

Klachtenreglement CURA XL



Inleiding

CURA XL heeft als uitgangspunt de wensen, eisen en behoeften van haar klanten. Desondanks kan er een situatie voorkomen dat een klant zijn ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen. Uitingen van ongenoegen en klachten worden serieus genomen en in dialoog met de klant behandeld. CURA XL streeft optimale openheid na in de samenwerking met de klant. Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen en te registreren. Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van het hulpverleningsproces. Het klachtenreglement is dan ook een onderdeel van het kwaliteitsmanagementsysteem van CURA XL.

Wij proberen zo goed mogelijk voor u te zorgen. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. U kunt ons dit laten weten. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl. Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Voorwaarden

Het klachtenreglement is bedoeld voor klanten en/of hun wettelijke vertegenwoordigers. Iedere klant die zorg- en/of dienstverlening van CURA XL ontvangt heeft het recht om een klacht in te dienen. Het reglement is niet bedoeld om klachten te behandelen van werknemers.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van CURA XL. Dit kan t.a.v. Klachtenfunctionaris via klachten@curaxl.nl of per post naar Postbus 50047, 9400 LA te Assen.

Een klacht bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder;
- De datum van melding;
- Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.
- Handtekening van de indiener van de klacht.

Procedure

Wanneer een klant ontevreden is over de ondersteuning (wijze van de ondersteuning, het resultaat, etc.) kan de klant een klacht indienen. Een klacht heeft een negatieve bijklank, dit is niet terecht. Een klacht biedt mogelijkheden tot het verbeteren van de hulpverlening.

De procedure zoals de klant die kan volgen binnen CURA XL staat hier beschreven.

De klant kan een klacht eerst bespreken met de desbetreffende CURA XL medewerker. Klachten worden serieus genomen en in dialoog met de klant behandeld. Door een gesprek kunnen veel misverstanden uit de weg worden geruimd.

Wanneer een gesprek met de CURA XL medewerker niet (meer) mogelijk is, of wanneer het gesprek niet leidt tot de gewenste resultaten, kan de klant een klacht indienen bij CURA XL. Dit dient te gebeuren met het klachtenformulier. Er kan in het formulier worden aangegeven of de klacht door de vertrouwenspersoon moet worden afgehandeld. De klacht wordt dan vertrouwelijk behandeld door de vertrouwenspersoon. Indien dit niet aangegeven is zal de klacht door de klachtenfunctionaris worden behandeld.

Mw. De Vries is de vertrouwenspersoon binnen CURA XL (m.de.vries@curaxl.nl). Soms kan de vertrouwenspersoon een bemiddelende rol spelen. Ook kunt u ondersteuning vragen bij het indienen van een klacht.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan t.a.v. Klachtenfunctionaris via klachten@curaxl.nl of Postbus 50047, 9400 LA te Assen.

De klacht wordt binnen vijf werkdagen behandeld door de klachtenfunctionaris of de vertrouwenspersoon. Er wordt z.s.m. contact opgenomen met de klant om te bezien of de klacht bespreekbaar is en in onderling overleg kan worden afgehandeld. Wanneer dit niet mogelijk is, krijgt de klant een bevestiging van registratie van de klacht, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld.

De klant krijgt binnen zes weken te horen op welke wijze de klacht zal worden afgehandeld.

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld of opgelost, is een klacht naar een externe instelling een mogelijkheid.

De Geschillencommissie

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en tegen deze uitspraak niet in hoger beroep kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.