

Klachtenregeling

Heeft u een klacht? Laat het ons weten!

Bent u ontevreden of heeft u een klacht. Hieronder leest u waar u dit kunt melden. Uw klacht levert een bijdrage aan verbetering van onze zorg. In deze klachtregeling leest u hoe wij uw klacht in behandeling nemen. Daarnaast maatregelen treffen om herhaling te voorkomen.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht kan te maken hebben met:

- een handeling, het nalaten daarvan of omgang met u door medewerkers van ons
- het nemen van een besluit door ons met negatieve gevolgen voor u
- gedraging van de instelling of zorgverlener
- weigering door ons uw vertegenwoordiger te erkennen

Wie kunnen een klacht indienen?

- U
- Uw partner
- Uw contactpersoon
- Uw (wettelijk) vertegenwoordiger
- Uw gemachtigde
- Uw nabestaanden

Waar kunt u een klacht indienen?

U meldt uw klacht bij de betrokken zorgverlener of de zorgmanager. Medewerker en zorgcoördinator gaan respectvol en rechtvaardig met de klacht om. Zij luisteren met aandacht naar uw klacht of probleem. En doen hun uiterste beste om uw klacht op te lossen. Uw tevredenheid staat bij ons centraal.

Wat kunt doen als u niet tevreden bent?

U kunt uw klacht binnen 30 dagen na het ontstaan ervan indienen bij de directie. Wij nemen uw klacht binnen 3 dagen in behandeling. Wij doen ons uiterste best en helpen u bij het oplossen van uw klacht. Uw klacht kunt u mondeling of schriftelijk indienen bij:

Zorgbureau HomeCare B.V.
t.a.v. de directie
Laan van Meerdervoort 279
2563 AE Den Haag

telefoonnummer: 070 – 72 00 881
mail: info@zorgbureau-homecare.nl

Bespreekt u uw klacht liever met een onafhankelijke partij?

Neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. Onze klachtenfunctionaris is van onafhankelijke instantie Quasir. Hiermee kunt u uw klacht bespreken. De klachtenfunctionaris helpt, adviseert en bemiddelt voor u om uw klacht op te lossen. De klachtenfunctionaris is bereikbaar via:

Quasir
t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling
Postbus 1021
7940 KA Meppel

telefoonnummer klachtenfunctionaris: 085 – 48 74 012
mail Onafhankelijke Klachtenbemiddeling: bemiddeling@quasir.nl
website: www.quasir.nl

Waar kunt nog meer terecht met uw klacht?

Bent u nog steeds niet tevreden, dan kunt u uw klacht melden bij de geschillencommissie. Dit kan ook via de klachtenfunctionaris. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend. De uitspraak van de geschillencommissie is binnen 6 maanden. Voor uw melding en meer informatie hierover kunt u terecht bij:

Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

mail: info@zorggeschil.nl
website: www.zorggeschil.nl/clienten

Hoe gaan wij om met uw klachten?

Uw klacht wordt altijd strikt vertrouwelijk behandeld door alle betrokken partijen.

Wat doen wij verder met uw klacht?

Bij gegronde en terechte klachten wordt vervolgens gekeken of de processen en protocollen bijgesteld dienen te worden ter voorkoming van herhaling.

Hoe registreren wij uw klachten?

Klachten worden geregistreerd in een daartoe ingerichte database. Ook de acties die ondernomen worden naar aanleiding van de klachten worden in deze database ingevoerd. Deze database vormt de bron voor managementrapportages voor intern gebruik of voor de opdrachtgevers van.

Waar staat het klachtenreglement?

Om te zorgen dat uw klacht zo goed mogelijk behandeld wordt is een klachtenreglement opgesteld. Hierin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij dit verder afhandelen. U kunt dit opvragen bij de klachtenfunctionaris. Ook is het te vinden op onze *website*.