

Klachtenprocedure

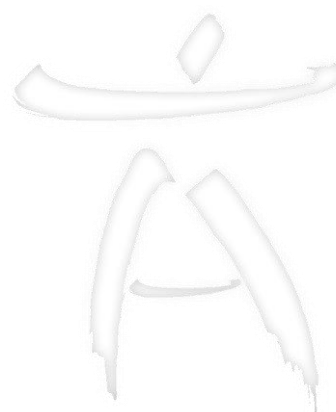
AUTENTIEK

01-09-2009



AUTENTIEK

Oudeveen 63
3905WD Veenendaal
0318-522629 / 06-44028983
contact@autentiek.nl
www.autentiek.nl



Inhoudsopgave

| | |
|-----------------------------------|----------|
| INHOUDSOPGAVE | 2 |
| KLACHTENPROCEDURE | 3 |
| Aanleiding | 3 |
| U HEEFT EEN KLACHT | 4 |
| Waarover kunt u niet klagen | 5 |
| PROCEDURE | 5 |
| Regeling | 5 |
| Algemeen | 5 |
| Juridische stappen | 6 |
| Mediation | 6 |
| KLACHTENFORMULIER | 7 |

Klachtenprocedure

Aanleiding

Deze klachtenprocedure is de nadere uitwerking van de artikelen “Onderzoek, reclames en klachten” (lid 1 - 5), “Overmacht” (lid 1 - 3) en “Geschillen” (lid 1 - 2) van de Algemene Voorwaarden. Deze zijn hieronder weergegeven.

Voor zover bovengenoemde artikelen meer leden bevatten die niet in dit document zijn begrepen, worden deze leden niet buiten werking gesteld door dit document.

Indien de tekst van (de leden van) bovengenoemde artikelen zoals hieronder weergegeven, afwijkt van de tekst in de Algemene Voorwaarden, is de tekst zoals weergegeven in de Algemene Voorwaarden bepalend.

Onderzoek, reclames en klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer bij voorkeur middels het daartoe strekkende klachtenformulier welke via de website van opdrachtnemer is te downloaden. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
2. Klachten over medewerkers van de opdrachtnemer kunnen te allen tijde door de opdrachtgever schriftelijk worden ingediend, bij voorkeur middels het daartoe strekkende klachtenformulier welke via de website van opdrachtnemer is te downloaden.
3. Ingediende klachten heffen of schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever uitdrukkelijk, schriftelijk en aangetekend kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien de klacht een medewerker van de stichting betreft, zal de opdrachtnemer overgaan tot het aanstellen van een nieuwe medewerker ten einde de contractverplichtingen na te komen, tenzij dit reeds voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk en aangetekend aantoonbaar te worden gemaakt.

Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het (verder) nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan

schuld, en noch krachtens de wet, een jurisprudentie, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

3. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

Geschillen

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit een overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten en/of geschillen aangaande medewerkers van de opdrachtnemer zullen partijen trachten deze in eerst instantie in onderling overleg op te lossen. Indien dit niet tot overeenstemming leidt zal met behulp van Mediation conform het daartoe strekkende reglement van de Stichting Nederlands Mediation Instituut, zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de Mediation, getracht worden tot overeenstemming te komen.

2. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil op te lossen volgens de onder 1. genoemde methoden, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter.

U heeft een klacht

U bent als cliënt of ouder of anderszins wettelijk vertegenwoordiger betrokken bij de zorg die door AUTENTIEK wordt geleverd. AUTENTIEK zet zich in voor een zorgvuldige dienstverlening.

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over geleverde zorg, over AUTENTIEK, een medewerker of onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen.

In dit document beschrijven wij hoe wij omgaan met uw klacht.

Voorbeelden van een klacht:

- U bent niet tevreden met een medewerker van AUTENTIEK.
- U vermoed ongewenste intimiteiten van een medewerker met uw kind.
- U vindt dat u niet voldoende wordt betrokken bij de begeleiding/behandeling.
- U vindt dat er niet voldoende rekening gehouden wordt met uw inbreng.
- U bent het niet eens met een beslissing van de begeleider/AUTENTIEK.
- U vindt dat u niet voldoende bent geïnformeerd over uw rechten.

Waarover kunt u niet klagen

Het kan zijn, dat u een klacht heeft die valt onder het hoofdstuk overmacht. In dit geval zal uw klacht als ongegrond worden afgewezen.

