

Klachtenprocedure

versie 001

12-10-2020



Wij streven ernaar dat u zich op uw gemak voelt bij DBA en dat u tevreden bent met onze hulpverlening. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent. Klachten kunnen bijdragen aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij DBA dan ook liever als een advies om de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Wij nemen elke klacht serieus en werken graag aan een passende oplossing.

Wanneer u een klacht hebt over de hulpverlening, kunt u dit via onderstaande stappen kenbaar maken. De genoemde stappen geven een overzicht van de mogelijke wegen om de klacht bespreekbaar te maken, in de meest gebruikelijke volgorde. Echter is het niet noodzakelijk alle stappen één voor één te doorlopen. U kunt er voor kiezen om van bepaalde diensten wel of geen gebruik te maken.

1 Bespreekbaar maken

U praat met uw zorgverlener over uw klacht.
Een gesprek kan vaak al veel oplossen.

2 Interne klachtenfunctionaris

Het kan gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkenen wilt bespreken. U kunt dan uw klacht bespreken met onze interne klachtenfunctionaris. Zij adviseert welke stappen u kunt nemen om uw klacht in te dienen en bemiddelt om tot een oplossing te komen.

Naam: Vivienne de Windt

Telefoonnummer: 06-20396836

E-mailadres:

vdewindt@expertisecentrumdba.nl

3 Externe klachtenfunctionaris

DBA biedt ook de mogelijkheid om uw klacht gratis voor te leggen aan een onafhankelijke externe klachtenfunctionaris. U kunt met hem de situatie bespreken en hoe u uw klacht wilt laten afhandelen. Hiervoor is DBA aangesloten bij Quasir, een expertisecentrum op het gebied van klachten in de sector zorg en welzijn.

Telefoonnummer: 06-48445538

E-mailadres: bemiddeling@quasir.nl

4 Klachtencommissie

U kunt uw klacht ook voorleggen aan een Klachtencommissie. Dit is een onafhankelijk orgaan dat klachten behandelt over de geleverde zorg. De klachtencommissie onderzoekt de klacht via hoor en wederhoor, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en doet daarnaast eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener. DBA is aangesloten bij Klachtencommissie Quasir.

Telefoonnummer: 085-4874012

E-mailadres:

ambtelijksecretaris@quasir.nl

t.a.v. ambtelijk secretaris

Post: Klachtencommissie Quasir,

t.a.v. ambtelijk secretaris

Klachtencommissie Quasir, Postbus

1021, 7940 KA Meppel.

5 Klacht melden

U meldt uw klacht schriftelijk bij de zorgaanbieder. U ontvangt binnen zes weken een oordeel. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden.



6 Geschillencommissie

Indien u nog altijd ontevreden bent, wijst de klachtenfunctionaris van Quasir u op de mogelijkheid tot en de weg naar Stichting Zorggeschil, waar DBA ook bij aangesloten is. Stichting Zorggeschil kan een bindende uitspraak doen zonder tussenkomst van de rechter. Als cliënt betaalt u eenmalig €50,- klachtengeld en kan u veroordeeld worden tot een bijdrage van max. € 500,- in de behandelingskosten. De geschillencommissie kan u een vergoeding voor letselschade toekennen tot maximaal €25.000,-

Voor meer informatie: <https://zorggeschil.nl/clienten/>

7 Kantonrechter

Indien u ontevreden bent over de uitspraak van de geschillencommissie, kunt u binnen twee maanden een verzoek tot vernietiging van de uitspraak indienen bij de kantonrechter.

Daarnaast willen wij u wijzen op de mogelijkheid van cliëntenbelangenbehartiging door Stichting Netwerk Cliënt-en-Raad Zorg (NCZ).

Voor meer informatie: <https://ncz.nl/ondersteuning/voor-clienten>
Voor contact: info@ncz.nl