

## Klachten Protocol Stichting Beacura

### Voor wie:

Medewerkers en cliënten van Stichting Beacura

### Inleiding:

Deze procedure beschrijft het afhandelen van klachten door cliënten of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger van cliënten. Indien een cliënt ouder dan 16 jaar is, dient de klacht met uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de cliënt te worden ingediend indien een ouder/wettelijk vertegenwoordiger een klacht indient. Dit omdat de klacht anders niet in behandeling genomen kan worden zonder het uitwisselen van gegevens die vallen onder de privacy van de cliënt zoals vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).

### Wat te doen bij het indienen van een klacht.

**Stap 1.** De cliënt/ouder/wettelijk vertegenwoordiger dient een klacht schriftelijk of per email in bij de teamleider en/of de klachtenfunctionaris van Stichting Beacura. De klachtenfunctionaris is in dienst van Stichting Beacura en zal samen met de cliënt zoeken naar een oplossing door met elkaar in gesprek te gaan.

**Stap 2.** Mocht de cliënt er niet uit komen, dan kan de klachtenfunctionaris helpen met het indienen van een klacht bij de onafhankelijke geschillencommissie van Stichting Beacura. De klachtenfunctionaris kan u ook helpen een klacht op schrift te zetten.

De klachtenfunctionaris is te bereiken via [klachten@stichtingbeacura.com](mailto:klachten@stichtingbeacura.com). Omschrijf in uw mail duidelijk dat het om het bespreken van een klacht of geschil gaat.

### Wat te doen bij het ontvangen of het registreren van een klacht.

**Stap 1.** De zorg coördinator archiveert de klacht in het cliëntdossier, en registreert de ontvangen klacht in een aparte administratie.

**Stap 2.** Binnen vier weken zal er een reactie geven worden op de binnengekomen klacht, dan wel schriftelijk toelichten waarom deze termijn niet gehaald wordt.

### **Behandeling van een klacht**

**Stap 1.** Er is overleg met de klachtenfunctionaris.

**Stap 2.** Ga een gesprek aan met de klachtenfunctionaris van Stichting Beacura. Samen met diegene en evt. met degene die de klacht betreft, proberen we dit in gezamenlijkheid op te lossen.

**Stap 3.** De klachtenfunctionaris kan u uiteindelijk ook aanraden de klacht in te dienen bij de onafhankelijke klachtencommissie waar Stichting Beacura bij aangesloten is.

**Stap 4.** Stichting Beacura gaat ervan uit dat in principe voorgaande stappen voldoende zijn om de klacht voor beide partijen naar tevredenheid op te lossen. In dat geval zal in de registratie van de klacht de oplossing genoteerd worden. De ingediende klachten en oplossingen per jaar worden ook gemeld bij de gemeente waar de beschikking is afgegeven.

**Stap 5.** In het geval dat de klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie ingediend wordt, zullen zij eventueel bemiddeling inzetten om de klacht naar tevredenheid op te lossen.

**Stap 6.** Na het oordeel van de klachtencommissie ontvangt u een schriftelijke mededeling of er naar aanleiding van het oordeel actie wordt ondernomen en zo ja, welke. Bij afwijking hiervan ontvangt u in ieder geval een brief met op welke termijn u de eerstgenoemde mededeling ontvangt.

De klachtencommissie waarbij Stichting Beacura is aangesloten is erisietsmisgegaan. Aan de behandeling van uw klacht door “erisietsmisgegaan” kunnen kosten zijn verbonden. Meer informatie kunt u vinden op de site: [www.erisietsmisgegaan.nl](http://www.erisietsmisgegaan.nl).



**Vertrouwelijkheid.**

Iedereen die met een klacht en de daarbij behorende informatie in aanraking komt, gaat er vertrouwelijk mee om. Uw klacht wordt niet in behandeling genomen door dezelfde persoon waarop de klacht betrekking heeft.

**Vragen en/of verdere informatie**

Mocht u verdere vragen hebben over de klachtenregeling, dan kunt contact zoeken of de websites bekijken:

Naam	Telefoon	Email	Website
Stichting Beacura	0223-698721	Admin@stichtingbeacura.com	www.stichtingbeacura.com
Erisietsmisgegaan.nl	035-2031585	info@erisietsmisgegaan.nl	www.erisietsmisgegaan.nl