Voorbeelden van overmacht:

- U had een begeleider verwacht, maar deze is door plotselinge ziekte verhinderd te komen en AUTENTIEK kon geen vervanging meer regelen.
- Aanhoudend slecht winterweer hindert het verkeer in grote delen van het land, waardoor de begeleider niet naar u toe kan komen.
- Een storing in het netwerk van AUTENTIEK legt het bedrijf een paar dagen lam, waardoor u niet op tijd de informatie verkrijgt die u van ons had verwacht.
- Een staking van het personeel veroorzaakt dat u geen begeleiding ontvangt.

Procedure

Wanneer er een zorgovereenkomst met u wordt aangegaan ontvangt u een afschrift van dit document of wordt u geattendeerd op de mogelijkheid deze te downloaden van onze website (<http://www.autentiek.nl/zorg>) . In dit document bevindt zich een **klachtenformulier**, dat u kunt gebruiken om uw klacht bij ons in te dienen.

Volg bij klachten bijvoorkeur de onderstaande procedure:

- Bespreek de klacht eerst met uw begeleider of met de direct leidinggevende van de begeleider.
- Heeft dat gesprek geen resultaat of betreft het de persoon van de begeleider, of de direct leidinggevende van de begeleider, bespreek dan uw klacht met de directie van AUTENTIEK.
- Mocht ook dat gesprek geen oplossing bieden, dien dan een klacht in bij AUTENTIEK met behulp van het klachtenformulier uit dit document.

Het staat u uiteraard vrij om bovenstaande procedure naast u neer te leggen en direct een klacht in te dienen of langs andere weg uw klacht te laten behandelen.

Regeling

Algemeen

- Het staat beide partijen vrij om andere wegen te bewandelen om het geschil op te lossen, dan vermeld in deze procedure. Juridische stappen zijn daarbij niet uitgesloten.

- Wanneer u er tegenop ziet om zelfstandig de klachtenprocedure in te gaan, kunt u zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van uw keuze¹.

Juridische stappen

- Wanneer door een van beide partijen wordt besloten direct tot juridische stappen over te gaan, is het overige uit dit document niet meer van toepassing.
- Wanneer er sprake is van klachten over medewerkers van AUTENTIEK die juridische stappen inhouden, dan:
 - verwachten wij van u, dat u aangifte doet bij het bevoegde gezag;
 - zal AUTENTIEK de persoon voor de duur van de klachtenprocedure (daaronder begrepen een eventueel juridische onderzoek en daaropvolgende rechtspraak) schorsen als medewerker, wanneer de aard van de klacht dit vereist;
 - zal AUTENTIEK, wanneer de klacht de begeleider betreft, u een andere begeleider aanbieden, tenzij u schriftelijk aantoont niet meer met AUTENTIEK verder te kunnen gaan;
 - is het overige uit dit document niet meer van toepassing.

Mediation

- Wanneer onderling overleg niet tot een voor beide partijen bevredigend resultaat leidt, wordt een onafhankelijke NMI erkende mediator verbonden aan een advocatenkantoor ingeschakeld. Deze persoon moet een jurist zijn, bij voorkeur met ervaring in de zorgsector. Deze moet gaan bemiddelen tussen u en AUTENTIEK.
- Wanneer u dat wilt, kunnen AUTENTIEK en u gezamenlijk overeenkomen, dat de uitspraak van de mediator voor beide partijen als bindend wordt aanvaard. U bent dus niet verplicht dit te doen.
- Wanneer er sprake is van een bindende uitspraak van een mediator betekent dit, dat er na de uitspraak van de mediator geen andere wegen meer open zijn om de klacht af te handelen. Er moet dan worden gehandeld volgens de uitspraak van de mediator.
- De kosten van de mediation zijn voor rekening van AUTENTIEK, hoe de uitspraak van de mediator ook uitvalt. U hoeft dus niets voor mediation te betalen.

¹ Bijvoorbeeld een patiëntenvertrouwenspersoon van de landelijke helpdesk van de Stichting PatiëntenVertrouwensPersoon in Utrecht, 0900-4448888, helpdesk@pvp.nl

Klachtenformulier

Dit formulier kunt u gebruiken om een klacht neer te leggen bij de klachtencommissie van AUTENTIEK.

