

Klachtenregeling Zorg aan de Maas Dagopvang

Inleiding Dagopvang aan de Maas wil een organisatie zijn waarin de zorgverlening op een hoog niveau staat. Dagopvang aan de Maas werkt voortdurend aan verbetering van de kwaliteit van zorgverlening. Dat het desondanks toch voorkomt dat een cliënt niet tevreden is over de zorgverlening is een gegeven. Hierom is het van belang dat er een klachtenregeling bestaat, zowel intern als extern, waarbinnen de klacht kan worden afgewikkeld.

Interne klachtencommissie De klachtencommissie bestaat uit 3 leden gekozen uit onderstaande lijst (zolang deze geen partij zijn in de klacht):

- T. Wetzels
- L. Haker
- Een begeleider van de dagbesteding

Externe klachtencommissie Contactgegevens:

Klachtenportaal Zorg Westerstraat 117 1601 AD Enkhuizen tel. 0228-322205

<https://klachtenportaalzorg.nl/klachtenportaal-zorg/klachtenprocedure/>

De klachtenregeling is een waarborg voor de klager dat er recht gedaan wordt aan zijn/haar positie. Bij de intake van een nieuwe cliënt wordt deze cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten gewezen op het bestaan van deze regeling.

Als de cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten hun ongenoegen uiten over de zorgverlening over het betreffende onderdeel van Dagopvang aan de Maas en ter plekke er geen bevredigend resultaat wordt behaald, dan ontstaat een klacht in de zin van deze regeling.

Werkwijze interne klachtencommissie De cliënt, wettelijk vertegenwoordiger en/of verwanten dient een klacht in, op het daarvoor bedoelde klachtenformulier dan wel zelf (schriftelijk). Dit ingevulde formulier of deze brief wordt uiterlijk binnen de termijn van drie weken na het ontstaan van de klacht, door de klager, aan Zorg aan de Maas Dagopvang toegestuurd.

Postadres:

Zorg aan de Maas Dagopvang

Kerkstraat 1A01

6223 BK Maastricht

tav de klachtencommissie

Vervolgens volgt er na ontvangst een periode van maximaal 2 weken waarop de klager zal worden uitgenodigd zijn/haar klacht mondeling toe te lichten binnen de klachtencommissie. De betrokkenen krijgt hiervoor een schriftelijke uitnodiging. De klachtencommissie moet de klacht onderzoeken. Hierbij is zwijgplicht van commissie van kracht.

De commissie bespreekt met de klager de klacht en tracht de klacht zodanig te bespreken dat de klager akkoord kan gaan met de afwikkeling van de klacht en de daarmee gepaarde afspraken en/of maatregelen. Van de klacht wordt en de afwikkeling hiervan wordt verslag gemaakt waarvan de klager een kopie wordt overhandigd.

Indien de klager naar zijn/haar mening vindt dat de klacht niet naar genoegen is afgewikkeld staat het hem/haar vrij om klacht te doen bij de Klachtenportaal Zorg. Informatiefolders van deze klachtencommissie zijn aanwezig bij Zorg aan de Maas en wordt, indien gevraagd, aan de klager verstrekt. Uiteraard staat het de cliënt vrij om direct contact op te nemen met de externe klachtencommissie zonder tussenkomst van de interne klachtencommissie.