

Klachtenreglement Stichting Hulp in Huis

Het doel van het klachtenreglement van Stichting Hulp in Huis (hierna te noemen ‘Hulp in Huis’) is:

- de cliënt een toegankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling te bieden;
- het zo mogelijk bevorderen van de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en Hulp in Huis en
- een bijdrage leveren aan het kwaliteitsbeleid van Hulp in Huis door het systematisch registreren van klachten en op grond van de analyse van deze klachten te komen tot structurele verbetering in de zorg- en/of dienstverlening.

Hulp in Huis acht het van belang dat de dienstverlening van haar cliënten naar tevredenheid verloopt. Alle medewerkers van Hulp in Huis doen dagelijks hun uiterste best daarvoor.

Hulp in Huis gaat ervan uit dat u ontevredenheid bespreekt met haar medewerkers.

Hulp in Huis neemt uitingen van ontevredenheid en klachten serieus. Zij doet haar best om de klachtenprocedure goed af te handelen. Hulp in Huis ziet uitingen van ontevredenheid en klachten als belangrijk signaal om kritisch te kijken of zij haar zorg- en/of dienstverlening structureel kan verbeteren.

Algemeen

Het indienen van een officiële klacht gaat volgens bepaalde regels. Hoe uw klacht in behandeling wordt genomen staat beschreven in dit reglement. Dit reglement is bedoeld om zorgvuldig met uw klacht om te gaan.

Wat wordt onder een klacht verstaan?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij/zij is behandeld door een medewerker van Hulp in Huis. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

Indiening van de klacht:

Een klacht kan schriftelijk bij Hulp in Huis worden ingediend. Degene die een klacht indient heet de klager. De klacht dient de naam en het adres van de klager te bevatten en de informatie over de gebeurtenis waarover wordt geklaagd.

De cliënt zelf kan een klacht indienen. Indien namens een cliënt een klacht wordt ingediend is een schriftelijke machtiging van de cliënt nodig.

Een klacht dient te worden geadresseerd aan:

Stichting Hulp in Huis
T.a.v. De Klachtencommissie
Herwensedijk 50
6914 KG Herwen
www.hulpinhuus.eu

Klachtencommissie:

- De klachtencommissie bestaat uit drie leden en is aangewezen door de voorzitter van het bestuur;
- De klachtencommissie heeft als taak de opvang van, bemiddeling bij en het oplossen van klachten;
- De klachtencommissie registreert en rapporteert jaarlijks aan de voorzitter van het bestuur.

Behandeling van de klacht:

- Indien u een klacht heeft over de zorg- en/of dienstverlening van Hulp in Huis verzoekt Hulp in Huis u dit eerst te bespreken met desbetreffende medewerker om samen een oplossing proberen te vinden. Indien dit onverhoopt niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u een klacht indienen bij uw coördinator. De coördinator zal samen met u het probleem bespreken. Indien dit evenmin leidt tot een oplossing, zal de coördinator uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie;
- Binnen één week ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Ook wordt de verdere procedure aan u gemeld;
- Indien de klachtencommissie de klacht onduidelijk vindt, stelt zij u in de gelegenheid om de klacht nader uit te leggen;

- De klachtencommissie informeert degene over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht;
- De commissie stelt de klager en degene over wie geklaagd is in de gelegenheid schriftelijk hun standpunt toe te lichten;
- De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een gemachtigde.

Tevens kan u zich rechtstreeks wenden tot de Klachtencommissie met het schriftelijke verzoek de klacht te behandelen.

Beoordeling van de klacht:

- De klachtencommissie geeft binnen 3 weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- De commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van één of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht;
- Het oordeel over de klacht en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen wordt ter kennisgeving gebracht aan degene waarover geklaagd is, de klager en het dagelijks bestuur van de organisatie;
- Indien naar oordeel van de klachtencommissie de termijn van 3 weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over de ingediende klacht kan zij deze termijn verlengen. De commissie stelt de klager en de beklagde hiervan op de hoogte en geeft een andere termijn aan.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat in ieder geval:

- Een oordeel van de commissie over de gegrondheid van de klacht;
- Eventuele aanbevelingen van de commissie ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van de zorg- en/of dienstverlening.

De behandeling wordt succesvol afgerond als de klager bevestigt het oordeel te hebben ontvangen. Ook indien de klager niet geheel tevreden is met het resultaat, is de behandeling van de klacht afgerond. De wet laat de taak van de klachtencommissie eindigen na het verstrekken van haar oordeel. Indien de cliënt niet tevreden is over de procedure, het oordeel over de gegrondheid of de aanbevolen maatregelen, zal hij/zij zich dienen te wenden tot de rechtbank of de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Ontvankelijkheid van de klacht:

De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet in behandeling te nemen, omdat de klacht kennelijk onredelijk is. Tegen deze beslissing van de voorzitter staat beroep op de commissie open. Bij behandeling van dit beroep wordt de commissie voorgezet door een plaatsvervangend voorzitter.

De commissie kan bepalen dat een klacht niet in behandeling wordt genomen als:

- De klacht een gedraging betreft die reeds eerder voorwerp van onderzoek in een klachtenprocedure is geweest;
- Ten aanzien van de gedraging voor de klager bezwaar en beroep heeft opengestaan en deze daar geen gebruik van heeft gemaakt;

- Het voorval waarover wordt geklaagd ten grondslag ligt aan een tuchtrechtelijke, strafrechtelijke, administratiefrechtelijke of civielrechtelijke procedure dan wel aan een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling;
- Het voorval waarover wordt geklaagd langer dan 2 jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk op de hoogte gebracht onder vermelding van de reden daarvan.

Inlichtingen en geheimhoudingsplicht:

De informatieverstrekking geschiedt conform de vereisten van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alleen die dossieronderdelen die van belang zijn voor de behandeling van de klacht mogen worden ingezien.

Voorts zijn allen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die behandeling bekend is geworden of waarvan zij het vertrouwelijk karakter redelijkerwijze kunnen vermoeden.

Intrekken van een klacht:

Indien de klager zijn/haar klacht intrekt staakt de klachtencommissie de behandeling van de klacht. Het intrekken van de klacht kan mondeling gebeuren, doch dient aansluitend schriftelijk te worden bevestigd.