

# **Klachtenreglement Gooiland Thuiszorg**

## **Interne procedure**

### **Inhoudsopgave**

1. Interne procedure voor klachtenbehandeling
2. Indienen van een klacht
3. Interne afhandeling van de klacht
4. Externe klachtenfunctionaris
5. Algemene bepalingen

### **Interne procedure voor behandeling**

#### **Inleiding**

Gooiland Thuiszorg hecht veel waarde aan feedback van cliënten en hun naasten. Het uiten van ontevredenheid zien wij als een kans om onze zorgkwaliteit continu te verbeteren. Wij nemen elke klacht serieus en zetten ons in voor een zorgvuldige afhandeling. In dit reglement leest u op welke manieren u een klacht kunt indienen.

U kunt als klager kiezen uit drie routes:

1. De informele route via direct contact
2. De formele interne klachtenprocedure
3. De externe route via de onafhankelijke klachtenfunctionaris

#### **Indienen van een klacht**

Een klacht kan tot één jaar na het voorval worden ingediend. In uitzonderlijke gevallen kan een klacht over een gebeurtenis van langer geleden worden behandeld, als de klager pas later kennis nam van het voorval.

Belangrijk: U kunt altijd rechtstreeks naar de externe klachtenfunctionaris stappen; een interne afhandeling is niet verplicht.

#### **1. Informele melding**

Dit is de kortste en meest directe route. U kunt zich wenden tot uw zorgverlener, diens leidinggevende of de directie van Gooiland Thuiszorg.

## **2. Interne klacht**

U kunt een klacht persoonlijk, telefonisch of schriftelijk indienen via het contactformulier op onze website of per e-mail.

Het contactformulier is gekoppeld aan het e-mailadres van de directie. Alle klachten worden geregistreerd voor kwaliteitsdoeleinden. Wij informeren u regelmatig over de voortgang van de behandeling.

Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan een vervolggesprek worden gepland of kunt u ervoor kiezen de klacht schriftelijk in te dienen. Ook kunt u dan contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris.

### **Interne behandeling van de klacht**

1. De klacht wordt via het contactformulier ingezonden
2. De directie neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst contact op met de klager en betrokken medewerker
3. Wij streven naar een snelle en bevredigende oplossing

Wanneer we tot een oplossing zijn gekomen, wordt dit schriftelijk vastgelegd met een verslag van de ondernomen acties en gemaakte afspraken.

### **Externe klachtenfunctionaris**

Gooiland Thuiszorg is aangesloten bij een onafhankelijk klachtenportaal. Externe klachten worden door dit portaal in behandeling genomen. De contactgegevens vindt u op onze website.

### **Afhandeling**

U ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening, een schriftelijke reactie van Gooiland Thuiszorg met ons besluit en de te nemen maatregelen.

Indien meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, kan deze termijn met maximaal vier weken worden verlengd. Wij informeren u hier tijdig en schriftelijk over.

### **Intrekking klacht**

U kunt uw klacht te allen tijde schriftelijk intrekken. De behandeling wordt dan beëindigd.

### **Algemene bepalingen**

**Vertegenwoordiging**

Zowel de klager, de aangeklaagde als Gooiland Thuiszorg kunnen zich laten vertegenwoordigen of bijstaan door een vertrouwenspersoon tijdens de procedure.

**Klachtenbehandelaar**

De directie registreert alle gemelde klachten, de ondernomen acties en de resultaten. Op basis van deze registratie wordt periodiek gerapporteerd.

**Kosten**

De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager. Kosten voor extra hulp, zoals een advocaat, komen wel voor rekening van de klager.

**Klachten over derden**

Als een klacht betrekking heeft op het handelen van een andere partij, dragen wij de klacht zorgvuldig over aan die partij, tenzij de klager hier geen toestemming voor geeft.