

Klachten over uw behandeling: procedure

Virenze streeft ernaar om begeleiding en behandeling zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u van mening bent dat u niet goed of onzorgvuldig bent behandeld. U bent bijvoorbeeld ontevreden over het maken en nakomen van afspraken. Het kan ook zo zijn dat u niet tevreden bent over de manier waarop een behandelaar u benadert. Virenze vindt het belangrijk dat uw ongenoegen bespreekbaar is. Klachten kunnen voor Virenze aanleiding zijn om bepaalde zaken nog eens nader te bekijken en eventueel te veranderen. Hierdoor wordt het mogelijk om de zorg aan u en andere cliënten te verbeteren. In deze bijlage kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.

De klacht bespreken met de betrokken medewerker

Wanneer u ergens een klacht over heeft, kunt u dit bespreken met de betreffende medewerker. Het komt vaak voor dat een misverstand de oorzaak van een klacht blijkt te zijn. Door een gesprek met de betrokken medewerker kan zo'n misverstand veelal eenvoudig worden rechtgezet.

Bemiddeling door de leidinggevende en/of het management

Komt u er in het gesprek met de betrokken medewerker niet uit, dan kan de leidinggevende en/of het management worden ingeschakeld. Deze zal een bemiddelende rol vervullen.

Bemiddeling door de directie

Als de klachtenbemiddeling door de leidinggevende niets oplevert, dan zal deze aan de Bestuurder en de directie worden gemeld. De directie zal vervolgens uw klacht in behandeling nemen.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie

Het is mogelijk dat de bemiddeling binnen Virenze niet tot een oplossing van uw klacht heeft geleid. Het kan ook zo zijn dat u geen behoefte heeft aan interne bemiddeling. In deze gevallen kunt u uw klacht rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie van Virenze.

Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie behandelt klachten van cliënten van Virenze. De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht. De behandeling van klachten door de klachtencommissie is kosteloos, behoudens eventuele kosten die u maakt om zich te laten vertegenwoordigen of bijstaan door een derde.

Klachtenregeling

De klachtencommissie werkt met een klachtenregeling. Daarin staan de stappen beschreven die de klachtencommissie in het kader van de behandeling van uw klacht onderneemt. U kunt de klachtenregeling kosteloos opvragen bij de secretaris van de klachtencommissie of downloaden op de website van Virenze.

Uw klacht indienen

U dient uw klacht schriftelijk middels een formeel klachtenformulier in te dienen bij de secretaris van de klachtencommissie. Het formele klachtenformulier kunt u invullen op de website of opvragen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na ontvangst van de klacht draagt de secretaris van de commissie er zorg voor dat binnen twee weken een informeel gesprek plaatsvindt tussen u, (tenminste) één lid van de commissie, dan wel een door de commissie aan te wijzen derde met adequate kennis en ervaring, en de secretaris. In dat gesprek zullen uw verwachtingen worden vergeleken met de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Naar aanleiding van dat gesprek kan u kiezen tussen het handhaven van de klacht of een gesprek met de betrokkene(n).

Indien u de klacht handhaaft, krijgt de betrokken medewerker van Virenze de gelegenheid om binnen tien werkdagen schriftelijk te reageren naar aanleiding van de klacht. Binnen drie weken na afloop van deze termijn en dus binnen 5 weken na het in behandeling nemen van de klacht vindt een hoorzitting plaats ten overstaan van de klachtencommissie.

Bij de behandeling van de klacht kunt u zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een door u aangewezen persoon. Ook de betrokken medewerker van Virenze heeft het recht iemand aan te wijzen om hem/haar bij te staan. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De uitspraak van de klachtencommissie

De klachtencommissie doet uitspraak binnen twee weken na de hoorzitting. De commissie doet van deze uitspraak schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan u, de betrokkene(n) en de directie. Tegen deze uitspraak is geen beroep mogelijk. De directie deelt u en de klachtencommissie binnen één maand na ontvangst van de uitspraak schriftelijk mee of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zullen worden genomen en zo ja, welke.

Adres en telefoonnummer

Klachtencommissie Virenze
Kasteelstraat 15
6247 EA Gronsveld
Tel: 043-4086662 (secretaris bereikbaar op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag)
E-mail: klachtencommissie@virenze.nl
Website: www.virenze.nl