

Opmerkingen, ideeën of klachten

Proteion staat voor goede zorg- en dienstverlening. Persoonlijke zorg, duidelijke afspraken en een fijne relatie tussen cliënten, mantelzorgers en onze medewerkers vinden wij belangrijk. Zorg is immers mensenwerk. Heeft u een idee, opmerking of klacht, dan horen we graag van u.

Wanneer u niet tevreden bent over uw behandeling, verzorging of onze organisatie en daarbij een opmerking of idee heeft, dan horen wij dit graag van u. U kunt dat het beste eerst bespreken met de betrokken persoon of zorgverlener. Wellicht kan hij of zij uw opmerking of idee direct gebruiken, of als er sprake is van een misverstand dit rechtzetten. Daarnaast is er nog een aantal andere mogelijkheden om uw idee, opmerking of klacht kenbaar te maken. Deze mogelijkheden gelden voor Proteion en ook voor haar strategische samenwerkingspartners.

Bespreek uw klacht met de betrokkene(n)

Als het mogelijk is adviseren wij u om uw klacht altijd eerst open en eerlijk te bespreken met de betrokken medewerker zelf. Soms voelt het ongemakkelijk om iets te bespreken wat volgens u niet goed is gegaan. Medewerkers waarderen het echt als ze van uzelf horen wat beter kan of waarover u een klacht heeft.

Bespreek uw klacht met een leidinggevende

Wanneer u en de medewerker de klacht niet samen kunnen oplossen, kunt u het gesprek aangaan met de leidinggevende. De leidinggevende kan u helpen bij het vinden van antwoorden op uw vragen en oplossingen met u bespreken. Bespreekt u uw probleem liever niet met de direct betrokkene of de leidinggevende, dan zijn er nog een aantal andere opties.

Bespreekt u uw probleem liever niet met een direct betrokkene, dan zijn er nog een aantal andere opties.

Contact onafhankelijke externe cliëntenvertrouwenspersoon in het kader van onvrijwillige zorg (Wzd)

Als uw familielid of u behoefte heeft aan advies of hulp bij zaken die te maken hebben met onvrijwillige zorg, dan kunt u een beroep doen op een onafhankelijke, externe cliëntenvertrouwenspersoon. De cliëntenvertrouwenspersoon van Adviespunt Zorgbelang beantwoordt al uw vragen over de rechten van uw familielid bij onvrijwillige zorg, of over de opname en het verblijf in een van onze zorgcentra. De cliëntenvertrouwenspersoon helpt u ook om uw onvrede of een klacht bespreekbaar te maken. U kunt zelf contact opnemen met de cliëntenvertrouwenspersoon voor advies en ondersteuning. Op de website www.adviespuntzorgbelang.nl vindt u hierover meer informatie. De cliëntenvertrouwenspersoon is bereikbaar via: 088 - 92 94 099 of cvp@adviespuntzorgbelang.nl.

[Klik hier voor de website van Adviespunt Zorgbelang.](#)

Bespreek uw klacht met een klachtenfunctionaris

Een bezwaar kenbaar maken, een ongenoegen uiten of een klacht bespreekbaar maken. Het kan best moeilijk of ingewikkeld zijn om te doen als u daar geen ervaring mee heeft. In dat geval kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze is er voor informatie, advies, ondersteuning en bemiddeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris kent de klachtenregeling. Hij werkt onafhankelijk en bemiddelt op basis van 'hoor en wederhoor'. Deze functionaris zorgt er vooral voor dat alle partijen met elkaar in gesprek gaan en blijven over het oplossen van de klacht. De klachtenfunctionaris doet géén uitspraken over de vraag of de klacht wel of niet terecht is. Hij zet zich in voor een juist verloop van het proces met het doel dat partijen samen tot een oplossing komen. Binnen vijf werkdagen na uw melding neemt de klachtenfunctionaris contact met u op voor een gesprek. Dit gesprek kan telefonisch, op één van de locaties van Proteion of bij u thuis plaatsvinden.

