

Klachtenreglement

SCOT biedt onafhankelijke clientondersteuning. De clientondersteuning wordt uitgevoerd door freelance clientondersteuners, hierna genoemd opdrachtnemer.

SCOT/opdrachtnemer biedt cliënten de mogelijkheid een klacht in te dienen over geleverde diensten. SCOT /opdrachtnemer hanteert hiervoor een klachtenregeling die voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. SCOT en de cliëntondersteuners hebben de klachtenregeling ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

SCOT/opdrachtnemer informeert u over de werkwijze en wat wij voor u kunnen betekenen. In dienstverleningsrelaties kan onvrede ontstaan die in sommige gevallen leidt tot een klacht. De Wkkgz is in het leven geroepen om dergelijke klachten zo soepel mogelijk op te lossen. De meeste problemen kunnen gelukkig worden opgelost door een goed gesprek tussen cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT en cliënt. Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Maar wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de geschilleninstantie.

Onvrede over de dienstverlening kan bijvoorbeeld te maken hebben met beslissingen of de bejegening van een cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT, de kwaliteit van de geleverde dienst of over iets wat een cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT juist nalaat te doen. Ook kan een klacht ontstaan doordat een cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT bepaalde vragen niet beantwoordt of geen (juiste) informatie verstrekt.

Wilt u een klacht indienen over SCOT (en betreft deze klacht niet de clientondersteuner/opdrachtnemer)?

Neem dan de volgende stappen:

1. Bespreek de onvrede of klacht eerst met de coördinator van SCOT
2. Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel u als cliënt als de cliëntondersteuner contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl
3. Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in

Wilt u een klacht indienen over de clientondersteuner/opdrachtnemer?

Neem dan de volgende stappen:

1. Bespreek de onvrede of klacht eerst met de clientondersteuner/opdrachtnemer
2. Bespreek de onvrede of klacht met de coördinator van SCOT

3. Komt u er samen niet uit? **De cliëntondersteuner/opdrachtnemer is aangesloten bij het registerplein en kan gebruik maken van het klachtenreglement registerplein. U kunt de aanwijzingen in dit reglement volgen.**

Spelregels bij onvrede of een klacht

Hieronder vindt u de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident.

1. Informeer eerst de cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kunt u deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT, als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT.
4. De cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht.
Dit is de visie van cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent u niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag u de klacht (laten) voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de cliëntondersteuner/opdrachtnemer of SCOT mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Contactgegevens

Indien u na het doornemen van onze klachtenprocedure vragen heeft, of contact met ons wil opnemen kan dit via het contact formulier op www.scotwente.nl of via een mail naar info@scotwente.nl of met uw cliëntondersteuner/opdrachtnemer