KLACHTENREGELING voor cliënten van Amaris Zorggroep

Inleiding

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor cliënten van Amaris Zorggroep.

- ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nr 32077906.
- Werkdroger 1, 1251CM, Laren (NH).
- info@amaris.nl
- amaris.nl

Deze klachtenregeling voldoet aan de gestelde eisen in de Wkkgz en het Uitvoeringsbesluit Wkkgz. Deze klachtenregeling is te vinden op www.quasir.nl en wordt op verzoek van u als cliënt kosteloos per post of- email toegezonden.

Wat te doen als u ontevreden bent over de zorgverlening?

Mocht u ontevreden zijn over onze geleverde zorg dan willen wij dat graag weten. En willen we dit met u bespreken om tot een oplossing te komen.

U kunt uw onvrede of ongenoegen het beste eerst bespreken met de betrokkene en/of diens leidinggevende. Soms is dat al genoeg om tot een oplossing te komen. Wacht hier niet te lang mee. Wanneer in een vroeg stadium een oplossing wordt gevonden, voorkomt dat veel onbehagen.

Komen we er onderling niet uit, dan kunt u contact opnemen met de onafhankelijke cliëntvertrouwenspersonen of de onafhankelijke klachtenfunctionaris.
Deze kan u desgewenst:

- adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
- bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
- bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen (bijvoorbeeld middels een bemiddelingsgesprek).

De cliëntvertrouwenspersoon is alleen voor cliënten of diens vertegenwoordiger. Uw verhaal is het uitgangspunt. De cliëntvertrouwenspersoon ondersteunt u.

De klachtenfunctionaris is voor cliënten en familie. Het signaal is het uitgangspunt. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u én de organisatie naar een geschikte oplossing. Hij/zij bemiddelt tussen u en de organisatie.

Het is uw eigen keuze of u hier gebruik van wilt maken. Hieraan zijn voor u als klager geen kosten verbonden.

© Quasir B.V. / gebruikerslicentie voor zorgaanbieders voor de periode dat zij jegens Quasir B.V. contractueel aanspraak hebben op het abonnement ”klachtenfunctionaris op afroep” 10 mei 2022

U kunt de cliëntvertrouwenspersoon bereiken via onderstaande contactgegevens:
Cliëntvertrouwenspersoon Amaris, Antwoordnummer 559, 1250 VB Laren

Voor regio Hilversum, Baarn, Wijdemeren en Gooise Meren

- e-mail: Ine van de Gevel, i.vandegevel@amaris.nl
- telefoon: 06-3039 4204

Voor regio H-Bel, Eemland, Theodotion en Gooizicht

- e-mail: Hilde van der Meer, h.vandermeer@amaris.nl
- telefoon: 06-1334 0957

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via onderstaande contactgegevens:
Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir:

- e-mail: bemiddeling@quasir.nl.
- telefoon: 085-4874012
- Mobiel: 06-4844 5538 (9.00 tot 17.00 uur ma t/m vr)
- post: Quasir, t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling, Postbus 1021, 7940 KA Meppel.

De klachtenfunctionaris van Quasir is gebonden aan de Gedragscode Medewerkers Quasir, alsmede het Protocol Professionele Onafhankelijkheid Quasir. Deze zijn in te zien op www.quasir.nl.

Op het moment dat u daadwerkelijk een klacht indient is deze klachtenregeling van toepassing.

© Quasir B.V. / gebruikerslicentie voor zorgaanbieders voor de periode dat zij jegens Quasir B.V. contractueel aanspraak hebben op het abonnement ”klachtenfunctionaris op afroep” 10 mei 2022

Klachtenregeling Amaris Zorggroep

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld Amaris Zorggroep.
- De persoon of personen die een klacht indienen worden aangeduid met “klager”.

