

Klachtenprocedure

Alle medewerkers van Trajectvol Zorg streven naar (zeer) tevreden cliënten. We doen ons uiterste best u zo goed mogelijk te ondersteunen. Als u vindt dat iemand van ons u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg-/dienstverlening tekort schieten, dan willen wij dat graag weten.

Trajectvol Zorg gaat ervan uit dat u, wanneer u het ergens niet mee eens bent dit eerst kenbaar maakt aan een van onze begeleiders maar u kunt uw klacht ook bespreken met of schriftelijk indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Trajectvol Zorg, dit is mevrouw G. Geesken. Wilt u het eerst bespreken, stuur dan een mail of brief naar de klachtenfunctionaris met de vraag om teruggebeld te worden met eventueel een korte beschrijving van de klacht erbij.

Uw klacht zal worden behandeld volgens het van toepassing zijnde klachtenreglement. Het klachtenreglement ligt ter inzage op ons kantoor en kan ook opgevraagd worden. Elke klacht wordt persoonlijk en in vertrouwen behandeld.

PROCEDURE VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENFUNCTIONARIS:

Stap 1: Stuur een brief, voorzien van datum en ondertekend, of mail met uw klacht, naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris, beschrijf in het kort wat er, wanneer is gebeurd. Geef aan welke fouten er volgens u gemaakt zijn en door wie. Vermeld uw naam, adres en telefoonnummer.

Stap 2: U krijgt van de klachtenfunctionaris te horen wat de volgende stappen zijn.

Stap 3: De klachtenfunctionaris zal na een gesprek met u, wanneer u dit goed vindt, samen met u en uw zorgverlener via een gesprek trachten de klacht op te lossen.

Stap 4: U ontvangt schriftelijk antwoord wat er met uw klacht gedaan is.

POSTADRES:

*Trajectvol Zorg
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Sassenheimseweg 58
5258 HL Berlicum*

De klachtenfunctionaris is ook bereikbaar via klachtenfunctionaris@trajectvol.nl

Trajectvol is lid van de volgende erkende geschillencommissie:

- ***Geschillencommissie Zorg Algemeen.***
- Website: www.degeschillencommissiezorg.nl

De procedure van de geschillencommissie:

U heeft bij de zorgaanbieder of klachtenfunctionaris geklaagd en hem zes weken de tijd gegeven om uw klacht op te lossen.

Is het niet gelukt de klacht onderling op te lossen? Dan kunt u bij ons terecht.

Dient u een klacht in bij De Geschillencommissie, dan volgen er drie stappen:

Stap 1: Klacht indienen

U dient uw klacht bij ons in door het klachtformulier (online) in te vullen met uw gegevens en een omschrijving van uw klacht.

Daarna sturen wij u informatie toe. Daarin staat precies omschreven welke documenten wij van u nodig hebben om uw klacht te kunnen behandelen. Denk daarbij aan facturen, behandelplannen ed. Ook geven wij aan wat behandeling van de klacht kost. Dit is voor vrijwel alle commissies € 52,50.

Nadat wij uw klacht én het klachtengeld hebben ontvangen, nemen wij uw klacht in behandeling.

Stap 2: Mening van de andere partij vragen

Wij sturen de zorgaanbieder afschriften van uw klacht en andere stukken. De zorgaanbieder krijgt een maand de tijd om bij de Commissie te reageren. Wij sturen u een kopie van de reactie van de zorgaanbieder. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op.

U kunt de klacht nog onderling oplossen met de zorgaanbieder tijdens het traject, tot en met de zitting. Meld dit aan ons, dan stoppen wij de behandeling van de klacht.

Stap 3: Uitspraak

Als wij alle informatie hebben, organiseren wij desgewenst een zitting. Tijdens deze zitting beoordeelt een onpartijdige commissie uw klacht. Meestal kunnen u en de andere partij bij de zitting aanwezig zijn. Tijdens de zitting kunt u mondeling uw mening geven.

Daarna ontvangt u de uitspraak van de commissie elektronisch of schriftelijk. De uitspraak geldt voor beide partijen en moet altijd worden nagekomen. U kunt hiertegen niet in hoger beroep gaan.

Als u een klacht bij ons indient, kunt u van ons efficiënte behandeling van uw klacht verwachten, met een snelle respons en korte lijnen. Gemiddeld duurt de behandeling van een geschil **4 maanden**. Om dat mogelijk te maken verwachten wij van u dat u snel reageert op onze vragen en de informatie geeft waar we om vragen.

Deze informatie is ook terug te vinden op de website van Trajectvol:
www.trajectvol.nl