

KLACHTENPROCEDURE

OWN HEALTH



DATE :

4 januari 2023

CREATED BY :

W.F. Heeremans

Crocusstraat 1e, 2071NW Santpoort-noord
www.ownhealth.nl

KLACHTENPROCEDURE

1. Inleiding

Bij Own Health, aanbieder van oefentherapie en de Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI), streven wij naar het leveren van kwalitatief hoogwaardige zorg. Desondanks kan het gebeuren dat u als cliënt niet volledig tevreden bent over een aspect van onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. Deze klachtenprocedure is opgesteld in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en biedt een gestructureerde route om klachten te behandelen.

Deze procedure heeft als doel om klachten zorgvuldig en tijdig af te handelen, waarbij zowel cliënt als zorgverlener betrokken worden bij de oplossing. De klachtenprocedure is tevens bedoeld om de kwaliteit van onze zorg continu te verbeteren.

2. Definities

- Klacht: Elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de zorg of dienstverlening door Own Health, die door de cliënt of diens vertegenwoordiger wordt geuit.
- Klager: De cliënt, diens wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande die de klacht indient.
- Klachtenfunctionaris: Een onafhankelijk persoon binnen Own Health die verantwoordelijk is voor de opvang en bemiddeling van klachten.
- Geschilleninstantie: Een externe, erkende organisatie die bevoegd is om bindende uitspraken te doen in geschillen tussen cliënt en Own Health.
- Zorgverlener: Iedere bij Own Health werkzame zorgprofessional, waaronder oefentherapeuten en leefstijlcoaches, die direct betrokken is bij de zorgverlening.

KLACHTENPROCEDURE

3. Wie kan een klacht indienen?

- Cliënten van Own Health die zorg ontvangen in het kader van oefentherapie of GLI.
- Wettelijk vertegenwoordigers van cliënten, zoals ouders of voogden.
- Nabestaanden van overleden cliënten.

4. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:

- Schriftelijk via het contactformulier, beschikbaar op onze website.
- Via e-mail gericht aan de klachtenfunctionaris: info@ownhealth.nl.
- Mondeling, door de klacht rechtstreeks kenbaar te maken aan de zorgverlener of de klachtenfunctionaris.

5. Ontvangst en registratie van de klacht

Na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht. De klacht wordt geregistreerd in ons interne systeem, waarin alle stappen van het proces worden gedocumenteerd.

KLACHTENPROCEDURE

6. Behandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht zal de klachtenfunctionaris contact opnemen met de klager om de klacht verder te verkennen en, indien mogelijk, te bemiddelen. Indien de klacht niet via bemiddeling kan worden opgelost, wordt er een formeel onderzoek ingesteld door de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris zal daarbij:

- Beide partijen (klager en betrokken zorgverlener) horen.
- De relevante documentatie inzien, waaronder het medisch dossier van de cliënt indien nodig en met toestemming van de cliënt.
- Indien van toepassing, intern of extern advies inwinnen bij andere deskundigen.

Binnen zes weken na de ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke reactie met de uitkomst van de behandeling. Indien deze termijn niet haalbaar is, zal de klager tijdig op de hoogte worden gebracht van de reden van de vertraging en de nieuwe termijn.

7. Afwikkeling en uitkomst

De uitkomst van de klacht kan variëren:

- De klacht wordt gegrond verklaard en Own Health onderneemt passende maatregelen om de situatie te verbeteren.
- De klacht wordt ongegrond verklaard, waarbij de motivatie voor deze beslissing schriftelijk wordt toegelicht.
- Er wordt een oplossing aangeboden die door beide partijen wordt geaccepteerd.

KLACHTENPROCEDURE

8. Uitkomst en terugkoppeling

Na afronding van het onderzoek ontvangt de klager een schriftelijke terugkoppeling met daarin:

- De bevindingen van het onderzoek.
- De eventuele maatregelen die Own Health zal treffen om de klacht op te lossen.
- Informatie over de mogelijkheden om in beroep te gaan indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht.

9. Onafhankelijke geschilleninstantie

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie Zorg. Deze geschilleninstantie is onafhankelijk en door de overheid erkend om bindende uitspraken te doen. De klager kan binnen een redelijke termijn na de afhandeling door Own Health een klacht indienen bij de Geschilleninstantie.

10. Kosten

Het indienen en behandelen van een klacht bij Own Health is kosteloos. Indien de klacht wordt voorgelegd aan de geschilleninstantie, kunnen er kosten aan verbonden zijn, afhankelijk van de situatie en de uitkomst. De klager wordt hierover vooraf geïnformeerd.

KLACHTENPROCEDURE

11. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld. De gegevens van de klager en de betrokken zorgverlener worden alleen gedeeld met personen die noodzakelijk betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. Own Health handelt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en waarborgt de privacy van alle betrokkenen.

12. Interne evaluatie en verbetering

Own Health ziet klachten als een waardevolle bron van informatie voor kwaliteitsverbetering. Eventuele klachten worden jaarlijks geëvalueerd om eventuele structurele verbeteringen in de zorg en dienstverlening door te voeren. Deze evaluatie maakt deel uit van het interne kwaliteitsbeleid.

13. Wijzigingen in de klachtenprocedure

Own Health behoudt zich het recht voor om deze klachtenprocedure te wijzigen indien nieuwe wet- of regelgeving dit vereist. Wijzigingen worden gecommuniceerd via onze website en direct aan cliënten indien relevant voor lopende klachten.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Klachtenfunctionaris: W.F. Heeremans (indien de klacht dhr. Heeremans betreft wordt er een andere functionaris benoemd binnen de organisatie)

E-mail: info@ownhealth.nl

Website: www.ownhealth.nl

Met deze procedure streven wij ernaar om klachten zorgvuldig, tijdig en met respect voor alle betrokkenen af te handelen.