

Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door

Klachtenprocedure over factuur van 'het CAK'.

Vooraf

U heeft een klacht over de hoogte van uw eigen bijdrage voor de geleverde zorg, waarvoor u periodiek een factuur ontvangt van 'het CAK'.

Klacht indienen bij 'het CAK'

U kunt uw klacht schriftelijk indienen via:
CAK

T.a.v. afdeling klachten en bezwaren

Antwoordnummer 1608

2509 VB Den Haag [Een postzegel is niet nodig]

of via www.hetcak.nl. Geef hierbij duidelijk aan dat het om een klacht gaat. Een klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen.

De klacht moet ten minste bevatten:

- 1 Uw naam, adres, geboortedatum en uw telefoonnummer. Het is belangrijk om uw telefoonnummer te vermelden, zodat we u kunnen bellen voor een persoonlijk gesprek;
- 2 De datum van de dag dat u de klacht verstuurt en een omschrijving van de aanleiding van uw klacht;
- 3 Heeft u een EB-nummer of een ZmV-nummer?
Vermeld dit dan ook in uw brief of mail.

Werkwijze klachtenprocedure klanten

01 U heeft een klacht

Als het allemaal even wat minder gaat, heeft u soms hulp van een zorgverlener nodig. Deze probeert u zo goed mogelijk te helpen, echter het blijft mensenwerk waardoor er helaas enkele keer iets mis kan gaan. Als u meent verkeert of onzorgvuldig behandeld te zijn, is het mogelijk om een officiële klacht in te dienen.

Klagen heeft een negatieve bijklank, dat is niet terecht. Zowel voor u als voor de zorgverlener biedt een klacht mogelijkheden tot verbetering van de zorg.

Het is daarom van het grootste belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat de noodzakelijke maatregelen worden genomen.

02 Wat is een klacht ?

Bij een klacht over de zorg denken veel mensen snel aan een fout bij bijvoorbeeld een verpleeg technische- of medische handeling.

Maar het kan om veel meer kwesties gaan. Ook in het contact met zorgverleners of de organisatie van de zorg kan er van alles mis gaan.

Het gaat om zaken die volgens u anders hadden gekund en ontmoeten.

De aard en de ernst van een klacht kunnen erg verschillen.

03 Waarom zou ik iets doen met mijn klacht ?

Het is altijd zinvol om uw klacht aan uw zorgverlener te melden. Alleen hij / zij kan er eventueel wat aan doen. Door uw klacht te melden geeft u aan dat er volgens u iets aan gedaan moet worden.

Bovendien geeft u hiermee de zorgverlener de kans om de zorg te verbeteren, daarmee helpt u niet alleen uzelf. Andere klanten profiteren daar ook van, als een klacht op de juiste wijze in behandeling wordt genomen heeft dit een positief effect op de kwaliteit en service van de zorgverlening.

Beleidsstukken: Klachtenprocedure klanten | medewerkers

Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door

04 Bij wie moet ik zijn met mijn klacht ?

Wat voor een klacht of gevoel van onvrede u ook heeft stel het aan de orde. Bespreek dit eerst met degene die de klacht heeft veroorzaakt of diegene die in eerste instantie voor een oplossing kan zorgen. Zo legt u een klacht over een zorgverlener altijd eerst voor aan de persoon zelf.

Let hierbij op dat u duidelijk aangeeft dat u niet tevreden bent en dat u wilt dat er iets aan de situatie verandert moet worden. Een stille hint of losse opmerking is geen bruikbare klacht en zal eerder verwarring opleveren dan dat het helpt een oplossing te bewerkstelligen.

05 Waarom altijd eerst gaan praten ?

Uw zorgverlener heeft er recht op om te weten dat u niet tevreden bent.

Uw klacht geeft hem / haar de mogelijkheid om iets te herstellen of te verbeteren.

In veel gevallen blijkt een misverstand de oorzaak van een klacht. Een misverstand kan makkelijk ontstaan.

Bijvoorbeeld omdat:

- De gezondheidszorg ingewikkeld is georganiseerd.
- U te hoge verwachtingen heeft binnen de mogelijkheden van de zorgverlening.
- De zorgverlener informatie geeft die u verkeert gebruikt, of voor u onbekende termen gebruikt.
- U signalen van de zorgverlener anders opvat dan ze zijn bedoelt. (of andersom)

We zijn allemaal mensen en het gebeurt ondanks alle zorgvuldigheid dat mensen elkaar niet goed of zelfs helemaal verkeert begrijpen. Door een gesprek met uw zorgverlener kan een misverstand eenvoudig worden rechtgezet. Daarmee is uw klacht opgelost.

06 Hoe dien ik mijn klacht in ?

Wilt u dat uw klacht volgens de klachtenprocedure in behandeling zal worden genomen, dan dient u naast bijvoorbeeld een mondelinge klacht bij uw zorgverlener deze klacht schriftelijk in te dienen bij Actief Zorg. U richt uw schriftelijke klacht aan de klantcoach van Actief Zorg.

U kunt zelf een brief opstellen of middels een voorgedrukt klachtenformulier uw klacht uitten, een formulier treft u aan op onze website of is telefonisch aan te vragen bij de receptie [088-7508200].

Na het schriftelijk indienen van uw klacht krijgt u binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht, heeft u deze niet ontvangen neem dan even telefonisch contact op met de klantcoach van Actief Zorg. Uiteraard kunt u ook aangetekend uw klacht indienen. U dient uw klacht te sturen naar:

Actief Zorg
t.a.v. Klantcoach
Industrieweg 48
5145 PW Waalwijk

De klantcoach zal uw klacht bespreken met uw zorgverlener en u informeren over de uitkomst van dat gesprek.

Actief Zorg speelt in een geschil tussen u en een zorgverlener een bemiddelende rol, de oplossing moet u echter altijd zoeken bij uzelf en uw zorgverlener.

Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door

07 Hoe pak ik een gesprek aan ?

Een klacht met de zorgverlener bespreken is moeilijk, hierbij een aantal tips:

- Reageer zo snel mogelijk. Hoe langer u wacht hoe moeilijker het vaak wordt. Alleen wanneer u erg geëmotioneerd bent kunt u beter de zaak een paar dagen laten bezinken.
- Maak een aparte afspraak als de zaak niet snel kan worden afgehandeld. Geef bij het maken van de afspraak kort aan waarover u wilt praten. Dan geeft u de zorgverlener de kans om het gesprek ook goed voor te bereiden.
- Schrijf van tevoren op waarover u wilt praten.
- Bedenk van tevoren wat u met het gesprek wilt bereiken. Wilt u een excuus ? wilt u precies weten wat er gebeurt is ? Laat hem/haar dit weten.
- Probeer het gesprek zo zakelijk mogelijk te houden, u kunt felle reacties van uw zorgverlener uitlokken door boos of zeer emotioneel te worden. U mag wel laten weten welke gevoelens de klacht bij u heeft opgeroepen.
- Stel niet teveel zaken tegelijk aan de orde. Bespreek alleen wat u werkelijk belangrijk vindt.
- Bent u bang voor een negatieve reactie van uw zorgverlener. Wilt u niet dat hij / zij u voortaan benadert als die klagende cliënt, zeg dit dan tegen hem / haar.
- Neem iemand mee tijdens het gesprek als u daar de behoefte toe voelt, laat dit echter ook ruim voor het gesprek weten aan de ander zodat deze zich niet overvallen voelt.
- Wees bereid om samen tot een oplossing te komen. Wanneer u de zorgverlener in uw hart al heeft veroordeelt en u eigenlijk niet naar hem / haar wilt luisteren kan het gesprek geen oplossing brengen. Een werkelijk gesprek ingaan betekent dat u ook open staat voor de uitleg van de ander.
- Geef uw zorgverlener de kans en tijd om de zaak te herstellen.
- Behandel de ander altijd met respect, dit verwacht u ook van hem/haar.

08 Wat mag ik van mijn zorgverlener verwachten ?

Een zorgverlener bij wie u onvrede uit, krijgt kritiek. Hij / zij kan zich hierdoor aangevallen voelen. Soms is hij / zij zich niet eens bewust dat er iets is misgegaan. Hij / zij dacht het beste voor u als klant te doen. Desondanks mag u van een zorgverlener verwachten dat hij/ zij:

- Op korte termijn op uw klacht ingaat.
- Een open gesprek met u aangaat.
- Zich goed voorbereidt.
- Serieus op uw klacht ingaat.
- U op een fatsoenlijke manier te woord staat.
- Openheid van zaken geeft.
- De klacht erkent als deze redelijk is.
- Ernaar streeft om de situatie te verbeteren of herhaling te voorkomen.

09 Wat kunt u met een gesprek niet bereiken ?

U mag niet verwachten dat een gesprek leidt tot een bestraffing van uw zorgverlener. Dan kan pas als uit extern onderzoek blijkt dat hij / zij fout heeft gehandeld. Verwacht ook niet dat de tijd kan worden teruggedraaid. De zorgverlener kan wel een zo goed mogelijke oplossing voor u helpen vinden.

Wees terdege bewust van deze beperkingen. Dan loopt het gesprek minder snel uit op een teleurstelling.

Beleidsstukken: Klachtenprocedure klanten | medewerkers

Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door	Aangepast/goedgekeurd	Door

10 Wat nu als deze gesprekken niet tot een oplossing leiden ?

Zowel uw zorgverlener als uzelf zullen het gesprek rondom een klacht ingaan met de doelstelling om samen tot een oplossing te komen.

Ondanks deze doelstelling kunnen er ook situaties zijn waarbij de zorgverlener en de klant er samen in meerdere gesprekken niet uitkomen.

In zo'n situatie zal er naar een bemiddelaar gezocht worden binnen Actief Zorg. De klantcoach zal u hierin bijstaan.

Lukt dit niet, dan zal er naar een externe bemiddelaar (Mediation) gezocht worden via de branchevereniging Btn. Btn beschikt over onafhankelijke mediators.

Let wel de kosten van deze vorm van bemiddeling zullen gelijk verdeeld worden onder beide partijen.

11 Onafhankelijk klachtencommissie Btn

Actief Zorg is aangesloten bij de branchevereniging Btn. Btn beschikt over een onafhankelijke klachten commissie waar u, uw klacht kunt melden. Alvorens dit te doen is het van belang om eerst uw klacht met Actief Zorg te bespreken. Pas als u klacht niet naar tevredenheid is opgelost, neemt u contact op met de commissie van BTN. Deze onafhankelijke commissie beoordeelt dan of uw klacht gegrond of ongegrond is en adviseert zo nodig de organisatie over de te nemen maatregelen. De klacht kan ingediend worden bij:

BTN, tav de klachtencommissie
De Molen 89
3995 AW Houten

12 En de gang naar de rechtbank dan ?

De gang naar de rechter is er één om alleen weloverwogen te nemen, als zorgpraktijk hanteren we de volgende grens:

In een situatie waarin een zorgverlener bij een cliënt een strafbaar feit begaat en er sprake is van een proces verbaal, dan zou de gang naar de rechter (indien alle voorgaande stappen geen effect hebben) de enige optie zijn.