

Klachtenregeling Coöperatieve Vereniging Plicare U.A.

Wij doen ons best om ons werk zo goed mogelijk te doen en vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u kritiek of klachten heeft. Wij hopen dat u uw ongenoegen of wensen in dat geval naar voren brengt. Wij zien een klacht als een mogelijkheid om onze diensten te verbeteren, dus aarzel niet om eventuele klachten te melden!

In gesprek gaan met betrokken medewerker(s)

Wij raden u aan om een klacht in eerste instantie aan de betreffende medewerker(s) of leidinggevende te melden. Wellicht weet de medewerker niet dat u ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als u hem of haar daarop wijst. In veel gevallen is het probleem in een direct gesprek op te lossen. U kunt van onze medewerkers verwachten dat zij serieus op uw vraag, opmerking of klacht ingaan.

De klachtenfunctionaris

Wilt u uw onvrede liever met een onafhankelijk persoon bespreken? Of vindt u dat u onvoldoende gehoor krijgt bij de direct betrokkenen? Neemt u dan contact op met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor:

- Een luisterend oor
- Informatie en advies
- Bemiddeling
- Ondersteuning bij het opstellen van een formele klacht

De klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over wie er gelijk heeft, maar zoekt naar een oplossing waarin alle betrokkenen zich kunnen vinden. Uitgangspunt daarbij is wat u zou willen bereiken met uw klacht. Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris onderneemt geen stappen zonder uw toestemming. Als u een klacht voorlegt aan de klachtenfunctionaris, wordt uw melding geregistreerd. De verzamelde gegevens worden anoniem in een rapport verwerkt. Dit rapport wordt gebruikt om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

U kunt de klachtenfunctionaris op verschillende manieren bereiken.

Telefoon: 06- 25 06 79 56
E-mail: klachten@plicare.nl
Post: Postbus 571
2800 AN Gouda
T.a.v. de klachtenfunctionaris

Formele klachten

Zoals in de 'Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg' (WKKGZ) is vastgelegd, streeft Plicare ernaar klachten zoveel mogelijk in een goed gesprek met elkaar op te lossen. Lukt dit niet, of wilt u een 'oordeel' ofwel een uitspraak over de klacht, dan kunt u een 'formele klacht' indienen. Formele klachten dienen in ieder geval schriftelijk ingediend te worden. Ook hierbij kunt u ondersteuning krijgen van de klachtenfunctionaris van Plicare. Formele klachten worden in behandeling genomen door de directeur van Plicare, die een uitspraak over de klacht zal doen. De directeur voert hierbij onderzoek uit naar de aard van de klacht en kan zich hierbij laten bijstaan door inhoudelijk deskundigen. Bij de behandeling van formele klachten houdt de directeur zich aan de gestelde termijnen uit de klachtenregeling Fundis-bedrijven.

Landelijke Geschillencommissie

Formele klachten worden, conform de WKKGZ, in behandeling genomen door de directeur van Plicare. Mocht u het niet eens zijn met de uitspraak van de directeur, dan kunt u zich wenden tot de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Uw 'klacht' wordt dan een 'geschil'. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven. Of kijk op www.degeschillencommissie.nl.

Wat doen wij om te voorkomen dat u klacht nog een keer voorkomt?

Alle klachten worden anoniem geregistreerd in een overzicht en bij iedere klacht wordt nagegaan wat de oorzaak van de klacht is geweest. Vervolgens wordt deze oorzaak (voor zover dat mogelijk is) vertaald naar een verbeteractie. De voortgang en het resultaat van deze verbeteractie worden gemonitord.