

De Klachtenprocedure.

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart. De procedure ziet er als volgt uit:

1. Ontvangst klacht.
2. Eerste beoordeling klacht door Klachtenportaal Zorg.
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht.
5. Binnen vijf werkdagen neemt Klachtenportaal Zorg per e-mail of telefonisch contact op met de klager.
6. Afhankelijk van de complexiteit kiest het Klachtenportaal Zorg voor bemiddeling of directe voordracht aan de klachtencommissie.
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt aan de klachtencommissie, wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/zij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing.
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht, komt het tot een zitting bij de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/ of schadevergoeding.
13. De klacht is afgehandeld.

Duur klachtenafhandeling

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld.

Rapportage en verantwoording

De klacht wordt vanaf het proces tot de oplossing gerapporteerd, in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

Privacy

Privacy van zowel de indiener van de klacht als de beklagde blijft gewaarborgd.

www.klachtenportaalzorg.nl