1. Over een gedraging van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij de zorgaanbieder door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt, dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

   Klager dient zijn klacht schriftelijk in te dienen bij Amaris ter attentie van Cliëntvertrouwenspersoon.
   Dit kan per email of per post:
   - i.vandegevel@amaris.nl of h.vandermeer@amaris.nl
   - Antwoordnummer 559, 1250 VB Laren

   Klager kan zich desgewenst wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon of klachtenfunctionaris teneinde zich te laten adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht (zie ook hierna onder artikel 8). De contactgegevens van de klachtenfunctionaris staan genoemd onder het hoofdstuk Inleiding van dit reglement.

2. De zorgaanbieder bevestigt z.s.m. doch uiterlijk binnen 3 werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.

3. De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht.

4. De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

   Klager kan zich desgewenst wenden tot de klachtenfunctionaris teneinde zich te laten bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Dit kan door bemiddeling. Bemiddeling door een klachtenfunctionaris is een geschikt middel om te komen tot een oplossing van een klacht. Bemiddeling kan ook op verzoek van de zorgaanbieder. Bemiddeling kan echter alleen met toestemming van beide partijen.
   De wijze waarop een bemiddelingstraject verloopt is aan het slot van deze klachtenregeling beschreven in artikel 8.

5. De klager wordt door de zorgaanbieder op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

6. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

   Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in lid 6 genoemde termijn met ten hoogste **vier** weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn van 6 weken schriftelijk mededeling aan de klager.

© Quasir B.V. / gebruikerslicentie voor zorgaanbieders voor de periode dat zij jegens Quasir B.V. contractueel aanspraak hebben op het abonnement ”klachtenfunctionaris op afroep” 10 mei 2022

7. Indien klager het niet eens is met de schriftelijke mededeling, zoals bedoeld onder punt 6, of indien de mededeling uitblijft binnen de daarvoor geldende termijn, kan klager zijn klacht voorleggen aan een Geschilleninstantie zoals bedoeld in art. 18 Wkkgz.

   Amaris Zorggroep is aangesloten bij:
   De Geschillencommissie Zorg, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

8. Advies, bijstand en bemiddeling door de klachtenfunctionaris Quasir

   a. Indien de klacht nog niet is geuit bij de zorgaanbieder, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager terug naar de zorgaanbieder, tenzij b van toepassing is.

   b. Indien klager zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris klager hierin adviseren en/of bijstaan;

   c. Indien klager zich wenst te laten bijstaan bij het vinden van een oplossing in de vorm van bemiddeling dan verloopt dit traject als volgt:
      i. de Klachtenfunctionaris neemt contact op met de zorgaanbieder en vraagt haar om in te stemmen met bemiddeling;
      ii. de Klachtenfunctionaris draagt zorgt voor de organisatie van de bemiddeling, welke enkel kan plaatsvinden met instemming van klager en zorgaanbieder;
      iii. alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
      iv. de Klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
      v. indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en zorgaanbieder, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
      vi. indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt dan stopt het bemiddelingstraject.

   a. Bemiddeling door de klachtenfunctionaris kan plaatsvinden voordat klager een klacht heeft ingediend conform punt 1 van deze regeling of nadat een klacht is ingediend. gedurende de behandeling van een klacht.
      i. voordat klager een klacht heeft ingediend:
         Indien de bemiddeling niet tot een oplossing leidt van de onvrede van klager, dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.
      ii. nadat klager een klacht heeft ingediend:
         In dat geval vindt de bemiddeling plaats in het kader van het onderzoek en behandeling zoals bedoeld in artikelen 3 en 4. De zorgaanbieder dient dan voort te gaan met de behandeling en binnen de gestelde termijn (6 weken met toegestemde verlenging van 4 weken) de schriftelijke mededeling aan klager te doen, zoals bedoeld in artikel 6.

© Quasir B.V. / gebruikerslicentie voor zorgaanbieders voor de periode dat zij jegens Quasir B.V. contractueel aanspraak hebben op het abonnement ”klachtenfunctionaris op afroep” 10 mei 2022