

Klachtenregeling Onvergetelijk Leven

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over onze zorg? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing. U als klager en de aangeklaagde(n) moeten de gelegenheid krijgen om standpunten in te brengen. Dat kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren. Een klacht kan worden voorgelegd aan degene op wie de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de klachtenfunctionaris, de Cliëntenraad of de Raad van Toezicht.

Wilt u een klacht indienen?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit bij de zorgaanbieder. De reactietermijn van de klacht is binnen 6 weken. Dit is vermeld in de Wet kwaliteit klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Alle klachten kunnen ook anoniem ingediend worden. Ook kunt u aangeven dat uw klacht vertrouwelijk behandelt dient te worden zonder de directe zorgverlener op de hoogte te brengen.

Onvergetelijk Leven, t.a.v. de Klachtenfunctionaris, Tolakkerweg 86, 3739 JR Hollandsche Rading
Telefoon: 06-42445385 E-mail: petra@onvergetelijkleven.nl

Ook is het mogelijk de klacht in te dienen bij onze Raad van Toezicht t.a.v. voorzitter Ebbe van Tonningen via mailadres bereikbaar: evt@ebbevantonningen.com of telefonisch: [06-53 22 59 08](tel:06-53225908)

Of via de Cliëntenraad t.a.v. de secretaris. via mailadres bereikbaar: clienraad@onvergetelijkleven.nl.

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht heeft een geheimhoudingsplicht. De leidinggevende of Raad van Toezicht kan ook aanbevelingen doen voor maatregelen, maar de zorgaanbieder beslist zelf of hij maatregelen neemt. Hij moet dit schriftelijk en binnen een maand nadat het oordeel (uitspraak) er ligt aan u laten weten. Is er sprake van een zeer ernstige klacht en neemt de zorgaanbieder onvoldoende maatregelen dan moet de Raad van Toezicht dit melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). U kunt overigens ook zelf klachten melden bij de IGZ. Ook bij klachten over de klachtenregeling kunt u contact opnemen met de Inspectie. De directie brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan de Raad van Toezicht. Daarin wordt beschreven het aantal en de aard van de behandelde klachten en de strekking van de oordelen en aanbevelingen.

Klachtenportaal Zorg

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg; www.klachtenportaalzorg.nl. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen. Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past. Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt. Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl.

Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen. Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten. Elke zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling op te stellen en moet ervoor zorgen dat u op de hoogte bent van de klachtenregeling.

Een klacht over een gedraging jegens een cliënt kan worden ingediend door de betreffende cliënt, diens vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden.

Wilt u bezwaar maken?

Bent u het niet eens met een beslissing die Onvergetelijk leven heeft genomen? Dan heeft u zes weken de tijd om een bezwaarschrift in te dienen.

In het bezwaarschrift schrijft u met welke beslissing u het niet eens bent. En u legt uit waarom u het er niet mee eens bent. Stuur een kopie mee van de brief waarin de beslissing staat waar u bezwaar tegen maakt. Dit voorkomt misverstanden. U ondertekent uw bezwaarschrift met uw handtekening.