

Klachten kunnen opgelost worden

Een goed contact met de zorgverlener is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste cliënten tevreden over hun zorgverlener. Toch kunt u van mening zijn dat u onzorgvuldig behandeld bent of dat bepaalde zaken beter hadden gekund. Uw opmerkingen of klachten bieden uw zorgverlener de mogelijkheid om de dienstverlening zo nodig te verbeteren. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen als u suggesties of klachten heeft.

Samen met uw zorgverlener het probleem oplossen

Uw zorgverlener stelt het vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent, kan zij of hij ook niet proberen de klacht op te lossen. Een goed gesprek kan veel duidelijkheid geven waardoor u samen tot een oplossing van het probleem kunt komen.

Klachtenfunctionaris

U hebt de mogelijkheid ondersteuning in te schakelen van een klachtenfunctionaris.

Dit kan via:

SoloPartners op nummer 085-2010140 of per e-mail op klacht@solopartners.nl

Wij zorgen er dan voor dat u in contact komt met een van onze klachtenfunctionarissen.

De klachtenfunctionaris kan het volgende voor u betekenen:

- luisteren naar uw verhaal en meedenken over een oplossing
- uitleg en informatie geven over de klachtenprocedure van de zelfstandig zorgverlener
- de klacht – eventueel anoniem – registreren.

Beoordeling door de geschillencommissie

Als het bespreken van uw klacht niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid of u wilt een onafhankelijke uitspraak over uw klacht, dan kunt u uw klacht laten behandelen door de geschillencommissie. De geschillencommissie is onpartijdig en bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en tenminste twee andere leden. De geschillencommissie onderzoekt uw klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De geschillencommissie kan daarbij een bindende uitspraak doen welke maatregelen de hulpverlener dient uit te voeren.

Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6
8471 ZP Wolvega
www.zorggeschil.nl

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij de geschillencommissie. SoloPartners of de klachtenfunctionaris kan u helpen bij het schrijven van de brief. De geschillencommissie informeert u over de verdere behandeling van uw klacht.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de geschillencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om (schriftelijk) een toelichting te geven op uw klacht. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de zorgverlener op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Dat wil zeggen de zorgverlener de uitspraak van de geschillencommissie dient op te volgen.

Zowel SoloPartners, de klachtenfunctionaris als de geschillencommissie gaan zorgvuldig om met uw privacy. Aan de klachtenprocedure via de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden. De kosten van de procedure bij de geschillencommissie zijn € 50,00. Wanneer u in het gelijk wordt gesteld krijgt u deze kosten terug.