

Klachtenregeling

Elke klacht is van belang

Voor veel cliënten is de drempel hoog om een klacht in te dienen. Toch is het belangrijk dat u het ons laat weten als u niet tevreden bent over onze zorg- of dienstverlening. Alleen dan kunnen we samen met u bekijken of uw klacht kan worden opgelost. Want MagentaZorg wil graag dat u tevreden bent.

Ook een klacht ontvangen kan lastig zijn. Toch is het belangrijk om elke klacht serieus te nemen. De klacht biedt immers informatie over wat onze klanten belangrijk vinden en het samen zoeken naar een oplossing biedt de kans om onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Mondeling of schriftelijk

Een mondelinge klacht kan altijd direct geuit worden. De betrokken medewerker of leidinggevende kan dan meteen samen met de cliënt naar een oplossing zoeken. Behalve de cliënt kan ook diens naaste, bijvoorbeeld partner, zoon of dochter een klacht indienen. Zo ook de wettelijke vertegenwoordiger of aangewezen contactpersoon van de cliënt. Waar cliënt staat kunt u dan ook lezen diens naaste, vertegenwoordiger of contactpersoon.

Als u dat prettiger vindt of als u niet tevreden bent over de gevonden oplossing, is het altijd mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen. Hiervoor is een klachtenformulier beschikbaar dat u kunt opvragen bij de receptie van het dichtstbijzijnde verpleeghuis van MagentaZorg of aanvragen bij de klachtenbemiddelaar, zie voor telefoonnummers achterop deze brochure. De klachtenbemiddelaar kan u ook helpen met het verwoorden van uw klacht op het formulier. U kunt er ook voor kiezen geen gebruik te maken van de klachtenbemiddelaar en uw klacht direct indienen bij de Facit klachtencommissie, zie hieronder.

Facit klachtencommissie

MagentaZorg is aangesloten bij de klachtencommissie van Facit, een onafhankelijke adviesbureau. De commissie bestaat uit leden met veel ervaring in de gezondheidszorg en/of klachtenbehandeling. De commissie is onafhankelijk; uw klacht wordt behandeld door leden die geen band hebben of hebben gehad met MagentaZorg. De commissie neemt en besluit in de vorm van een advies aan de raad van bestuur van MagentaZorg.

De klachtenbemiddelaar

Op het klachtenformulier kunt u aangeven of u bij de afhandeling van de klacht bemiddeling wenst. De klachtenbemiddelaar is een medewerker van MagentaZorg die niet bij de directe zorg- en dienstverlening is betrokken en vanuit een onafhankelijke opstelling uw visie beluistert en van degene(n) tegen wie de klacht is gericht of die op andere wijze betrokken is/zijn. Ook kan de klachtenbemiddelaar intern nader onderzoek plegen. Op basis van alle informatie formuleert de klachtenbemiddelaar een advies waarin alle partijen zich zoveel als mogelijk kunnen vinden. De leidinggevende of manager besluit of dit advies wordt overgenomen. U krijgt hier altijd zo spoedig mogelijk bericht over.

Klacht niet naar wens opgelost

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, zijn er nog verschillende mogelijkheden. U kunt, als dit nog niet is geprobeerd, alsnog kiezen voor bemiddeling. Of uw klacht indienen bij de manager als die nog niet bij het traject betrokken is geweest, hierbij kunt u de klachtenbemiddelaar om ondersteuning vragen. U kunt ook besluiten om alsnog uw klacht in te dienen bij de Facit klachtencommissie waarbij MagentaZorg is aangesloten.

Als u na de behandeling door de Facit klachtencommissie niet tevreden bent, of het advies van de commissie wordt niet overgenomen, dan is er tenslotte nog de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie zorginstellingen. Hieraan zijn kosten verbonden en u kunt uw klacht alleen indienen als eerst het interne traject is bewandeld.

Bijzondere klachten, wet BOPZ

Klachten in het kader van de BOPZ liggen op het gebied van: het niet eens zijn met de door de BOPZ-arts vastgestelde wilsonbekwaamheid, inperking van bepaalde rechten, toepassing van middelen of maatregelen of dwangbehandeling en / of het niet toepassen van het overeengekomen zorgplan. Een klacht in het kader van de BOPZ wordt altijd schriftelijk ingediend bij de Facit klachtencommissie en de commissie neemt binnen twee weken een besluit als dit nog van invloed kan zijn op de zorgverlening en binnen vier weken als dat niet meer het geval is. Bijvoorbeeld om de cliënt geen zorg meer ontvangt van MagentaZorg. De klachtenbemiddelaar kan ondersteunen bij het indienen van de klacht.



Contactgegevens:

- MagentaZorg klachtenbemiddelaar
 - 072-5753600
 - d.heine@magentazorg.nl
 - een afspraak op dinsdag of donderdag

- Facit klachtencommissie:
 - Informatie over de commissie en het indienen van uw klacht kunt u contact opnemen met Facit: 0251-2122201.

- Landelijke geschillencommissie
 - Informatie treft u aan via www.degeschillencommissie.nl en in de MagentaZorg leveringsvoorwaarden die elke cliënt heeft ontvangen.