

KLACHTENREGELING DE LUISTERIJ

- Daar waar in deze regeling wordt gesproken over “zorgaanbieder” wordt bedoeld De Luisterij.
 - 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 De Luisterij ter attentie van Alex Kiss. Dit kan per email: alex@deluisterij of per post:

De Luisterij
t.a.v. Alex Kiss
Nachtegaalstraat 5
6971 ZH Brummen

Klager kan zich desgewenst wenden tot de 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). Dit kan per email: bemiddeling@quasir.nl, per telefoon: +31(0)85-4874012 of per post:

Quasir
t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling
Postbus 1021
7940 KA Meppel

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.

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.

De Luisterrij is aangesloten bij:

Geschilleninstantie Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde
www.zorggeschil.nl
Tel.: 085-273 32 19

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.
- d. 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.
-