D 3.6.2 Klachtenprocedure

Klachtenprocedure van Bemu zorg
Uiteraard doen wij er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

Melden bij medewerker van Bemu zorg
Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Bemu zorg (via: Mucahid@bemu-zorg.nl). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.
Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Bemu zorg .

Externe klachtenfunctionaris
Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Bemu zorg . De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Bemu zorg via Klachtenportaal Zorg.

Klachtencommissie
Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtencommissie.

Geschilleninstantie
Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kun je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg voorziet in een onafhankelijke geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.