

Klachtenprocedure voor cliënten

Inleiding

We doen bij Thuiszorg IZO onze uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Het verlenen van zorg is echter mensenwerk, en dit betekent dat onze zorgverlening niet altijd foutloos verloopt, of niet volgens uw verwachtingen plaatsheeft. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Thuiszorg IZO, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure. Onderstaande geven wij aan wat door ons onder een klacht verstaan wordt en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft. Volledigheidshalve verwijzen wij naar het toepasselijke Klachtenreglement Thuiszorg IZO.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Thuiszorg IZO stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Thuiszorg IZO, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Thuiszorg IZO genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van Thuiszorg IZO kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënten als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.

Bij wie kan een klacht worden ingediend?

U kunt uw klacht bij iedere medewerker van Thuiszorg IZO en bij de interne klachtenfunctionaris neerleggen. Thuiszorg IZO heeft een interne klachtenfunctionaris aangewezen om u te helpen bij het bepalen van uw klacht en het indienen hiervan. In sommige gevallen wilt u de klacht niet intern neerleggen of is dit gezien de aard van de klacht niet goed mogelijk. Het is dan goed om te weten dat u op elk moment in de klachtenprocedure ervoor kunt kiezen om uw klacht in te dienen bij een externe klachtenfunctionaris. Contactgegevens van zowel de interne klachtenfunctionaris als de externe klachtencommissie zijn onderaan dit document terug te vinden.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het volgende stappenplan:

1. Eerst praten

Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Thuiszorg IZO gaan wij uit van de gedachte dat het aankaarten van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen met betrokkenen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure.

Is de klacht na een gesprek opgelost, dan wordt deze oplossing op schrift gesteld op het daarvoor bestemde klachtenformulier en ondertekenen beide partijen deze voor akkoord. Hiermee beschouwen wij de klacht dan als afgehandeld en slaan wij het klachtenformulier alleen op voor kwaliteitsdoeleinden.

2. Schriftelijke klacht

Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend via het daarvoor bestemde klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden worden om hun kant van de zaak toe te lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

De taak van de interne klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. Komt u er samen met de interne klachtenfunctionaris niet uit, dan is de volgende stap dat de externe klachtenfunctionaris wordt ingeschakeld (externe klachtencommissie).

De externe klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak geven op de klacht. De beslistermijn voor deze stap is op basis van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen in de Zorg vastgesteld op maximaal zes weken. Thuiszorg IZO stelt u schriftelijk op de hoogte wanneer wij van mening zijn dat er meer tijd nodig is voor de behandeling van uw klacht. In dat geval kan de termijn met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien er op dit punt in het proces een oplossing wordt gevonden, zal deze oplossing worden vastgelegd in het klachtenformulier en door alle betrokkenen voor akkoord worden ondertekend. Hiermee is de klacht afgehandeld. Ook in dit geval zal het klachtenformulier en de afhandeling alleen bewaard worden voor kwaliteitsdoeleinden.

3. Geen interne oplossing

Indien ook met behulp van de externe klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, is het mogelijk om de klacht in te dienen bij de externe geschilleninstantie waarbij Thuiszorg IZO is aangesloten. Deze instantie zal dan een onafhankelijke uitspraak doen.

De procedure bij de externe geschilleninstantie houdt in dat uw klacht schriftelijk wordt ingediend. De geschilleninstantie zal vervolgens zowel de klager als de beklaagde in de gelegenheid stellen om de klacht toe te lichten, en zal waar nodig om extra informatie verzoeken.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, zal de geschilleninstantie binnen een termijn van zes maanden uitspraak doen. Als de geschilleninstantie meer tijd nodig heeft dan deze termijn, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. De uitspraken van de geschilleninstantie zijn bindend, Thuiszorg IZO zal zich aan de uitspraak moeten houden. Bij schade kan de geschilleninstantie een vergoeding toekennen tot maximaal € 25.000.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de geschilleninstantie en de mogelijkheid om de zorgverlening door te zetten, zal Thuiszorg IZO met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als deze niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Thuiszorg IZO hulp aanbieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of zal zij zorgdragen voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens

Interne klachten(opvang)functionaris

Thuiszorg IZO
Ellen Ros
Sterrenlaan 166
2402 BC Alphen a/d Rijn

E: ellen@izo.nl

Externe klachtenfunctionaris

Quasir
Postbus 1021
7940 KA Meppel

E: info@quasir.nl

W: www.quasir.nl

Geschilleninstantie

Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

E: info@zorggeschil.nl

W: www.zorggeschil.nl