

Een klacht is een kans om te verbeteren

Proteion staat voor goede zorg en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen cliënten, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. De hieronder beschreven informatie is van toepassing voor alle cliënten van Proteion. Of u nu zorg, begeleiding of hulp in uw thuisomgeving ontvangen, deelneemt aan een vorm van dagbesteding, tijdelijk verblijft of woont in of bij een van onze zorglocaties, een zorgondernemer of een andere partner van Proteion. Heeft u een idee, opmerking of bent u ergens ontevreden over, dan horen we graag van u.

Besprek uw klacht met de betrokkene(n)

Wij adviseren u uw opmerking, idee of klacht allereerst te bespreken met de direct betrokkene(n). Wellicht dat hij of zij uw opmerking of idee direct gebruiken, eventuele ontevredenheid of ongenoegen wegnemen door afspraken te maken of, als er sprake is van een misverstand, dit rechtzetten.

Besprek uw klacht met een leidinggevende of manager

Leidt het contact met de direct betrokkene(n) niet tot een oplossing, dan kunt u de leidinggevende of manager van het team, de afdeling, zorglocatie of regio benaderen. Hij of zij kan u ondersteunen en adviseren bij het oplossen van uw ontevredenheid of klacht. Komt u er samen niet uit? Dan zijn er een aantal andere manieren om een klacht kenbaar te maken.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van Proteion is er voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk, zoals is vastgesteld in artikel 15 van de Wet van kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). De klachtenfunctionaris kent de klachtenregeling en kan u adviseren over de mogelijkheden om uw klacht op te lossen. Als u dit wenst, kan de klachtenfunctionaris een bemiddelende rol vervullen. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, doet geen uitspraken over de vraag of de klacht terecht is of niet.

De klachtenfunctionaris zorgt vooral dat alle partijen met elkaar in gesprek gaan en blijven, zodat er meer begrip ontstaat en de klacht opgelost wordt.

U kunt de klachtenfunctionaris telefonisch en/of per mail benaderen. Binnen vijf werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch plaatsvinden of in een locatie van Proteion. Is dit voor u lastig om te regelen, dan kan het gesprek ook bij u thuis plaatsvinden.]

Contactgegevens klachtenfunctionaris

T: 06-31 04 57 80

E: marliesvissers@proteion.nl

Raad van Bestuur

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van Proteion. Uw klacht zal dan onderzocht worden. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de Raad van Bestuur bevoegd om voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien u dit niet wenst of het lukt niet om de klacht op te lossen in samenspraak met de klachtenfunctionaris, dan neemt de Raad van Bestuur de klacht in behandeling en wordt deze nader onderzocht. Op basis hiervan maakt de Raad van Bestuur zijn oordeel kenbaar. Wordt uw klacht terecht bevonden dan worden er maatregelen geformuleerd om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Is er sprake van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim), dan kan binnen deze klachtenprocedure alleen de Raad van Bestuur daarover oordelen. U kunt uw klacht schriftelijk of digitaal per mail bij de Raad van Bestuur indienen.

Contact Raad van Bestuur

Proteion Raad van Bestuur
Postbus 4080, 6080 AB Haalen
E: raadvanbestuur@proteion.nl

Klachtencommissie

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende? En heeft de hulp van de klachtenfunctionaris niet voldoende opgeleverd? Dan kunt u ook terecht bij de onafhankelijk klachtencommissie waarbij Proteion is aangesloten. Deze onafhankelijk commissie onderzoekt uw klacht en brengt hierover advies uit aan de Raad van Bestuur. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris, is de klachtencommissie bevoegd om voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht op te lossen. Indien u dit niet wenst of het lukt niet om de klacht op te lossen in samenspraak met de klachtenfunctionaris, dan neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling en wordt deze nader onderzocht. Om tot een advies aangaande het oplossen van de klacht te komen, wordt een hoorzitting gehouden. Hierna brengt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de Raad van Bestuur. Deze beraadt zich en maakt zijn oordeel kenbaar. Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, worden er maatregelen geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen. Dit is voorbehouden aan de Raad van Bestuur. U kunt uw klacht schriftelijk per post of digitaal indienen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Contact klachtencommissie

Klachtencommissie cliënten
T.a.v. ambtelijk secretaris klachtencommissie
Postbus 694, 5900 AR Venlo
E: klachtencommissieclienten@dezorggroep.nl

Geschillencommissie

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur, al dan niet na advies van de onafhankelijke klachtencommissie? Dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u terecht bij de Geschillencommissie in Den Haag. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen.

Er wordt een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, evenals de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht. Wanneer er sprake is van een claim, dan moet deze eerst voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur (zie kopje Raad van Bestuur).

Voor het inschakelen van de Geschillencommissie brengt de Geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is, dan dient de zorgaanbieder deze kosten te dragen.

Contactgegevens Geschillencommissie

Geschillencommissie
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
www.degeschillencommissiezorg.nl

Klacht in het kader van onvrijwillige zorg (Wzd)

De Wzd (Wet zorg en dwang) beschermt de rechten van cliënten die te maken krijgen met onvrijwillige zorg. Een klacht die betrekking heeft op het toepassen van onvrijwillige zorg, kunt u indienen bij de landelijke KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). De KCOZ doet een bindende uitspraak en kan de klager een schadevergoeding toekennen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg: www.kcoz.nl.

Iedereen die overweegt om een Wzd-klacht in te dienen, kan contact opnemen met een cliëntvertrouwenspersoon van Stemgever. Deze organisatie is onafhankelijk en heeft onder meer de taak om cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden te adviseren en bij te staan bij het doorlopen van de klachtenprocedure van Wzd-klachten.

Contactgegevens Stemgever:

Cliëntvertrouwenspersoon Stemgever

T: 088 – 929 40 99

E: info@stemgever.nl

www.stemgever.nl

Andere instanties

Naast de Geschillencommissie kunt u zich richten tot een ander orgaan dat bevoegd is tot (ondersteuning bij) klachtenbehandeling. Bijvoorbeeld het Landelijk Meldpunt Zorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het medische tuchtcollege of de civiel- of strafrechter.

Klacht indienen bij Proteion Schoon

Proteion Schoon heeft een eigen klachtenprocedure. Bel het algemene nummer van Proteion Schoon 088-850 31 00 of mail naar info@proteionschoon.nl en u wordt verder geholpen.

.....

Proteion

Meer informatie? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris: klachtenfunctionaris@proteion.nl