

Klachtenprocedure

Natuurlijk doen we alles eraan om de best mogelijke zorg te bieden, maar het blijft mensenwerk. Het kan toch voorkomen dat u niet tevreden bent. Voor ons is dat belangrijk om te weten, want dan kunnen we proberen er iets aan te doen. Bespreek het daarom direct met uw begeleider als u niet tevreden bent. Als dat het probleem niet heeft opgelost hebben we nog een klachtenprocedure. Hieronder staat de klachtenprocedure.

KLACHTENPROCEDURE Zorgsloperij de Kans

1.1 Heeft u een klacht? Meld het ons!

Alle medewerkers van Zorgsloperij de Kans streven er naar om u de best mogelijke zorg te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent en een klacht heeft over bijvoorbeeld de kwaliteit van de zorg, het gedrag van medewerkers, procedures of andere zaken rondom Zorgsloperij de Kans. Wij verzoeken u dit te melden, want dan kunnen we er wat aan doen.

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Zorgsloperij de Kans kan een klacht indienen. Elk bericht dat bij Zorgsloperij de Kans binnenkomt waarin u aangeeft ontevreden te zijn, wordt behandeld als een klacht. In deze procedure vindt u informatie over hoe u uw onvrede met ons kunt delen. Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd.

1.2 Zoeken naar oplossingen

Als u een klacht bij ons meldt, dan zullen we samen met u zoeken naar een oplossing. We hebben hiervoor een vaste procedure, waarbij we eerst de interne klachtenprocedure volgen: de klacht wordt besproken met een van onze medewerkers, met zijn/haar leidinggevende of met een intern of extern vertrouwenspersoon. Levert dit geen resultaat op dan kunt u de externe klachtenprocedure inzetten: u kunt uw klacht dan voorleggen bij het Klachtenportaal Zorg. Bij laatstgenoemde procedure kunt u tevens uw klacht indienen zonder dit te eerst te melden aan de betreffende medewerker of leidinggevende.

1.3 Stappen van de klachtenprocedure

Deel 1: Interne klachtenprocedure:

A. Bespreek uw klacht met de betrokken medewerker

De eerste stap bij een klacht is altijd dat u uw klacht direct bespreekt met de betreffende medewerker om te proberen om het gezamenlijk op te lossen. De betrokken medewerker onderneemt actie ten aanzien van de klacht.

B. Indien de klacht niet voldoende is opgelost

De tweede stap bij een klacht is dat u telefonisch, schriftelijk of via email contact opneemt met Zorgsloperij de Kans. U kunt dan uw klacht melden bij de leidinggevende van de betreffende medewerker. Deze persoon zal dan samen met u proberen een oplossing te vinden. Indien dit gewenst is kan de leidinggevende u aanbieden een intern- of extern vertrouwenspersoon* in te schakelen. De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en ondersteunt u door samen met u te zoeken naar een passende informele oplossing.

**De intern vertrouwenspersoon is een medewerker van de organisatie, aangesteld door de directie. De klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon bij Zorgsloperij De Kans is H. Palmen, bereikbaar op telefoonnummer: 0680091973.*

Fase 2: Externe klachtenprocedure:

C) Komt u er met de leidinggevende of de vertrouwenspersoon niet uit?

Dan kunt u de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijk partij voortzetten. U kunt dan contact opnemen met het Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl.

D) U wilt uw klacht indienen zonder dat te melden aan de betreffende medewerker of leidinggevende?

Bespreekt u uw probleem liever niet met een direct betrokkene, dan is er nog een andere optie. Wilt u uw klacht namelijk indienen zonder dit te melden aan de betreffende medewerker, de leidinggevende en/of de interne vertrouwenspersoon, dan kunt u de klachtenprocedure met een externe, onafhankelijke partij starten. U kunt dan zonder tussenkomst van Zorgsloperij de Kans direct contact opnemen met het Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul het klachtenformulier in op www.klachtenportaalzorg.nl.

1.4 Bezwaar

Na het ontvangen van een klacht wordt er zo snel mogelijk, maar tenminste binnen 6 weken gereageerd. Als u het niet eens bent met het besluit of het resultaat van uw ingediende klacht, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen het besluit of resultaat. Op basis van dit bezwaar wordt de originele klacht opnieuw beoordeeld. De beslissing over het bezwaar wordt vervolgens binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan u medegedeeld.

1.5 Privacy

De ingediende klacht wordt uiterlijk 2 jaar na afhandeling verwijderd uit ons systeem.