

Een klacht en dan?

Informatie voor cliënten



De medewerkers van Adelante stellen alles in het werk om uw behandeling en/of verblijf zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat dit niet helemaal naar uw wens of tevredenheid verloopt. Wanneer dat gebeurt, praat er dan over.

Praat erover

Heeft u een klacht over de behandeling door Adelante? Als cliënt van Adelante komt u in contact met behandelaars en medewerkers. Er kan wel eens wat misgaan. Als dat gebeurt kan er met betrokkenen over worden gesproken om te proberen uw klacht op te lossen. Wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken rond verleende diensten of voorzieningen, praat er dan over.

Onvrede en klachten ontstaan dikwijls door gebrek aan communicatie. Rechtstreeks vragen om opheldering, helpt veel problemen de wereld uit. Het is niet altijd eenvoudig om over problemen, geschillen of klachten te praten. Toch is het belangrijk voor uzelf en de betrokken medewerker(s) om niet te lang met dit soort problemen te blijven zitten.

Bespreek uw probleem eerst met de betrokken medewerker of medewerkers. In de meeste gevallen lost u uw klacht op door erover te praten met de persoon, die het meest met uw klacht heeft te maken. Als het op deze manier niet lukt, omdat of het probleem te ernstig is, of u durft uw behandelaar niet goed aan te spreken, of het gesprek verloopt niet naar uw tevredenheid, dan kunt u overwegen een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Adelante heeft een procedure voor het indienen en behandelen van klachten. Deze staat beschreven in de 'Klachtenregeling cliëntenzorg Adelante'. In deze folder wordt de procedure kort toegelicht. De klachtenregeling cliëntenzorg Adelante, kunt u [via de Adelante website downloaden](#) of opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Klachtenprocedure

Waarover kunt u klachten indienen?

Een klacht kan in principe elk bezwaar zijn dat u naar voren brengt tegen het functioneren van de instelling of één (of meer) van de medewerkers. Het kunnen klachten zijn op inhoudelijk gebied van onderzoek, behandeling, begeleiding en onderwijs. Maar ook klachten over bejegening, organisatorisch zoals te lange wachttijden en het maken van afspraken, op financieel gebied zoals declaraties en op elk ander gebied waarvan u vindt dat een medewerker of de instelling niet naar uw tevredenheid gehandeld heeft.



De klager

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, door een ouder/wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige, of namens een cliënt als deze daarmee instemt. Ook is het mogelijk een klacht namens een overleden cliënt in te dienen. Een klacht die anoniem wordt ingediend, kan niet in behandeling genomen worden. De klager heeft altijd het recht contact op te nemen met een externe instantie (zie pag. 6 en 7 'Officiële instanties').

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris biedt u de gelegenheid uw verhaal te vertellen. In overleg bepaalt u wat er met uw klacht gebeurt. Desgewenst kan de functionaris als bemiddelaar optreden tussen u en de betreffende medewerker(s). Het kan ook zijn dat u de klacht alleen bekend wil maken, maar verder geen behandeling van de klacht wenst. Alle klachten worden geregistreerd. Het overzicht van de geregistreeerde klachten stelt het management van Adelante in staat maatregelen te nemen om de kwaliteit van de verleende diensten te verbeteren. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en geeft geen oordeel. Indien uw klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot een oplossing dan kunt u in overleg met de klachtenfunctionaris de klachtencommissie in schakelen. De klachtenfunctionaris kan u hulp bieden bij het verduidelijken en het op schrift stellen van de klacht.

Klachtencommissie

Het kan zijn dat u geen bemiddeling wenst, of dat de bemiddeling niet naar wens is verlopen. U kunt dan in overleg met de klachtenfunctionaris uw klacht dan schriftelijk voorleggen aan de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur stelt de klachtencommissie in werking. De klachtencommissie werkt onafhankelijk van Adelante. Voorzitter en plaatsvervangend voorzitter zijn elders werkzaam. De ambtelijk secretaris van de klachtencommissie leidt het administratieve proces.

De klachtencommissie doet onderzoek naar de toedracht van de klacht. Zij stelt u, klager en degene(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid mondeling en/of schriftelijk de klacht toe te lichten. Dan volgt een hoorzitting waarbij zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft aanwezig zijn. De commissie doet hierna een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel gaat samen met eventuele aanbevelingen naar u, naar degene(n) op wie de klacht betrekking heeft en naar de Raad van Bestuur van Adelante. De Raad van Bestuur zal u schriftelijk laten weten wat zij met het oordeel en/of de aanbevelingen van de commissie gaat doen.

Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld waarbij uw privacy wordt gewaarborgd. Klachtenfunctionaris en leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht die blijft bestaan, ook als ze niet meer verbonden zijn aan de klachtencommissie of aan de organisatie.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:

Telefoon	045-5282006 of 06-57592519 op maandag t/m donderdag tussen 9.00-17.00 uur
E-mail	klachtenregeling@adelantegroep.nl
Post	Adelante t.a.v. de klachtenfunctionaris Postbus 88 6430 AB Hoensbroek

Officiële instanties

Als u niet tevreden bent met het oordeel van de Raad van Bestuur, dan staat het u vrij met uw klacht naar een officiële instantie te gaan.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Centrale postadres:	Landelijk Meldpunt Zorg Postbus 2518 6401 DA Heerlen
Telefoon	088-1205020
Website:	www.igj.nl/onderwerpen/ klacht-of-vraag-over-zorg-of- jeugdhulpverlening/contact

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft informatie en advies over wat u kunt doen met uw klacht. Daarnaast registeren zij de klacht die u bij hen meldt. Zo kan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd deze gebruiken in haar toezicht op de zorg en jeugdhulp. Het Landelijk Meldpunt Zorg is onderdeel van IGJ.

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Bent u niet tevreden over het handelen van een zorgverlener, dan kunt u een klacht indienen bij een Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Daarmee start u een tuchtrechterlijke procedure. Meer informatie over het indienen van een klacht: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht

Geschillen Commissie Zorg

Adres: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag
Telefoon: 070-3105310: maandag t/m vrijdag
09.00-16.00 uur
Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

U kunt zich laten bijstaan door:

Burgerkracht Limburg (voorheen huis voor de Zorg)

Bezoekadres: Mercator 1, 6135 KW Sittard
Telefoon: 046 - 420 8159
E-mail: info@burgerkrachtlimburg.nl

'Een klacht en dan?'
is een uitgave van Adelante

OVER ADELANTE

Adelante is een organisatie die ondersteuning biedt aan volwassenen en kinderen die te maken hebben met de gevolgen van een ziekte, aangeboren aandoening of ongeval. Ruim 1250 professionals, medewerkers en vrijwilligers verlenen die zorg vanuit diverse locaties verspreid over heel Limburg, inclusief de poliklinieken van een aantal ziekenhuizen.

Cliënten kunnen terecht voor medisch specialistische revalidatie, gehoor-, taal- en spraakproblemen, speciaal onderwijs, medische kindzorg, sport en arbeidsrevalidatie.

Adelante richt zich niet op de beperking maar op de mogelijkheden om door te kunnen gaan. Ons motto: haal het beste uit jezelf!

www.adelantegroep.nl

