

KLACHTENREGELING

Algemeen

Binnen Equipe Zorgbedrijven zetten we ons in om iedere patiënt goede hulp en zorg te kunnen bieden. Helaas kan het voorkomen dat u toch niet helemaal tevreden bent.

Graag horen wij dit van u, zodat we kunnen kijken of we uw klacht op kunnen lossen. We waarderen het als u uw klacht naar ons uit, hiermee geeft u ons een kans om eventuele verbeteringen door te voeren.

Bespreek uw ontevredenheid eerst met de behandelaar of betrokken medewerker. Komt u er samen niet uit, neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. Dat kunt u doen volgens de volgende procedure.

Artikel 1. Klachtenprocedure

1. Uw klacht kunt u indienen via de het formulier op de website of schriftelijk via post of email. Beschrijf in uw melding duidelijk waar u ontevreden over bent en wat u met uw klacht wilt bereiken.
2. Een klacht is persoonlijk. Dit betekent dat u alleen namens uzelf een klacht kunt indienen. Dit is alleen anders als u namens iemand klaagt:
 - a. In hoedanigheid van mentor of curator;
 - b. Als gezaghebbende ouder (bij patiënten jonger dan zestien jaar);
 - c. Als schriftelijk gemachtigde, door het tonen van een specifieke schriftelijke machtiging van degene namens wie u klaagt.
3. U kunt alleen een klacht indienen binnen vijf jaar na het handelen of nalaten waarover uw klacht gaat.
4. Er worden geen kosten in rekening gebracht voor het indienen van een klacht en het doorlopen van de klachtenprocedure.
5. Na indiening van uw klacht, ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
6. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de klachtenfunctionaris met u contact opneemt.
7. De klachtenfunctionaris zet zich in samenwerking met uw behandelaar of de betrokken medewerker, in om uw klacht zo goed mogelijk op te lossen. Indien uw klacht daartoe aanleiding geeft, wordt in het kader van klachtbehandeling onderzocht of er verbetermogelijkheden zijn binnen Equipe Zorgbedrijven.
8. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Van de uitkomst van de behandeling van de klacht wordt u schriftelijk geïnformeerd.

Artikel 2. Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris neemt uw klacht in behandeling. Deze handelt volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz).
2. Equipe Zorgbedrijven waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn of haar functie onafhankelijk kan uitvoeren. Dit betekent dat de klachtenfunctionaris;
 - a. niet is betrokken bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
 - b. zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden richt op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de klacht;
 - c. de vrijheid heeft om zijn of haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de Wkkgz, de voor hem of haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
3. De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig met uw gegevens om en doet, overeenkomstig artikel 2 van deze klachtenregeling, onderzoek naar uw klacht.

Artikel 3. Aanhoudende onvrede

Als de klacht niet in onderling overleg en door bemiddeling van de klachtenfunctionaris, kan worden opgelost kan een geschil ter behandeling bij De Geschillencommissie Zorg worden voorgelegd

Equipe zorgbedrijven is aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg. Meer informatie hierover vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl

Voor Xpert Handtherapie geldt:

Fysiotherapie is aangesloten bij de geschillencommissie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Ergotherapie is aangesloten bij de geschillencommissie van Ergotherapie Nederland.