



Protocol klachtenafhandeling

Versie 1.1

Inhoud

Inleiding.....	3
Klachtendiagram	4
Procedure.....	5
Oordeel.....	5
Niet opgelost	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

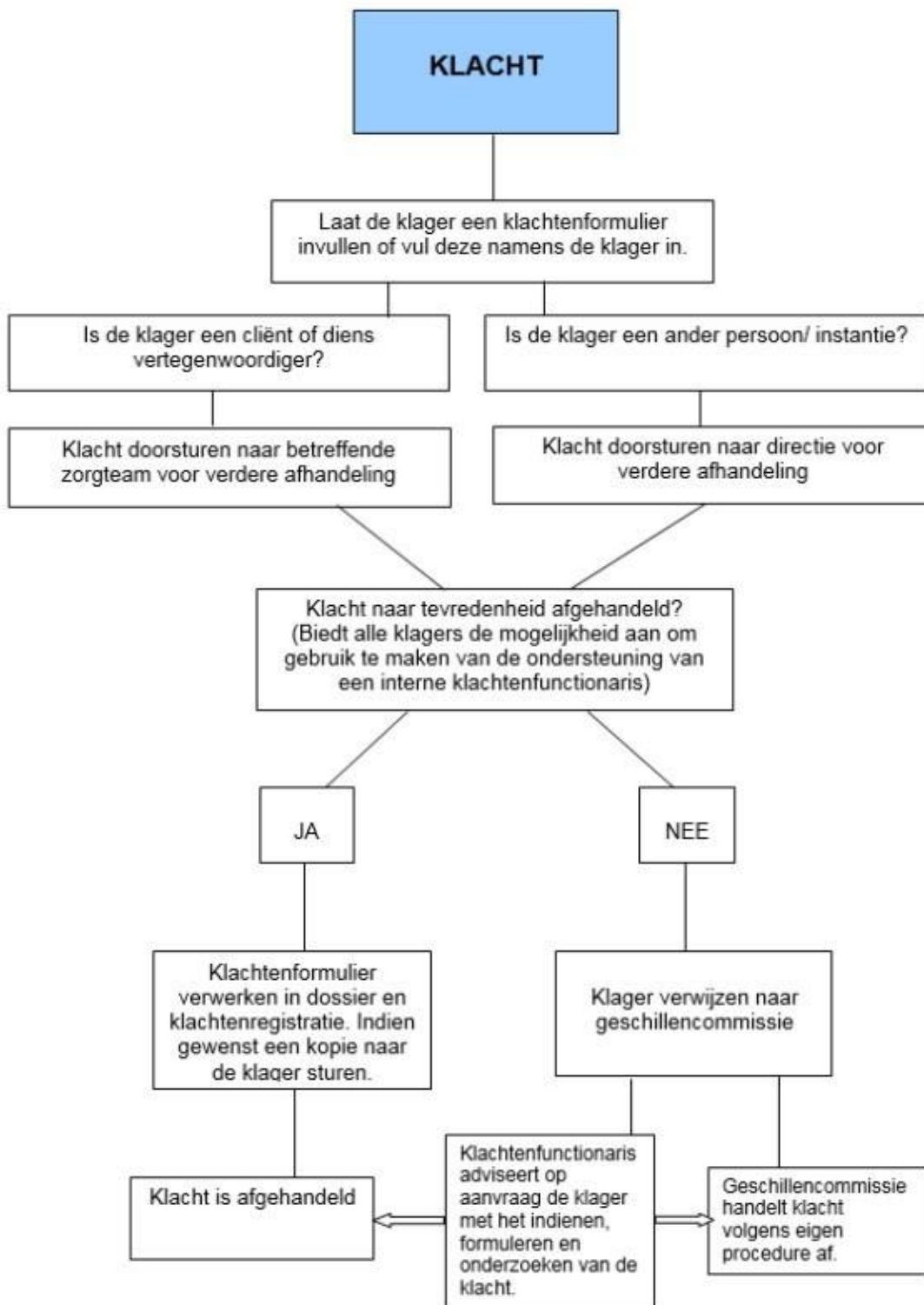
Inleiding

Het doel van AMO is het op een effectieve en laagdrempelige manier uitvoeren van de klachtenregeling. De procedure heeft tot doel het naar tevredenheid oplossen van klachten, het voorkomen van vervolgschade en het voorkomen van herhaling.

Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kun je als instelling hierop je kwaliteit verbeteren.

AMO hanteert als richtlijn voor dit protocol de Wet Kwaliteit en geschillen in de zorg (dd.07-10-2015).

Klachtendiagram



Procedure

De klacht moet schriftelijk worden ingediend door middel van het invullen van het klachtenformulier. Dit kan door de klager zelf gebeuren, of telefonisch door de aannemer. Indien de klager het wenst, is er een interne klachtenfunctionaris die de klager op verzoek gratis adviseert bij het indienen, formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen.

Gegevens klachtenfunctionaris:

Yvonne van Dingenen

yvdingenen@deamo.nl

013-8509825

Oordeel

De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 6 weken, na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van AMO. Daarbij wordt met redenen aangegeven tot welk oordeel de klacht heeft geleid, welke beslissingen er zijn genomen en binnen welke termijn eventuele maatregelen zullen worden genomen.

Indien de klacht zorgvuldig onderzoek vereist, mag AMO de termijn van 6 weken met maximaal 4 weken verlengen. AMO stelt de klager hiervan op de hoogte.

Sinds 1-1-2017 is AMO aangesloten bij het Klachtenloket Zorg. Wanneer de cliënt en de zorginstelling er samen niet uitkomen, kan de klacht neergelegd worden bij de Geschillencommissie.

Externe, onafhankelijke klachtenbehandeling

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/>

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 niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Op de website www.geschillencommissie.nl/klachtenloket-zorg kan de klacht via een link ingediend worden.

Daarna volgt de interne procedure van het Klachtenloket.

