

Klachtenbrochure Uw ZorgCompaan

De medewerkers van Uw ZorgCompaan doen hun uiterste best u en/of uw naaste zo goed mogelijk te ondersteunen en te verzorgen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Aarzel dan niet ons dat te laten weten, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en herhaling kunnen voorkomen. Ook helpt u ons zo de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. In dit document vindt u het doel en de procedure van onze klachtenregeling.

Doel

Het doel van onze klachtenregeling is het naar tevredenheid oplossen van klachten van cliënten van Uw ZorgCompaan. We proberen hierbij de rechtvaardigheid te waarborgen en herhaling te voorkomen. Uw ZorgCompaan trekt lering uit klachten en brengt daar waar nodig wijzigingen aan in de manier van werken.

Als u een klacht/verbetervoorstel heeft

1. Een klacht/verbetervoorstel kunt u bespreken met de betrokken medewerker of uw contactpersoon bij Uw ZorgCompaan. Vaak is een gesprek met de direct betrokkene(n) de beste manier om snel een bevredigende oplossing te vinden voor uw klacht/melding. De medewerker zal proberen met u tot een oplossing te komen.
2. Mocht u er samen niet uitkomen, heeft u er onvoldoende vertrouwen in of wilt u de melding niet direct met de betrokken medewerker of uw contactpersoon bespreken, dan kunt u de klacht of voorstel schriftelijk indienen bij Uw ZorgCompaan via info@uwzorgcompaan.eu. Vermeld hierbij de volgende gegevens:
 - Uw naam en contactgegevens;
 - Dient u een klacht of verbetervoorstel in namens een cliënt van Uw Zorgcompaan vermeld u tevens de naam en contactgegevens van de cliënt. Daarbij geeft u aan of de cliënt op de hoogte is en of u toestemming heeft van de cliënt om namens deze een klacht in te dienen;
 - U geeft aan of u een klacht heeft of een verbetervoorstel;
 - Omschrijving van uw klacht of verbetervoorstel;
 - Op wie heeft uw klacht of voorstel betrekking heeft;
 - Hoe u door ons gecontacteerd wil worden (telefoon/ e-mail).
 - Indien u een signaal af wilt geven, maar nader contact daarover met ons niet op prijs stelt, dan registreert Uw ZorgCompaan de melding anoniem in het registratieoverzicht. Wij gebruiken dit overzicht om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren. Uw melding is dus altijd nuttig, ook als u een reactie van ons niet nodig vindt.

Ondersteuning indien gewenst

3. Indien u wenst kunt u kosteloos contact opnemen met onze **onafhankelijke klachtenfunctionaris** van Quasir¹. Hier kunt u zich laten:

- 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 voor de klacht te komen.

Contactgegevens klachtenbemiddeling door Quasir

Tel: 06-48 44 55 38

Mail: bemiddeling@quasir.nl

Website: Quasir

Expertisecentrum klachten, calamiteiten
en geschillen Zorg en Welzijn

QUASIR

Tevens is het mogelijk om kosteloos ondersteuning te krijgen van de **Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg**.

De Wet zorg en dwang (Wzd) regelt dat elke cliënt (of zijn/haar vertegenwoordiger) met een verstandelijke beperking, psychogeriatrische aandoening (zoals dementie) of daaraan gelijkgestelde aandoening recht heeft op een cliëntenvertrouwenspersoon.

De Cliëntenvertrouwenspersoon kan u:

- Ondersteunen bij vragen of klachten rondom de Wet zorg en dwang (Wzd), bijvoorbeeld onvrijwillige zorg en/of
- Informatie geven bij vragen die er ontstaan rondom onvrijwillige zorg en/of
- Helpen bij het doorlopen van de klachtenprocedure.

Meer informatie over wat de cliëntenvertrouwenspersoon voor u kan betekenen vindt u op de website van Dwang in de Zorg.

Contactgegevens Cliëntenvertrouwenspersoon onvrijwillige zorg

Organisatie: Stemgever/ Adviespunt Zorgbelang

Naam: Linda Daamen

Tel: 088 9294099

Mail: lindadaamen@zorgbelangcvp.nl

Websites: Stemgever & Onafhankelijke cliëntondersteuning | Adviespunt Zorgbelang



¹ Quasir is een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in zorg en welzijn. Uw ZorgCompaan heeft een abonnement met Quasir afgesloten voor een klachtenfunctionaris op afroep.

