

EEN KLACHT OVER SCOT?

Hieronder de klachtenprocedure in het kort.

SCOT
stichting
cliëntondersteuning
twente

Stap 1: Ga in gesprek over uw klacht.

Ga in gesprek met de zzp'er over uw klacht. Mogelijk kunnen jullie samen tot een oplossing komen. Lukt dit niet, maak dan gebruik van de onafhankelijke klachtenregeling van de zzp'er.

Stap 2: Maak uw klacht bespreekbaar bij SCOT

Komt u er niet uit met de ZZP'er of gaat de klacht over SCOT, neem contact op met SCOT om uw klacht te bespreken. Mogelijk kan de klacht in overleg worden opgelost.

Lukt het niet of wilt u liever niet met SCOT praten?

Stap 3: Klacht indienen

Stuur Klachtenportaal Zorg (KPZ) uw klacht. KPZ leest uw klacht. Vervolgens neemt de klachtenfunctionaris contact met u op.

Stap 4: Klachtbrief maken

De klachtenfunctionaris beschrijft uw klacht in de klachtbrief, deze wordt, na uw akkoord, aan SCOT gestuurd.

SCOT reageert naar de klachtenfunctionaris. Deze bespreekt de reactie met u. U kunt nog met SCOT praten waar de klachtenfunctionaris bij is, maar dit hoeft niet.

Bemiddelings-
gesprek.

Gewenst,
niet verplicht.

Stap 5: Reactie SCOT

SCOT schrijft alle gemaakte afspraken op in een brief. De klachtenfunctionaris schrijft een afsluitende brief. Bent u hiermee tevreden? Dan is de klacht afgesloten.

Is er nog geen goede oplossing geboden door SCOT? Dan kunt u stoppen met de procedure en met de brief van SCOT naar de Geschillencommissie KPZ gaan.

Tevreden?

Einde van de klachtenprocedure

Niet tevreden?

Geschillencommissie KPZ

Stuur uw klacht op naar Klachtenportaal Zorg. Dat kan op twee manieren:



Klachtformulier
www.klachtenportaalzorg.nl



E-mail
info@klachtenportaalzorg.nl

Ontvangen wij uw klacht? Dan controleren we of SCOT bij ons is aangesloten en welke procedure hoort bij uw klacht. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt daarna contact met u op. Deze persoon heeft als taak om naar u en naar SCOT te luisteren en u samen te helpen om tot een oplossing te komen.

U praat met de klachtenfunctionaris*. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en heeft een ondersteunende rol.



- Eerst vertelt u meer over uw klacht, zodat de klachtenfunctionaris alle informatie compleet heeft.
- De klachtenfunctionaris verwoordt uw klacht in de klachtbrief aan SCOT.
- De klachtenprocedure is gestart en duurt tot 6 weken. Het mag met 4 weken worden verlengd als dat nodig is om de klacht op te lossen.
- SCOT kan reageren op uw klachtbrief om meer informatie te geven en/of een oplossing voor te stellen.
- De klachtenprocedure kan bestaan uit uitwisseling per mail, brief en/of gesprekken. Alle communicatie verloopt via de klachtenfunctionaris.
- SCOT sluit de procedure af met het eindoordeel en een oplossing.
- Als het wat u betreft is opgelost dan sluit de klachtenfunctionaris de procedure af met een eindbrief.

Is uw klacht nog niet voldoende opgelost?

Bent u niet tevreden met de oplossing van SCOT, dan is er een volgende stap mogelijk. U kunt naar de geschillencommissie gaan voor een bindende uitspraak, met de brief van SCOT.

U mag altijd stoppen tijdens de klachtenprocedure, vertel dit dan aan de klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Klachtenportaal Zorg geeft toegang tot een erkende geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt of ze de onderdelen van het geschil (uw klacht) gegrond vinden (waar of niet waar). Ze geeft een advies aan SCOT. Als u een schadeclaim heeft ingediend bij de geschillencommissie dan beslist ze over de (mate) van toekenning. SCOT is verplicht uit te voeren wat de geschillencommissie besluit (de beslissing is bindend), net als u. Binnen 6 maanden krijgt u de uitspraak. U kunt meer lezen over deze aanpak op www.geschillencommissiekpz.nl. Ook kan uw klachtenfunctionaris u hier meer over vertellen.

* U hoeft niet te betalen voor de klachtenprocedure.

* U betaalt griffiekosten voor het behandelen van een geschil. Wordt uw geschil (deels) gegrond verklaard, dan ontvangt u de griffiekosten terug van SCOT.