Cliënt

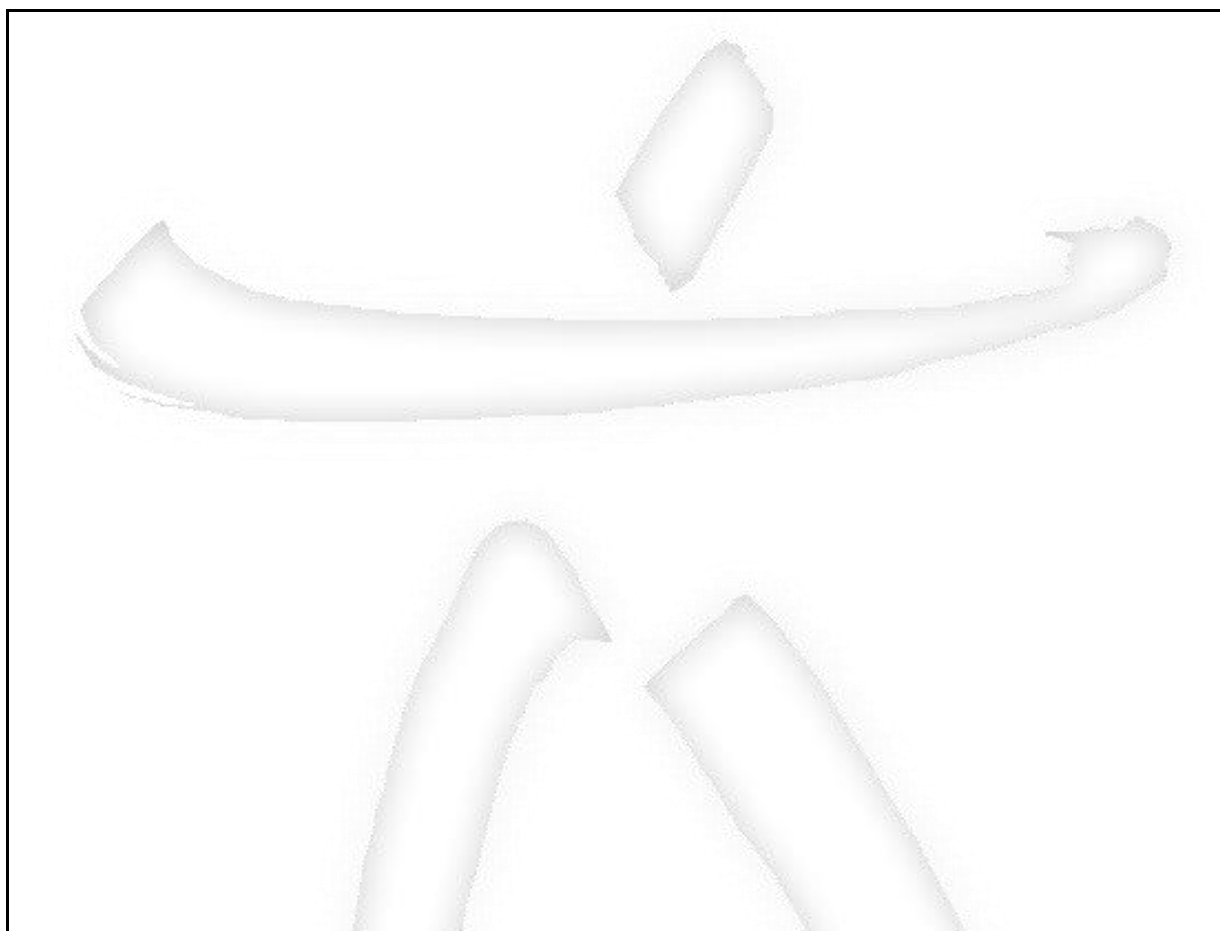
| | | |
|---------------------|--|--|
| Naam en voorletters | | <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw |
| Adres | | |
| Postcode en plaats | | |
| Telefoonnummer | | |
| Mobiel | | |
| Email | | |

Vertegenwoordiging

| | | |
|---------------------|--|--|
| Naam en voorletters | | <input type="checkbox"/> Man <input type="checkbox"/> Vrouw |
| Adres | | |
| Postcode en plaats | | |
| Telefoonnummer | | |
| Mobiel | | |
| Email | | |

Onderwerp of persoon waarop de klacht betrekking heeft

| |
|--|
| |
|--|

Korte omschrijving van de klacht

Het kan zijn dat de klachtencommissie op de klacht betrekking hebbende gegevens nodig heeft om de klacht in behandeling te kunnen nemen en/of af te handelen.

Toestemming

Hierbij geef ik de klachtencommissie van AUTENTIEK

wel

geen

toestemming om gegevens betrekking hebbende op de klacht uit

mijn dossier

het dossier van degene die ik vertegenwoordig

over te dragen aan de klachtencommissie.

Datum : _____

Handtekening : _____