



Klachtenregeling voor cliënten en opdrachtgevers van ZorgGevoel

Ons klachtenreglement is opgedeeld in twee delen.

- De klachtenregeling voor cliënten en opdrachtgevers
- De klachtenregeling voor leden en samenwerkingspartners

In het proces van zorghulpverlening van onze cliënten vinden wij tevredenheid van groot belang. Voor klachten kunt u natuurlijk ook bij ons terecht. Tevens hebben alle aangesloten zorgprofessionals binnen ZorgGevoel, met hun eigen onderneming, hiervoor ook een eigen klachtenreglement en regeling. In eerste instantie zal de zorgprofessional zich op zijn of haar eigen klachtenregeling beroepen. Indien nodig en wenselijk kan beroep gedaan worden op de klachtenregeling van ZorgGevoel.

Klachtenprocedure

1. Begripsbepalingen

- Zorgaanbieder: ZorgGevoel, respectievelijk een van de aangesloten leden zorg [professionals
- Cliënt: natuurlijke persoon aan wie ZorgGevoel ondersteuning verleent of heeft verleend.
- Klacht: uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt door ZorgGevoel of door een persoon die voor ZorgGevoel werkzaam is.
- Klager: degene die een klacht indient.
- Aangeklaagde: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

2. Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een gedraging jegens cliënt kan worden ingediend door:

- De betreffende cliënt.
- Diens wettelijke vertegenwoordiger
- Diens gemachtigde
- Diens zakenwaarnemer
- Diens nabestaanden

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit. U kunt hiervoor gebruik maken van ons klachtenformulier.

4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan, binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, worden voorgelegd aan:

- Degene op wie de klacht betrekking heeft
- Diens coördinator
- De kwaliteitsmanager
- De directie van ZorgGevoel
- De (externe) onafhankelijke klachtencommissie



4.1 De zorgverlener en diens coördinator

- Een zorgverlener stelt degene die tegenover hem een klacht over hem heeft geuit in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en degene die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
- Zorgverleners maken degene die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de kwaliteitsmanager.
- Zorgverleners bespreken klachten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel herhaling van klachten te voorkomen.
- Indien een klacht over een zorgverlener wordt voorgelegd aan diens coördinator, stelt de coördinator de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken.
- De betreffende zorgverlener is bij dit gesprek aanwezig tenzij de coördinator of de klager dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een coördinator.

4.2 De kwaliteitsmanager

- De kwaliteitsmanager informeert cliënten, zorgverleners en derden over de klachtenregeling
- De kwaliteitsmanager adviseert degenen die overwegen een klacht indienen
- De kwaliteitsmanager registreert de klachten die aan hem zijn gemeld, de werkzaamheden die hij naar aanleiding van klachten heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie rapporteert de kwaliteitsmanager schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan de directie van ZorgGevoel. De kwaliteitsmanager kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden.

4.3 De directie van ZorgGevoel

- Door de directie worden klachten afgehandeld, die niet in een eerdere fase konden worden opgelost. De directie past het beginsel van hoor en wederhoor toe en hoort de kwaliteitsmanager.
- Door de directie wordt vervolgens een beslissing genomen, die schriftelijk wordt medegedeeld aan klager en overige betrokkenen. De directie wijst de klager schriftelijk op andere mogelijkheden (zoals een externe klachtencommissie) die klager heeft om zijn klacht in te dienen

4.4 Onafhankelijke Klachten commissie

- Als de behandeling van de klacht door ZorgGevoel niet tot een oplossing leidt, dan kan de cliënt een klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van SPOT (Samenwerkende Professionele Organisaties Thuis- en woonzorg). De klachtenfunctionaris onderzoekt op basis van de klacht onder meer of de zorgaanbieder de zorg veilig, doeltreffend, doelmatig, tijdig en clientgericht heeft verleend. De klachtenfunctionaris kan u helpen bij het opstellen van de klacht.
- De klachtenfunctionaris SPOT kunt u bereiken via:
klacht@verenigingspot.nl
Telefoonnummer 035-5427517
Postbus 5135, 1410 AC Naarden.



5. Behandeling van de klacht in termijnen

- Binnen 5 werkdagen wordt er een bericht van kennisgeving van ontvangst van de klacht naar de klager verzonden;
- Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht dient de klacht door ZorgGevoel afgehandeld zijn. Het oordeel van ZorgGevoel kan zijn;
- Niet ontvankelijk;
- Ontvankelijk doch niet gegrond;
- Ontvankelijk en gedeeltelijk gegrond;
- Ontvankelijk en gegrond;
- Het oordeel van ZorgGevoel is gemotiveerd en bij (gedeeltelijke) gegrondbevinding zo mogelijk voorzien van aanbevelingen;
- ZorgGevoel zendt haar oordeel aan de klager en de beklagde.

6. Stopzetting behandeling van de klacht

- Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven, dat hij geen verdere behandeling van de klacht door ZorgGevoel en/of door de (externe)klachtencommissie wenst.

7. Evaluatie van de klachten

- Maandelijks worden de geregistreerde klachten geanalyseerd en geëvalueerd door de kwaliteitsmanager en directie. Indien klachten daartoe aanleiding geven, worden maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te vermijden.
- Na elke (afgehandelde) klacht zal de coördinator of de kwaliteitsmanager de afhandeling van de klacht met de betrokkenen evalueren.