

Klachtenreglement Wkkgz – Magis

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Zorgaanbieder: Magis, gevestigd te Zuidelijke industrieweg 10A, 8801KP Franeker.

Cliënt: degene die zorg ontvangt of heeft ontvangen van de zorgaanbieder.

Klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht indient.

Klacht: een uiting van ongenoegen over een gedraging van de zorgaanbieder of een medewerker in het kader van zorgverlening.

Klachtenfunctionaris: de door de zorgaanbieder aangewezen onafhankelijke functionaris die de klager ondersteunt en bemiddelt.

Geschilleninstantie: de door de zorgaanbieder aangewezen en erkende onafhankelijke commissie voor geschilbeslechting conform de Wkkgz.

Artikel 2 – Doel van het reglement

Dit reglement heeft tot doel:

- Het bieden van een laagdrempelige, zorgvuldige en snelle behandeling van klachten van cliënten.
- Het bijdragen aan herstel van vertrouwen en relatie tussen cliënt en zorgaanbieder.
- Het gebruiken van klachten als bron voor kwaliteitsverbetering van de zorg.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

Het kan zijn dat je niet tevreden bent over de zorg die wordt geleverd. Het is dan belangrijk om in contact te komen met elkaar.

De oplossing van een klacht of probleem ligt meestal dichtbij. Daarom is een gesprek met je begeleider de eerste stap. In zo'n gesprek kun je vaak samen tot een oplossing te komen.

Is het probleem na een gesprek niet opgelost? Adriana onze klachtenfunctionaris denkt met je mee en zoekt graag samen naar een oplossing. Adriana is medewerker van Magis, maar neemt een onafhankelijke positie in.

Een klacht kan schriftelijk, digitaal of mondeling worden ingediend.

De klacht bevat ten minste:

- Naam en adres van de klager;
- Datum van indiening;
- Een duidelijke omschrijving van de klacht.

Klachtenfunctionaris Magis:

De klacht kan worden gericht aan: Adriana Dijkstra

E-mail: adriana@magisambulantebegeleiding.nl

Postadres: Zuidelijke industrieweg 10A, 8801JB Franeker.



Leverd dat niet het gewenste resultaat op? Dan kan je je klacht indienen bij klachtportaal Zorg. **MAGIS**
Dit is een extern bureau met onafhankelijke klachtenfunctionarissen.

Klachtenportaal Zorg:

Kom je er niet uit met je begeleider en/of de klachtenfunctionaris dan kun je jouw klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg over de geleverde zorg. Dit zijn ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Op www.klachtenportaalzorg.nl kan je je klacht indienen of je kunt je klacht mailen naar info@klachtenportaalzorg.nl.

Artikel 4 – Behandeling van de klacht

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.
- De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en onderzoekt of bemiddeling mogelijk is.
- De zorgaanbieder onderzoekt de klacht zorgvuldig, hoort zo nodig de betrokken medewerkers en legt de bevindingen vast.
- Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.
- Indien een langere termijn noodzakelijk is, kan deze termijn éénmalig worden verlengd met maximaal 4 weken. De klager wordt hierover tijdig geïnformeerd.
- Indien de klacht niet binnen de genoemde termijnen kan worden afgehandeld, wordt de klager geïnformeerd over de reden en de verdere termijn.

Artikel 5 – Rol van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.

Taken:

- Het adviseren en bijstaan van de klager;
- Het bevorderen van een oplossing door bemiddeling;
- Het toelichten van de procedure;
- Het toezien op een zorgvuldige behandeling van de klacht.

De inzet van de klachtenfunctionaris is voor de klager kosteloos.

Artikel 6 – Geschilleninstantie

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt opgelost, kan de klacht worden voorgelegd aan de geschilleninstantie waarbij Magis is aangesloten.

De geschilleninstantie is bevoegd om een bindend oordeel te geven en eventueel een schadevergoeding toe te kennen.

Gegevens geschilleninstantie:

Naam: Geschillencommissie KPZ

Website: www.geschillencommissiekpz.nl

Artikel 7 – Geheimhouding



- Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht is gehouden aan geheimhouding van alle gegevens waarvan hij of zij in het kader van de behandeling kennisneemt.
- Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de klachtbehandeling en kwaliteitsverbetering.

Artikel 8 – Registratie en rapportage

De zorgaanbieder houdt een register bij van alle ingediende klachten.
Het register bevat ten minste:

Datum van ontvangst;
Omschrijving van de klacht;
Betrokken afdelingen/medewerkers;
Afhandeling en uitkomst.

- Jaarlijks stelt de zorgaanbieder een geanonimiseerde klachtenrapportage op waarin trends, oorzaken en verbetermaatregelen worden opgenomen.
- Deze rapportage wordt besproken in het managementteam en beschikbaar gesteld aan de cliëntenraad (indien van toepassing).

Artikel 9 – Bekendmaking

Dit reglement wordt gepubliceerd op de website van Magis.
Nieuwe cliënten ontvangen bij aanvang van de zorg een toelichting op de klachtenregeling.

Artikel 10 – Slotbepalingen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur / directie van Magis.
Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2025.
Het reglement kan worden herzien bij wijzigingen in wet- en regelgeving of op basis van evaluatie.