

## Klachtenreglement

### Inleiding

We doen bij MelCura onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van MelCura, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

### Klachten

MelCura doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. In dat geval adviseren wij u om eerst in gesprek te gaan met de betrokken zorgverlener of met zijn of haar eindverantwoordelijke. Vaak lost zo'n gesprek het probleem op. Is dit niet het geval, dan kunt u een klacht indienen. In deze folder/ op deze pagina geven wij u informatie over de verschillende mogelijkheden van het indienen van een klacht. De contactgegevens die bij de verschillende mogelijkheden horen, treft u verderop in de folder/ op deze pagina aan.

Het bemiddelen in klachten is een taak van de interne klachtenfunctionaris. Zij zijn onpartijdig en doen hun uiterste best om, in overleg met u, tot een goede oplossing van uw klacht te komen. Om volledige onpartijdigheid te garanderen, heeft MelCura haar klachtenprocedure ondergebracht bij **Helderheid**. **Helderheid** specialiseert zich in het bieden van een gecertificeerde en geregistreerde vertrouwenspersonen. Op deze manier bent u zeker van een objectieve behandeling van uw klacht, en hoeft uw klacht de samenwerking met de medewerker(s) van MelCura niet in de weg te staan.

U kunt uw klacht zowel via het klachtenformulier als telefonisch aan haar voorleggen. De klachtenfunctionaris neemt contact met u op en bespreekt met u de mogelijkheden om tot een oplossing voor uw klacht te komen. De taak van de klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen tevreden mee is. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Helderheid stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer zij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing uitwerkt worden middels een klachtenformulier welke voor akkoord door alle betrokkenen wordt ondertekent. Hiermee is de klacht afgehandeld.

Het klachtenformulier en de afhandeling wordt alleen bewaard voor kwaliteitsverbeteringsdoeleinden.

### Externe Klachtencommissie

Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Deze instantie zal dan een uitspraak doen en een advies geven voor de oplossing van

de klacht. De procedure bij de externe klachtencommissie houdt in dat u uw klacht schriftelijk moet indienen bij de commissie. De klachtencommissie zal vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.. Wanneer de klacht voldoende informatie bevat en een machtiging voor inzage in het cliëntendossier en andere informatie beschikbaar is zal de klachtencommissie binnen een termijn van twee tot maximaal zes maanden een oordeel geven of de klacht gegrond is. en haar oordeel over eventuele oplossingen. Op het moment dat de klachtencommissie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend.

## Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal MelCura met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal MelCura hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.


## Contactgegevens

### Interne Klachtenfunctionaris:



Lara Wagenaar- Verwaal, Vertrouwenspersoon bij Helderheid.

Tijdens kantooruren bereikbaar op:

 06 18852260

Of ook buiten kantooruren bereikbaar op:

 [info@helderheidwerkt.nl](mailto:info@helderheidwerkt.nl)

[www.helderheid.nl](http://www.helderheid.nl)

### Externe Klachtencommissie:

Klachtenportaal ZORG

Westerstraat 117

1601 AD Enkhuizen

[info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

[www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)