Klacht indienen bij Raad van Bestuur

Het is ook mogelijk om uw klacht in te dienen bij de Raad van Bestuur van Proteion. Uw klacht zal onderzocht worden. Op basis hiervan maakt de Raad van Bestuur haar oordeel kenbaar. Wordt uw klacht terecht bevonden dan worden er maatregelen geformuleerd om een soortgelijke klacht in de toekomst te voorkomen. Dit duurt uiterlijk 10 weken. Is er sprake zijn van een klacht gecombineerd met een verzoek tot vergoeding van schade (een claim), dan loopt dit altijd via de Raad van Bestuur.

Bespreek uw klacht met de klachtencommissie

Komt u er niet uit met de betrokken medewerker of leidinggevende? En heeft de hulp van de klachtenfunctionaris niet voldoende opgeleverd? Dan kunt u ook terecht bij de externe onafhankelijke klachtencommissie waarbij Proteion is aangesloten. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt uw klacht en brengt hierover advies uit aan de Raad van Bestuur. Om tot dit advies te komen, wordt een hoorzitting gehouden. Hierna brengt de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd advies uit aan de Raad van Bestuur. Deze beraadt zich en maakt haar oordeel kenbaar. Als de klacht als terecht beoordeeld wordt, worden er maatregelen geformuleerd om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit traject neemt uiterlijk 10 weken in beslag. De onafhankelijke klachtencommissie is niet bevoegd om claims te beoordelen. Dit is voorbehouden aan de Raad van Bestuur. Uw klacht kunt u schriftelijk per post of digitaal indienen bij de secretaris van de klachtencommissie.

Geschillencommissie

Bent u het niet eens met het oordeel van de Raad van Bestuur, al dan niet na advies van de onafhankelijke klachtencommissie? Dan is er sprake van een geschil. In dit geval kunt u terecht bij de Geschillencommissie in Den Haag. Deze is bevoegd om een bindende uitspraak te doen. Er wordt een hoorzitting gehouden waar u uw verhaal kunt doen, evenals de medewerker(s) die betrokken is (zijn) bij uw klacht. Wanneer er sprake is van een claim, dan moet deze eerst voorgelegd worden aan de Raad van Bestuur (zie kopje raad van bestuur).

Voor het inschakelen van de Geschillencommissie brengt de Geschillencommissie kosten in rekening. In eerste instantie zijn deze voor degene die het geschil inbrengt. Als de Geschillencommissie oordeelt dat de klacht terecht is dan dient de zorgaanbieder deze kosten te dragen.

Het indienen van een klacht in het kader van de Wzd (onvrijwillige zorg)

De Wzd (Wet zorg en dwang) beschermt de rechten van cliënten die te maken krijgen met onvrijwillige zorg. In de Wzd staat wat de rechten zijn van cliënten wanneer ze te maken krijgen met onvrijwillige zorg. Het indienen van een Wzd-klacht kan alleen bij een externe klachtencommissie. Wilt u een Wzd-klacht indienen, dan kunt u daarvoor terecht bij de klachtenfunctionaris. Hij helpt u graag verder. U mag uw klacht ook rechtstreeks indienen. Meer informatie hierover staat op: www.proteion.nl/klachten

Andere instanties

Naast de Geschillencommissie kunt u zich richten tot een ander orgaan dat bevoegd is tot (ondersteuning bij) klachtenbehandeling. Bijvoorbeeld het Landelijk Meldpunt Zorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het medische tuchtcollege of de civiel- of strafrechter.

Indien uw klacht Wmo dienstverlening betreft, kunt u uw klacht ook melden bij de gemeente.

Klachtenformulier

Weet u niet precies tot wie u zich moet richten met uw klacht? Dan kunt u altijd [het klachtenformulier](#) invullen. Wij helpen u dan verder.

Klacht indienen bij Proteion Schoon

Proteion Schoon heeft een eigen klachtenprocedure. Bel het algemene nummer van Proteion Schoon 088 - 850 31 00 of mail naar info@proteionschoon.nl en u wordt verder geholpen.