



Niet tevreden? Vertel het ons

Klachtenregeling voor ouderen

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, de gang van zaken in onze organisatie, de benadering of het gedrag van medewerkers. Kortom, het gaat om zaken die volgens u anders hadden gemoeten of gekund. Er zijn verschillende manieren om een klacht bekend te maken. In deze folder worden de mogelijkheden kort toegelicht en op de achterkant vind u het schema.

Hoe maak ik een klacht informeel bekend?

Wat voor klacht of gevoel van onvrede u ook heeft, stel het aan de orde. Bespreek het eerst met degene die de klacht heeft veroorzaakt. U geeft dan de mogelijkheid om iets direct te herstellen of te verbeteren. Mocht dit onvoldoende helpen, of indien u het moeilijk vindt om rechtstreeks met de betrokkene te praten, dan kunt u terecht bij een van de leidinggevenden of directeur.

Klacht indienen Wet zorg en dwang

Indien de klacht gaat over een onderwerp benoemd in de Wet zorg en dwang, bijvoorbeeld over onvrijwillige zorg of wilsbekwaamheid, kunt u deze indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Dit kan via de klachtensecretaris van Vitalis: c. puttiger@vitalisgroep.nl. Bekijk voor meer informatie de website www.KCOZ.nl

Cliëntenvertrouwenspersoon

Elke cliënt die valt onder de reikwijdte van de Wet zorg en dwang heeft recht op een cliëntenvertrouwenspersoon. Hij of zij kan ondersteunen en informatie geven bij vragen en problemen die er kunnen ontstaan rondom onvrijwillige zorg of opname en bij het doorlopen van de klachtenprocedure. De vertrouwenspersoon is beschikbaar voor zowel de cliënt als de vertegenwoordiger en is niet in dienst van Vitalis.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

U kunt ten alle tijden terecht bij de klachtenfunctionarissen van Vitalis. Zij ondersteunen u graag met het formuleren van uw klacht, treden op als objectief bemiddelaar of informeren u over de procedure van een formele klacht. Zij gaan vertrouwelijk om met de informatie die u geeft. Stuur bij voorkeur een mail met het verzoek voor contact naar het algemene e-mailadres: klachtenfunctionaris@vitalisgroep.nl. Of kijk op www.vitalis.nl voor de actuele contactgegevens.



Hoe maak ik een klacht formeel?

U kunt er ook voor kiezen om uw klacht volgens een formele procedure door een Regionale Onafhankelijke Klachtencommissie te laten behandelen. Deze commissie staat open voor zorgcliënten, hun vertegenwoordiger, gemachtigde of nabestaanden. De commissie onderzoekt uw klacht en brengt daar, na een hoorzitting, advies over uit (oordeel). Samen met onze collega- zorginstellingen hebben wij deze klachtencommissie regionaal opgezet en hebben geheimhoudingsplicht.

U dient een klacht schriftelijk bij deze klachtencommissie in te dienen. In uw brief vermeldt u in ieder geval uw naam, een korte en duidelijke omschrijving van de klacht en wat u van de klachtencommissie verwacht. U kunt ook gebruik maken van het klachtenformulier op www.vitalis.nl.

De Klachtencommissie informeert u over de verdere procedure / termijn van hoorzitting / uitspraak.

Klachtenregeling

Voor meer informatie of onze actuele werkwijzen www.vitalis.nl

Wat wil de klager?

Een oplossing

Informele klacht

- VORM** Open gesprek, e-mail, brief of klachtenformulier
MET Medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris*
DOEL Samen oplossing vinden (binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging)

Geen oplossing

Oplossing

Een oordeel

Formele klacht

- VORM** E-mail, brief of klachtenformulier
AAN Raad van Bestuur, de (Regionale) Onafhankelijke klachtencommissie**
DOEL Een oordeel geven
HOE Klacht indienen via de secretaris van de klachtencommissie. Actuele contactgegevens staan op www.vitalis.nl.

Niet eens met het oordeel?

Oordeel

Geschillencommissie

Doel bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen (tot € 25.000)

Burgerlijke rechter

Doel bindende uitspraak over klacht

Kan gelimiteerde claim inwilligen

Wet zorg en dwang klacht

Rechtbank **doet** uitspraak

Cassatie **kan**: door de Hoge Raad om een oordeel te vangen

Klacht afgehandeld

* Klachtenfunctionaris (Kf) helpt en bemiddelt cliënt. M.b.t. onvrijwillige zorg heeft cliënt(vertegenwoordiger) recht op Cliëntvertrouwenspersoon (CVP), deze is niet in dienst van Vitalis.

** Wet zorg en dwang klachten worden uitsluitend door de Landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) behandeld.