenstraat 23
5342 GA Oss
Telefoon: 085-2017028

Definities

Zorgverlener:

De medewerker van My begeleiding die beroepsmatig zorg verleent.

Zorgontvanger:

Een natuurlijke persoon aan wie de Zorgverlener 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 ,of het doen van een uitspraak over de gegrondheid van een klacht.

Klachtenfunctionaris:

Degene die belast is met de opvang van klachten en bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.

Geschillencommissie:

De commissie die na hoor en wederhoor een uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht