

Klachtenregeling Stichting WOPiT

Wat te doen bij klachten of onvrede

Stichting WOPiT vindt het belangrijk dat members, vertegenwoordigers, naastbetrokkenen en andere betrokkenen hun ervaringen, zorgen of klachten kunnen bespreken. Wij streven ernaar klachten zo snel mogelijk, zorgvuldig en in goed overleg op te lossen.

Wanneer een member of een naastbetrokkene ontevreden is over de zorg- en dienstverlening of over een algemene situatie binnen WOPiT, kunnen de volgende stappen worden ondernomen.

Stap 1: Gesprek met betrokken personen

Er vindt een oplossingsgericht gesprek plaats met de betrokken personen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen in het persoonlijk dossier van de member of, afhankelijk van de aard van de klacht, in de algemene rapportage.

Stap 2: Bespreking binnen het team

Wanneer de onvrede niet wordt weggenomen, wordt de situatie besproken in het locatieoverleg om gezamenlijk te zoeken naar een passende oplossing.

Stap 3: Gesprek met het management

Indien nodig vindt een gesprek plaats tussen de betrokken personen en een lid van het managementteam van WOPiT. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt waarin afspraken en acties worden vastgelegd.

Wanneer dit wenselijk of noodzakelijk is, kan ook de opdrachtgever van de ondersteuning (bijvoorbeeld de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar) worden geïnformeerd en betrokken bij het zoeken naar een passende oplossing.

Samen zoeken naar een oplossing

Stichting WOPiT vindt het belangrijk om eventuele onvrede, zorgen of klachten zo vroeg mogelijk bespreekbaar te maken. Wij zien een klacht niet alleen als een signaal dat iets niet goed is verlopen, maar ook als een kans om van elkaar te leren en onze ondersteuning verder te verbeteren.

Daarom hopen wij dat members, vertegenwoordigers en naastbetrokkenen eventuele onvrede in eerste instantie met ons bespreken. In de meeste gevallen komen we in goed overleg samen tot een passende oplossing.

Lukt het ondanks deze inspanningen niet om de klacht naar tevredenheid op te lossen, of voelt een member, vertegenwoordiger of naastbetrokkene zich niet vrij om de klacht intern te bespreken, dan kan altijd rechtstreeks een klacht worden ingediend bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Het doorlopen van de bovenstaande stappen is hiervoor niet verplicht.

Onafhankelijke klachtenprocedure

Stichting WOPiT is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Members, vertegenwoordigers en naastbetrokkenen kunnen rechtstreeks een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg. Hiervoor is het niet noodzakelijk om eerst de interne stappen van de klachtenregeling te doorlopen.

Indienen van een klacht

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Mondeling;
- Digitaal;
- Schriftelijk.

Dit kan rechtstreeks via Klachtenportaal Zorg:

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

Postadres:

Klachtenportaal Zorg

Westermaat 117

1601 AD Enkhuzen

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg ondersteunt members, vertegenwoordigers en naastbetrokkenen kosteloos bij het indienen en behandelen van klachten. Ook kan de klachtenfunctionaris bemiddelen bij het vinden van een passende oplossing.

Voor contact met de klachtenfunctionaris kan gebruik worden gemaakt van bovenstaande contactgegevens van Klachtenportaal Zorg.

Reactietermijn

WOPiT behandelt klachten zorgvuldig en voortvarend. Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) ontvangt de klager binnen zes weken een schriftelijke reactie op de klacht.

Wanneer meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld, met vermelding van de reden en de verwachte termijn waarbinnen een reactie volgt.

Geschilleninstantie

Wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij WOPiT via Klachtenportaal Zorg is aangesloten.

De geschilleninstantie behandelt het geschil onafhankelijk en kan een bindende uitspraak doen.

Vertrouwenspersoon

WOPiT beschikt niet over een eigen vertrouwenspersoon voor members en naastbetrokkenen.

Members en naastbetrokkenen kunnen gebruikmaken van een onafhankelijke vertrouwenspersoon via SCO Twente. Informatie hierover wordt verstrekt bij het aangaan van de zorgovereenkomst en is daarnaast op verzoek verkrijgbaar.

Informatievoorziening

Iedere member ontvangt bij het aangaan van de zorgovereenkomst informatie over de klachtenregeling, de onafhankelijke klachtenfunctionaris en de mogelijkheden voor ondersteuning. Daarnaast is de klachtenregeling beschikbaar via de website van Stichting WOPiT.