KLACHTEN-REGELING

Consultaties en Meerzorg

centrum voor consultatie en expertise

EEN KLACHT INDIENEN BIJ HET CCE

Het CCE is partner van zorgprofessionals wanneer het gaat om ernstig probleemgedrag bij mensen met een stoornis of blijvende beperking. Deze mensen, ook wel aangeduid met de term cliënten, hebben in alle gevallen langdurige professionele zorg en ondersteuning nodig. Daar waar professionals vastlopen en de kwaliteit van bestaan van de cliënt ernstig onder druk staat, zoeken we samen naar perspectief. We doen dit vaak in de vorm van consultaties. Voor de uitvoering van de Meerzorg zijn we betrokken bij de ontwikkelgesprekken.

Twee regelingen

In veruit de meeste gevallen verloopt de zoektocht naar perspectief harmonieus. Toch kan het voorkomen dat zorgprofessionals, cliënten of verwanten van cliënten een klacht hebben over het CCE. Omdat we deze klachten uiterst serieus nemen hebben we twee klachtenregelingen: een regeling voor de consultaties en een regeling voor de Meerzorg. Doel van beide regelingen is recht doen aan en horen van de klager, en natuurlijk leren van de klachten, zodat ze bijdragen aan ons continue streven naar kwaliteitsverbetering.

In deze folder vindt u informatie over zowel de Klachtenregeling Consultaties, als over de Klachtenregeling Meerzorg

Klachtenregeling

VERTROUWENSPERSOON, KLACHTENFUNCTIONARIS EN EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

Binnen de CCE klachtenregelingen hebben twee onafhankelijke personen en een onafhankelijke commissie een belangrijke rol: de vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris en de externe klachtencommissie.

Vertrouwenspersoon
Het indienen van een klacht kan grote impact hebben op de klager. Niet alleen omdat er vaak emotionele aspecten een rol spelen, maar ook omdat er nogal wat procedures mee gemoeid zijn. Om u te ondersteunen bij de klachtenprocedure heeft het CCE dan ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon aangesteld: Jenny Dirks. Zij is uw eerste aanspreekpunt voor elke klacht. Ze adviseert u over de te volgen route en ze kan u ook ondersteunen bij het indienen van de klacht. Vanzelfsprekend kan zij ook veel uitgebreider dan in deze folder de klachtenregelingen uitleggen en samen met u doornemen.

Klachtenfunctionaris
De klachtenfunctionaris, Patty van Belle, is zoals gezegd ook onafhankelijk. Zij kan zelf informele klachten die klagers indienen onderzoeken en bemiddelen bij de oplossing ervan.

Klachtencommissie
De onafhankelijke externe klachtencommissie neemt alleen formele klachten in behandeling. De commissie onderzoekt en beoordeelt de klacht en brengt verslag uit aan de klager en de Raad van Bestuur van het CCE.

VERSCHIL TUSSEN EEN INFORMELE EN EEN FORMELE KLACHT

U kunt twee soorten klachten indienen bij het CCE: informele en formele klachten.

Informele klacht

De informele klacht hoeft niet schriftelijk te worden ingediend. U kunt zich met uw klacht melden bij de medewerker van het CCE waar de klacht zich op richt, maar u kunt ook contact opnemen met CCE's directeur Consultatie en Expertise voor een gesprek. Ook hierbij kan de vertrouwenspersoon een belangrijke rol spelen: ze kan de gesprekken organiseren en er ook bij aanwezig zijn.

In veel gevallen lost een goed gesprek al veel klachten op. Maar niet in alle gevallen, dan kunt u een informele klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Ook hierbij kan de vertrouwenspersoon advies en ondersteuning verlenen. Voor PGB-houders die een klacht indienen over de betrokkenheid van het CCE bij een advies over Meerzorg, staat alleen deze informele klachtenroute open. Formele klachten moeten worden ingediend bij het zorgkantoor.

