

Klachtenprocedure

Huize Grooteman streeft naar een zorgverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan vernemen wij dat graag van u. Huize Grooteman ziet het uiten van een klacht als een bijdrage tot het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Een uiting van een klacht nemen wij dan ook uiterst serieus.

Een klacht wordt vaak gezien als een groot en langdurig conflict, dit willen wij juist voorkomen. Graag vernemen wij vroegtijdig wanneer u vindt dat Huize Grooteman iets niet naar behoren doet. Juist wanneer uw klacht nog 'klein' is, hopen we dat u naar ons toekomt om het met ons te bespreken. Zo kunnen we direct naar een oplossing zoeken en hoeven klachten niet opgestapeld te worden, of zelfs over te gaan in een conflictsituatie.

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard kunnen dit de bewoners (of hun ouders), de medewerkers, maar ook naastbetrokkenen, stagiaires, vrijwilligers en omwonenden zijn.

Vanaf 1 januari 2017 zijn de onderdelen klachten en geschillen van de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van kracht. Als gevolg van deze wet zijn er door Huize Grooteman onafhankelijke klachtenfunctionarissen aangesteld en is Huize Grooteman aangesloten bij De Geschillencommissie Zorg.

1. Indienen van een klacht

Uit de praktijk is gebleken dat een goed gesprek tussen de betrokken partijen veel problemen oplost. De klachtenfunctionaris kan een dergelijk gesprek op gang brengen. Bovendien kan hij de klager adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en het formuleren van de klacht. Voordat de klacht inhoudelijk wordt voorgelegd aan de klachtencommissie van Huize Grooteman zal de klachtenfunctionaris, middels bemiddeling, tot een oplossing voor de klacht proberen te komen. Als er geen oplossing wordt gevonden of als de partijen niet wensen mee te werken aan bemiddeling, dan zal de klacht in behandeling worden genomen door de klachtencommissie.

Bij de specifieke procedure bestaat er geen wettelijke verplichting voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris. De klacht wordt dan direct in behandeling genomen door de klachtencommissie. Als de partijen toch gebruik wensen te maken van een bemiddeling door de klachtenfunctionaris, dan is dat mogelijk.

Het verdient aanbeveling dat klager alvorens hij een klacht indient zich wendt tot de persoon of personen op de plaats waar of door wie de klacht is ontstaan, of zich wendt tot de leidinggevende. Mogelijk leidt dit tot opheffing van de klacht.

Om uw klacht zo goed mogelijk in behandeling te kunnen nemen, vragen wij van u de volgende zaken op te nemen:

- Naam, adres en woonplaats;
- Datum van versturen;
- Beschrijving van de klacht;
- Correspondentie met Huize Grooteman n.a.v. klacht;
- Eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Mocht u zich niet kunnen verenigen met het resultaat van de klachtenprocedure, dan kunt u zich wenden tot de geschilleninstantie waarbij Huize Grooteman is aangesloten. Hierbij is de voorwaarde dat u een algemene klacht heeft en behandeling, ondersteuning en/of zorg ontvangt vanuit de Wlz of de Zvw.

De geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan dienen te houden. Deze geschilleninstantie heeft een eigen reglement.

Wanneer u zich niet wil of kan wenden tot de geschilleninstantie, heeft u de mogelijkheid zich te wenden tot de burgerlijke rechter.

2. Behandeling klacht

Op werkdagen versturen wij binnen tien werkdagen na ontvangst van uw klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging. In deze brief wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de te volgen procedure. Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen twintig werkdagen af te ronden. Wanneer een klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, wordt klager op de hoogte gesteld tezamen met een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de afhandeling.

Klachten ingediend bij de klachtencommissie van Huize Grooteman worden in behandeling genomen door de locatiemanager of de directie.

Klachten voorgelegd aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris worden in behandeling genomen door Albert Dekker, of plaatsvervangend onafhankelijke klachtenfunctionaris Aart Kerkhoven.

Degene die uw klacht behandelt kan tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zal er een onafhankelijke externe deskundige geraadpleegd worden.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

3. Reactie op uw klacht

U ontvangt vanuit de klachtencommissie binnen twintig werkdagen en vanuit de klachtenfunctionaris binnen dertig werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met argumentatie kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. Wanneer een klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, wordt klager op de hoogte gesteld tezamen met een indicatie van de tijdsduur die nodig is voor de afhandeling. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

4. Geschilleninstantie

Huize Grooteman is aangesloten bij een erkende geschilleninstantie, te weten De Geschillencommissie Zorg. Dit biedt cliënten een laagdrempelig alternatief voor de gang naar de rechter. Voor verdere informatie kunt u de website www.degeschillencommissiezorg.nl raadplegen.

5. Beheer

Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van een klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

6. Correspondentieadres

Uw klacht kunt u sturen per e-mail aan info@huizegrooteman.nl, of per post:

Huize Grooteman
T.a.v. De Klachtencommissie
Dorpsstraat 63
1689 ER Zwaag

De contactgegevens van de onafhankelijke klachtenfunctionaris zijn:

Esdégé Reigersdaal
T.a.v. Albert Dekker en/of Aart Kerkhoven
Boogert 1
1721 PH Broek op Langedijk