Vervolg

Binnen één week, na ontvangst, wordt uw melding in behandeling genomen door Uw ZorgCompaan. U ontvangt hier een bevestiging van met uitleg over het vervolg.

4. Nadat de klacht is besproken met de betrokken persoon op wie de klacht betrekking heeft neemt de medewerker, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, telefonisch contact met u op. In overleg kan de medewerker een schriftelijke reactie geven op uw klacht of organiseert Uw ZorgCompaan een bemiddelingsgesprek om tot een oplossing te komen.
5. Wij houden u gedurende de klachtbehandeling op de hoogte van de voortgang. De behandeling van uw klacht is gericht op het bereiken van een oplossing waarmee beide partijen tevreden zijn. Klachten worden doorgaans binnen zes weken opgelost. U ontvangt een schriftelijke terugkoppeling inclusief de (voorgenomen) verbeteracties.
6. Indien voor een vereist zorgvuldig onderzoek van een klacht naar het oordeel van Uw ZorgCompaan meer tijd nodig is, kan Uw ZorgCompaan de in onderdeel 6 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Uw ZorgCompaan doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan u.
7. Bent u niet tevreden met de geboden oplossing dan is het mogelijk om de klacht voor te leggen aan de bestuurder van Uw ZorgCompaan. Deze zal de klacht onderzoeken en in beginsel binnen 6 weken een oordeel geven. De klachtenfunctionaris van Quasir kan u hierbij desgewenst adviseren en ondersteunen.
8. Indien u een financiële vergoeding wilt, zal Uw ZorgCompaan ervoor zorgen dat de schadebehandelaar/ aansprakelijkheidsverzekering daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte wordt gebracht.

Als we er samen niet uitkomen

Mochten we er samen niet uitkomen dan zijn er twee mogelijkheden om uw klacht onafhankelijk te laten beoordelen. Voor een klacht rondom de Wet zorg en dwang (Wzd) kunt u gebruik maken van de Klachtencommissie Wzd van Quasir. Voor overige klachten kunt u zich richten tot de Geschillencommissie van Stichting Zorggeschil.

Klachtencommissie Wzd

Heeft de klacht betrekking op een klacht rondom de Wet zorg en dwang (onvrijwillige zorg) dan kunt u deze, na het doorlopen van bovenstaande procedure, voorleggen aan de Klachtencommissie Wzd van Quasir.

Contactgegevens klachtencommissie Wzd door Quasir

Telefoon: 06-82 82 23 58

Mail: kcww@quasir.nl

Postadres: *Klachtencommissie Wzd/Wvggz, t.a.v. Ambtelijk secretaris,
Postbus 1021, 7940 KA Meppel*

Website: Quasir

Expertisecentrum klachten, calamiteiten
en geschillen Zorg en Welzijn

QUASIR

[Klik hier voor het reglement van de klachtencommissie Wzd.](#)

Geschillencommissie

Indien een klacht, na het doorlopen van de klachtenprocedure, niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, dan is er sprake van een geschil. U kunt dan het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie **Stichting Zorggeshil**.

De procedure van de Geschillencommissie is niet kosteloos. Voor meer informatie over de procedure en de kosten daarvan kunt u de website van [Stichting Zorggeshil](#) raadplegen.

Contactgegevens Stichting Zorggeshil

Adres: Postbus 24018, 3502 MA Utrecht

Tel.: 06-12 58 30 75 van 9.00 tot 17.00 uur (ma t/m vr)

Mail: info@zorggeshil.nl

Website: Zorggeshil



[Klik hier voor de klachtprocedure van Stichting Zorggeshil](#)

Vertrouwelijkheid en registratie

Alle medewerkers van Uw ZorgCompaan zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij krijgen in het kader van de klacht. De gegevens in verband met de klacht of degene die de klacht heeft ingediend worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd. Dit registratieoverzicht is anoniem en wordt voorgelegd aan de directie van Uw ZorgCompaan. Uw klacht is daarmee een belangrijk hulpmiddel om de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

De uitgebreide klachtenregeling is terug te vinden op de website van [Uw ZorgCompaan](#).