Formele klacht

Wanneer de informele klachtenroute niet tot een goede oplossing heeft geleid, kunt u een formele klacht indienen. Een formele klacht is altijd schriftelijk en is gericht aan de externe klachtencommissie. Deze commissie onderzoekt de klacht en kan daarvoor ook betrokkenen horen. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht verklaart de commissie deze gegrond of ongegrond en kan ze aanbevelingen doen aan de Raad van Bestuur van het CCE. De Raad van Bestuur laat aan de klager weten of ze maatregelen neemt naar aanleiding van de rapportage van de externe klachtencommissie.

Als u vindt dat de Raad van Bestuur niet op de juiste wijze handelt, na de uitspraak van de externe klachtencommissie, kunt u de klacht aanmelden bij een externe geschilleninstantie. CCE is aangesloten bij de externe geschilleninstantie 'Zorggeschil'. Deze instantie is door de Minister van VWS erkend en voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) eraan stelt.

KLACHTENREGELING MEERZORG

De klachtenregeling Meerzorg heeft een aantal specifieke kenmerken.

De klachtenregeling Meerzorg is bedoeld voor twee groepen klagers:
- PGB-houders (of hun vertegenwoordigers), naar aanleiding van het advies.
- Zorginstellingen, cliënten (of hun vertegenwoordigers), naar aanleiding van het Meerzorg ontwikkelgesprek.

PGB

Bent u een PGB-houder of een vertegenwoordiger van een PGB-houder, dan kunt u bij het CCE alleen een informele klacht indienen. De reden daarvoor is simpel: formele klachten worden in behandeling genomen door het Zorgkantoor. Neem vooral contact op met vertrouwenspersoon Jenny Dirks voor meer informatie.

Cliënt

Bent u cliënt of vertegenwoordiger van een cliënt en u wilt een klacht indienen over CCE's betrokkenheid bij het Meerzorg ontwikkelgesprek? Dan kunt u zowel de informele als de formele klachtenroute volgen die in deze folder beschreven zijn. Als u contact opneemt met vertrouwenspersoon Jenny Dirks, zal zij u uitgebreid informeren.

Zorginstelling

Bent u werkzaam bij een zorginstelling en wilt u (in)formeel klagen naar aanleiding van CCE's betrokkenheid bij een ontwikkelgesprek, zorg dan dat u dit eerst bespreekt met de cliënt of zijn vertegenwoordiger. Als na bespreking de klacht inderdaad wordt ingediend, moet deze zijn ondertekend door de Raad van Bestuur van de betrokken zorginstelling. De in deze folder beschreven route voor informele en formele klachten is van toepassing. Ook voor u geldt dat u voor informatie en ondersteuning een beroep kunt doen op de vertrouwenspersoon.

Klachtenregeling Meerzorg PGB

SAMENVATTEND

Een klacht indienen kan een intensief traject zijn. Met het aanstellen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon (Jenny Dirks), die klagers kan begeleiden en ondersteunen, hoopt het CCE tot goede afrondingen van klachtenprocedures te komen. Doel daarvan is altijd dat de klager zich gehoord en gezien voelt en het CCE als organisatie er zo veel mogelijk van leert. Als u vragen heeft over de inhoud van deze folder of over de klachtenregelingen, neemt u dan contact op met de vertrouwenspersoon.

Belangrijke contactgegevens

CCE, Postbus 2486, 3500GL Utrecht

Vertrouwenspersoon Jenny Dirks,
j.dirks@hetlsr.nl
06-16025989

Klachtenfunctionaris Patty van Belle
klachtenfunctionaris@cce.nl

Externe klachtencommissie (via de ambtelijk secretaris)
ambtelijksecretarisklachten@cce.nl

Externe geschilleninstantie: Zorggeschil, Postbus 24018, 3502 MA Utrecht

Download de volledige klachtenregelingen via onze website: www.cce.nl/over-cce/organisatie/klachten