

Klachtenreglement

Cuprum heeft dit Klachtenreglement getroffen ter uitvoering van de verplichtingen van de Wet Kwaliteit Klachten Geschillen in de Zorg.

De bedoeling van dit klachtenreglement is een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te waarborgen.

Alle potentiële cliënten van Cuprum ontvangen een informatie pakket van Cuprum. Hierin bevindt zich ook dit klachtenreglement.

Klachtenfunctionaris

Cuprum heeft een Klachtenfunctionaris aangewezen. U kunt haar bereiken via 06 15656353. De klachtenfunctionaris geeft cliënt op diens verzoek gratis advies met betrekking tot het indienen van een klacht en staat de cliënt desgevraagd bij het formuleren van de klacht en bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. De klachtenfunctionaris richt zich op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing van de klacht.

Cuprum waarborgt:

- dat de klachtenfunctionaris niet betrokken is bij de aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft;
- indien de klachtenfunctionaris een persoon is die in dienst van de Cuprum is, dat deze de functie van Klachtenfunctionaris onafhankelijk kan uitvoeren en dat hij niet benadeeld zal worden wegens de wijze waarop hij deze functie uitoefent;
- dat de klachtenfunctionaris de vrijheid heeft zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, zonder inmenging door de Cuprum en in overeenstemming met de voor hem geldende beroepsnormen.

Indienen en behandeling van een klacht

- Klachten kunnen ingediend worden door: degene die de zorg ontvangt, de mantelzorger of andere zorgverleners. Zij kunnen dit telefonisch doen via 0615656353 of schriftelijk via het formulier Compliment, klacht of opmerking welke aanwezig is in het zorgdossier.
- Cuprum bevestigt na ontvangst van de klacht deze ontvangst aan de klager en wijst op de mogelijkheid om de hulp van de klachtfunctaris in te roepen.
- Als de klacht betrekking heeft op het handelen van een ander dan Cuprum, zal Cuprum aan klager om diens schriftelijke toestemming vragen om de klacht over te dragen aan degene op wiens handelen de klacht betrekking heeft. Als klager die toestemming geeft, zal Cuprum zorgen voor een zorgvuldige overdracht van de klacht.
- De behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en Cuprum bevredigende oplossing.

Klachtenreglement
Documentnummer: ORG 007
Versie: 01
Wijzigingsdatum: 23-10-17
Proceseigenaar: Linda Lieverse



- Cuprum onderzoekt de klacht zorgvuldig en onderzoekt de mogelijkheden om tot een bevredigende oplossing te komen.
- In het kader van het onderzoek zal een gesprek van Cuprum en klager in bijzijn van de klachtenfunctionaris kunnen plaatsvinden.
- Cuprum houdt de klager op de hoogte van de voortgang van het onderzoek.
- De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke mededeling van de Cuprum waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen Cuprum heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
- Als in overleg met de klager een oplossing is bereikt, wordt deze in de schriftelijke mededeling opgenomen.
- Als het vereiste zorgvuldige onderzoek naar het oordeel van Cuprum meer tijd vergt, kan Cuprum de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. Cuprum doet daarvan vóór het verstrijken van de zes-wekentermijn schriftelijk mededeling aan klager.
- Een schriftelijke mededeling in de zin van dit reglement kan ook een bericht per email zijn, als Cuprum en Klager daarmee instemmen.
- Cuprum en Klachtenfunctionaris hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de behandeling van de klacht en de medische informatie die hen daarbij bekend wordt.

Samenhang met zorg, ondersteuning of hulp van een ander

Als de klacht betrekking heeft op zorg van Cuprum die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend;

- zal Cuprum aan klager schriftelijke toestemming vragen voor een gecombineerde behandeling van de klachten;
- en als klager die toestemming geeft, zal Cuprum een gecombineerde behandeling van de klachten waarborgen
- hetzij door een afhandeling van de klacht door of namens hemzelf en de betrokken ander gezamenlijk
- hetzij op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg, ondersteuning en/of hulp die zij verlenen.

Geschillencommissie

Informatie over de mogelijkheid om geschillen voor te leggen aan de Geschillencommissie:

De Cuprum is aangesloten bij de geschillencommissie via de NVAZ, Nederlandse Vereniging Antroposofische Zorg.

Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie door de volgende personen:

- een cliënt van Cuprum dan wel zijn vertegenwoordiger
- een nabestaande van een overleden cliënt

Klachtenreglement
Documentnummer: ORG 007
Versie: 01
Wijzigingsdatum: 23-10-17
Proceseigenaar: Linda Lieverse



Zij kunnen een geschil schriftelijk ter beslechting voorleggen aan de Geschillencommissie indien:

- Cuprum niet heeft voldaan aan de wettelijke vereisten met betrekking tot het klachtenreglement;
- de schriftelijke mededeling van de Cuprum waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek heeft geleid, welke beslissingen Cuprum heeft genomen over en naar aanleiding van de klacht, de klacht “naar het oordeel van de cliënt onvoldoende heeft weggenomen
- van de cliënt in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij/zij zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de Cuprum in het kader van de zorgverlening bij de Cuprum indient.

Verder kan een persoon die door de Cuprum ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, en wiens klacht onvoldoende is weggenomen kan dit geschil schriftelijk voorleggen aan de geschillencommissie.

Het geschil moet schriftelijk worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.