

Klachtenprocedure

Inleiding

Het kan zijn dat je als cliënt, vertegenwoordiger een keer minder tevreden bent over Thuiszorg Sarita. Als dat zo is dan horen wij dit graag van jou. Geef zo snel mogelijk aan waarover je niet tevreden bent. Dit kan direct bij je zorgverlener. Dat kan ook bij een medewerker van kantoor. Samen zoeken we naar een passende oplossing. Wanneer dit niet lukt of je bent niet tevreden met de oplossing, dan kun je een klacht indienen.

Een klacht indienen, hoe doe ik dat?

Hiervoor bestaan 2 verschillende opties:

1. *Melding van klacht bij directie.*

Een klacht stuur je (schriftelijk), zo snel als mogelijk, naar Thuiszorg Sarita, directie o.v.v. klacht, of per mail naar info@thuiszorgsarita.nl. We nemen dan bij voorkeur telefonisch contact met je op om je klacht te bespreken. Uiterlijk binnen één maand willen we samen tot een oplossing komen. Mocht je niet tevreden zijn met de oplossing, bestaat de mogelijkheid om je klacht formeel in te dienen (volgens optie 2).

2. *Melding van klacht bij onafhankelijke klachtencommissie.*

Natuurlijk bestaat ook de mogelijkheid om je klacht gelijk formeel in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie waar Thuiszorg Sarita bij aangesloten is:

Quasir

www.quasir.nl

Klachtencommissie Quasir
t.a.v de ambtelijk secretaris
Postbus 1021
7940 KA Meppel
Email: kcquasir@quasir.nl

QUASIR
GROEP
HET ONAFHANKELIJK PERSPECTIEF

Werkwijze Quasir

HOE VERLOOPT HET TRAJECT VAN DE KLACHTENAFHANDELING?

1. Uw cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande, is ontevreden maar wil nog niet formeel een klacht indienen. Hij/zij bespreekt dit allereerst met de betreffende zorginstelling. Komen de partijen er niet uit, dan volgt stap 2.
2. De cliënt kiest ervoor om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris van Quasir. De klachtenfunctionaris hoort de klacht aan en laat de cliënt hierop reflecteren. Vaak is het bieden van een luisterend oor al voldoende om het gevoel van onvrede weg te nemen. Zo niet, bespreekt de klachtenfunctionaris mogelijke vervolgstappen.
3. De klachtenfunctionaris luistert ook naar het verhaal van de aangeklaagde organisatie. De klachtenfunctionaris houdt de cliënt en de organisatie op de hoogte van de voortgang van het proces.
4. Indien gewenst door de cliënt en aangeklaagde organisatie bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. De klachtenfunctionaris neemt hierbij een onafhankelijke positie in. De klachtenfunctionaris zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
5. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek, hij/zij begeleidt het gesprek en schrijft de afspraken op die cliënt en zorgorganisatie met elkaar maken. In een vragende vorm probeert de klachtenfunctionaris om beide partijen nader tot elkaar te laten komen. De klacht wordt niet beoordeeld, de cliënt en aangeklaagde organisatie zoeken gezamenlijk naar een passende afhandeling die recht doet aan beide belangen.
6. Bereiken de cliënt en aangeklaagde organisatie geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan onderzoekt de klachtenfunctionaris samen met de cliënt welke vervolgstappen er nog mogelijk en gewenst zijn.
7. De cliënt kan de klacht schriftelijk sturen aan het bestuur van de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. De klachtenfunctionaris ondersteunt de cliënt bij het formuleren van de klacht. De bestuurder is verplicht om binnen zes weken schriftelijk te antwoorden.
8. Kan de cliënt zich niet vinden in de antwoorden van het bestuur? Dan wijst de klachtenfunctionaris klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

Verbetersuggesties

Natuurlijk kan het ook zo zijn dat je geen klacht hebt, maar wel iets gezien hebt dat anders of beter kan. Graag horen we je verbetersuggesties opdat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Ook dit kun je met een medewerker bespreken of je kunt ons hierover een mail sturen naar info@thuiszorgsarita.nl.