



Een klacht en dan?

Informatie over de klachtenprocedure van Adelante



De medewerkers van Adelante stellen alles in het werk om uw behandeling en/of verblijf zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat dit niet helemaal naar uw wens of tevredenheid verloopt. Wanneer dat gebeurt, praat er dan over.

Praat er over

Onvrede en klachten ontstaan dikwijls door gebrek aan communicatie. Rechtstreeks vragen om opheldering, helpt veel problemen de wereld uit. Het is niet altijd eenvoudig om over problemen, geschillen of klachten te praten. Toch is het belangrijk voor uzelf en de betrokken medewerker(s) om niet te lang met dit soort problemen te blijven zitten.

In de meeste gevallen lost u uw klacht op door erover te praten met de persoon, die het meest met uw klacht heeft te maken. Als het op deze manier niet lukt, omdat of het probleem te ernstig is, of u durft uw behandelaar niet goed aan te spreken, of het gesprek verloopt niet naar uw tevredenheid, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

In deze brochure lichten we de procedure voor het indienen en behandelen van klachten bij Adelante kort toe.



Klachtenprocedure

Waarover kunt u klachten indienen?

U kunt een klacht ervaren op inhoudelijk gebied bijvoorbeeld ten aanzien van onderzoek, behandeling, begeleiding en onderwijs. Maar ook klachten ten aanzien van bejegening, organisatorisch zoals te lange wachttijden en het maken van afspraken, op financieel gebied zoals declaraties en op elk ander gebied waarvan u vindt dat een medewerker of de instelling niet naar uw tevredenheid gehandeld heeft.

Een klacht kan worden ingediend door u zelf, maar ook een ouder/wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige, of namens een cliënt (mits deze daar mee instemt). Ook is het mogelijk een klacht namens een cliënt in te dienen die inmiddels is overleden. Een klacht die anoniem wordt ingediend, kan niet in behandeling genomen worden.



Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt u de gelegenheid om uw verhaal te vertellen. In overleg bepaalt u wat er met uw klacht gebeurt. Desgewenst kan de functionaris als bemiddelaar optreden tussen u en de betreffende medewerker(s). Het kan ook zijn dat u de klacht alleen bekend wil maken, maar verder geen behandeling van de klacht wenst. Alle klachten worden geregistreerd. Het overzicht van de geregistreerde klachten stelt het management van Adelante in staat maatregelen te nemen om de kwaliteit van de verleende diensten te verbeteren. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en geeft geen oordeel.

Indien uw klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling heeft niet geleid tot een oplossing dan kunt u in overleg met de klachtenfunctionaris de klachtencommissie in schakelen. De klachtenfunctionaris kan u hulp bieden bij het verduidelijken en het op schrift stellen van de klacht. U kunt hiervoor ook terecht bij de onafhankelijke instantie EIKpunt (zie hierna onder officiële instanties).

Klachtencommissie

Het kan zijn dat u geen bemiddeling wenst, of dat de bemiddeling niet naar wens is verlopen. U kunt dan in overleg met de klachtenfunctionaris uw klacht dan schriftelijk voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur stelt vervolgens een onafhankelijke klachtencommissie in werking.

De klachtencommissie doet onderzoek naar de toedracht van de klacht. Zij stelt u, klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk de klacht toe te lichten. Dan volgt een hoorzitting waarbij zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft aanwezig zijn. De commissie doet hierna een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel gaat samen met eventuele aanbevelingen naar u, naar degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en naar de Raad van Bestuur van Adelante. De Raad van Bestuur zal u binnen zes weken schriftelijk laten weten wat zij met het oordeel en/of de aanbevelingen van de commissie gaat doen.

Vertrouwelijk

Klachten worden uiteraard vertrouwelijk behandeld waarbij uw privacy wordt gewaarborgd. De klachtenfunctionaris en leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht die blijft bestaan, ook als ze niet meer verbonden zijn aan de klachtencommissie of aan de organisatie.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via: 045-5282006 of 06-57592519

E-mail: klachtenregeling@adelantegroep.nl

Post: Adelante, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Postbus 88, 6430 AB Hoensbroek

De klachtenregeling cliëntenzorg Adelante kunt u downloaden via www.adelantegroep.nl of opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Officiële instanties

Als u niet tevreden bent met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan staat het u vrij met uw klacht naar een officiële instantie te gaan.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Centrale postadres:

Postbus 2680, 3500 GR Utrecht

Regio zuidoost

E-mail:

ri.denbosch@igz.nl

Bezoekadres:

De Magistraat, 6de verdieping

Magistratenlaan 222

5223 MA 's-Hertogenbosch

Telefoon/fax:

073 - 6200300, f 073 - 6200338

Website:

www.igz.nl

Deze overheidsinstantie heeft tot taak namens de overheid toezicht uit te oefenen op alle gezondheidszorginstellingen. De IGZ houdt toezicht op de kwaliteit, veiligheid en toegankelijkheid van de gezondheidszorg en bewaakt de rechten van de patiënt.

Het Regionaal Tuchtcollege Eindhoven

Adres: Keizersgracht 5, 5611 GB Eindhoven
Telefoon: 040 - 232 8599
Website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl
Bij dit college kunt u terecht wanneer u niet tevreden bent over het handelen van een zorgverlener.

Geschillen commissie ziekenhuizen

Adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Website: www.degeschillencommissiezorg.nl
Deze commissie behandelt klachten van patiënten tegen ziekenhuizen die zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) of de Nederlandse Federatie van Universitair Medische Centra (NFU).

U kunt zich laten bijstaan door:

EIKpunt

Adres: Mercator 1, 6135 KW Sittard
Telefoon: 046 - 420 80 79 óf 0900 - 243 70 70
(landelijk nummer)
E-mail: EIKpunt@huisvoordezorg.nl
Website: www.huisvoordezorg.nl
Bij EIKpunt (afdeling Ervaringen Informatie Klachten van Huis in de Zorg) kunt u advies en informatie inwinnen over klachten en vragen over de gezondheidszorg. Zij zijn bereikbaar van ma t/m do van 09.00 tot 16.00 uur en vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur.

OVER ADELANTE

Adelante is een organisatie die ondersteuning biedt aan volwassenen en kinderen die te maken hebben met de gevolgen van een ziekte, aangeboren aandoening of ongeval. Ruim 1250 professionals, medewerkers en vrijwilligers verlenen die zorg vanuit diverse locaties verspreid over heel Limburg, inclusief de poliklinieken van een aantal ziekenhuizen.

Cliënten kunnen terecht voor medisch specialistische revalidatie, gehoor-, taal- en spraakproblemen, speciaal onderwijs, medische kindzorg, sport en arbeidsrevalidatie.

Adelante richt zich niet op de beperking maar op de mogelijkheden om door te kunnen gaan. Ons motto: haal het beste uit jezelf!

www.adelantegroep.nl

