

Klachtenreglement

Klachtenreglement

Januari 2021

Inleiding

We doen bij Calidad ons 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 plaats heeft gevonden. Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn met de zorgverlening van Calidad, dan kunt u een beroep doen op onze klachtenprocedure.

In het onderstaande reglement geven wij aan wat wij onder een klacht verstaan en wat u kunt doen in het geval u een klacht heeft.

Wat is een klacht?

Elk bericht dat u aan Calidad stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van Calidad, wordt door ons behandeld als klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook die beslissingen die binnen Calidad 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 zorgverlening van Calidad kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel bewoners, medewerkers en betrokkenen.

Hoe wordt een klacht ingediend?

Bij het behandelen van een klacht hanteren wij in principe het onderstaand stappenplan. Als de klacht van dien aard is dat het stappenplan niet gevolgd kan worden, kan deze overgeslagen worden en kan er direct contact opgenomen worden met de onafhankelijke klachtencommissie.

Eerst praten

Zodra een klacht binnenkomt bij de directie wordt een poging gedaan om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij Calidad gaan wij uit van de gedachte dat het aanpakken 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 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 als afgehandeld. Het klachtenformulier bewaren wij alleen voor interne kwaliteitsdoeleinden.

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 klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze maakt een beoordeling van de te nemen stappen. Er wordt in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid geboden 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 klachtenfunctionaris is om in onderling overleg tot een oplossing te komen waar iedereen mee kan leven. De klachtenfunctionaris kan een beoordeling geven en namens Calidad een standpunt innemen, hij kan echter niet een bindende uitspraak doen over de klacht. De klachtenfunctionaris moet binnen 6 weken reactie geven.

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

Geen interne oplossing

Indien er ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of wanneer de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt, kunt u er voor kiezen om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Calidad of in het geval er sprake is van zorg via de jeugdwet kan er ook contact opgenomen worden met de vertrouwenspersoon van het AKJ. Mocht dit niet tot de gewenste oplossing leiden dan kan de klacht ingediend worden bij de klachtencommissie landbouw en Zorg, Instituut voor Agrarisch Recht.

De procedure bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon of de klachtencommissie houdt in dat uw klacht schriftelijk wordt doorgestuurd. De vertrouwenspersoon/klachtencommissie stelt vervolgens zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om de klacht toe te lichten en verzoekt waar nodig om extra informatie. Het toelichten kan schriftelijk, maar ook mondeling worden gedaan.

Na alle partijen de mogelijkheid te hebben gegeven om gehoord te worden, geeft de vertrouwenspersoon/klachtencommissie binnen 6 weken een oordeel over de gegrondheid van de klacht en over eventuele oplossingen. Op het moment dat de vertrouwenspersoon/klachtencommissie meer tijd nodig heeft, zal zij alle partijen schriftelijk mededeling doen van de nieuwe termijn. In principe dienen partijen zich aan dit oordeel te houden.

Na de uitspraak

Afhankelijk van de uitspraak van de klachtencommissie en de mogelijkheid om de zorgverlening voort te zetten, zal Calidad met u op zoek gaan naar een interne oplossing. Als dit niet mogelijk is, kan een oplossing ook bestaan uit het afsluiten van de zorgverlening. Hierbij zal Calidad hulp bieden in het zoeken van een vervangende zorgverlener indien dit gewenst is, of draagt zij zorg voor een correcte beëindiging van de zorgverlening.

Contactgegevens

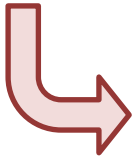
Hoe komt u in contact met de vertrouwenspersoon/klachtencommissie?

De vertrouwenspersoon/klachtencommissie

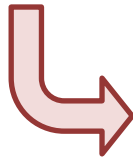
1. W. Hulshof, onafhankelijke vertrouwenspersoon Calidad, telefoonnummer: 06-29044198, email: info@dekwestie.nl
2. Vertrouwenspersoon AKJ: <http://www.akj.nl>
3. Klachtencommissie Landbouw en zorg: www.iar.nl/klachtencommissie

Stappenplan bij klachten voor betrokkenen van Calidad

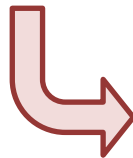
Stap 1. Calidad raadt aan om de klacht eerst te bespreken met degene die het betreft. De klacht wordt opgenomen in het klachtenformulier



Stap 2. Als het niet lukt om er samen uit te komen, dan is de vervolgstap om je klacht neer te leggen bij de directie van Calidad.



Stap 3. Mocht een klacht niet naar tevredenheid worden opgelost/afgehandeld, dan is het mogelijk om een formele klacht in te dienen bij de klachtenfunctionarissen



Stap 4. Mochten de klachtenfunctionarissen, de directie van Calidad en de betrokkenen er niet uit komen, kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie