

Klachtenreglement Move2Skool

Op basis van de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) heeft Move2Skool een klachtenreglement opgesteld betreffende de opvang, de afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Heeft u een klacht of bent u niet tevreden met de manier waarop de zorg gaat of is gegaan? Hieronder leest u wat u kunt doen. Bent u ontevreden over de geleverde zorg of diensten vanuit Move2Skool, dan kunt u eerst een informele klacht indienen, dit kan op de volgende manieren:

- Als het de zorg betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw zorgverlener;
- Als u dit lastig vindt kunt u contact opnemen met de directie van Move2Skool om uw onvrede bespreekbaar maken. U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de zorgverlener als u dit prettiger vindt;
- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van Move2Skool. Uw informele klacht legt u dan neer bij de directie.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna dienen wij, Move2Skool, u op de hoogte te brengen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

U kunt er ook voor kiezen om onafhankelijk advies te vragen of een formele klacht in te dienen:

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht in via de mail: info@move2skool.nl. Move2Skool zal binnen 1 week contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten. Ook zullen wij u op de hoogte stellen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Indien u dat wenst zorgen wij ervoor dat uw klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg terecht komt. U kunt in uiterste geval de klachtenfunctionaris ook direct vragen u te ondersteunen bij het indienen van een klacht.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? U kunt dan contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Ook zonder tussenkomst van Move2Skool kunt u een klacht indienen bij het klachtenportaal Zorg. Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl.

Dan volgt de bemiddelingsfase/klacht behandelingsfase.

Afhandeling klachten

Bij de afhandeling van informele klachten wordt er in gesprek tussen u als cliënt en Move2Skool toegewerkt naar een oplossing en worden er binnen de organisatie stappen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Bij formele klachten ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke mededeling van ons, Move2Skool, waarin:

- Met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid;
- Is aangegeven welke beslissingen er zijn genomen;
- Is aangegeven binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd worden. In deze periode vinden bemiddelingsgesprekken plaats met de klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, Move2Skool en u. Als resultaat ontvangt u van Move2Skool een onderbouwd oordeel over de klacht. Hierin wordt de visie van Move2Skool uiteengezet. Zo staat er in welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

De termijn van 6 weken mag nog eens worden verlengd met 4 weken. Move2Skool brengt u daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden;

Wanneer cliënt en Move2Skool het eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen, maar ook als Move2Skool meer tijd nodig heeft om met een goede oplossing te komen. De meeste klachten worden in deze fase tot een goed einde gebracht.

Niet tevreden met oplossing en de behandeling van de klacht?

U kunt uw klacht laten voorleggen aan de erkende Geschillencommissie Klachtenportaal Zorg, via de website www.klachtenportaalzorg.nl. De erkende geschillencommissie neemt het oordeel van Move2Skool mee in de behandeling. De geschillencommissie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden en kent eventueel een schadevergoeding toe.