

Inleiding

ThuiszorgInHolland doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te voorzien van huishoudelijke ondersteuning. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n) niet helemaal tevreden is. Iets wat volgens u niet zo was afgesproken of waarover u andere verwachtingen had. De interne klachtenprocedure helpt ThuiszorgInHolland om samen met u, snel en direct tot een oplossing te komen.

Feedback

Met korte lijnen kunnen we uw ongenoegen het snelst wegnemen. Wij vragen u daarom altijd eerst uw ongenoegen te delen met de direct betrokkenen. Iedereen binnen de organisatie staat open voor feedback, met uw hulp kunnen wij onze dienstverlening blijven(d) verbeteren.

1. Huishoudelijke hulp

De hulp is uw eerste aanspreekpunt. De hulp neemt uw feedback mee bij het uitvoeren van de ondersteunende taken. Zo komt u door middel van een prettige samenwerking tot een schoon- en leefbaar huis.

2. Afdeling Planning / Zorgadministratie 088 – 99 11 300

De kantoormedewerkers van ThuiszorgInHolland staan u direct te woord en gaan op zoek naar een oplossing. Lukt dit niet direct dan informeren zij u over de verdere afhandeling.

Melding

Het team zorgmanagement pakt meldingen van ongenoegen op die niet door de huishoudelijke hulp of de afdeling Planning/ Zorgadministratie zijn verholpen.

3. Zorgmanagement 088 – 99 11 300 info@thuiszorginholland.nl

Zij behandelen uw melding met zorg en kijken samen met u naar een passende oplossing. De zorgmanager heeft veel ervaring met zorggerelateerde uitdagingen.

Klachtenprocedure

Is de geboden oplossing onvoldoende dan kan de klachtencoördinator u informeren over de klachtenprocedure en van onafhankelijk advies voorzien over de afhandeling van uw melding.

4. Klachtencoördinator info@thuiszorginholland.nl

De klachtencoördinator behandelt de melding niet inhoudelijk. De klachtencoördinator informeert u over de interne klachtenprocedure en draagt zorgt voor beheer en uitvoering van de klachtenprocedure.

Klacht*

Is er ondanks alle inspanning geen oplossing gekomen, dan kunt u overwegen zich tot de directie te wenden. Zij zullen altijd eerst controleren of bovenstaande procedure is doorlopen alvorens tot inhoudelijke behandeling over te gaan.

5. Directie klachten@thuiszorginholland.nl

De directie ziet toe op meldingen / klachten waarbij er na het doorlopen van voorstaande procedure geen passende oplossing is gevonden. Er geldt een beslistermijn van 6 weken.

Extern**

Komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit, dan heeft u recht op bemiddeling van een onpartijdige klachtenfunctionaris die u door uw zorgaanbieder krijgt toegewezen. De eerste stap is om dat wat u dwars zit te bespreken met uw zorgaanbieder.

6. Klachtenfunctionaris

Deze klachtenfunctionaris is deskundig en handelt onafhankelijk. Hij/zij bemiddelt tussen u en de zorgaanbieder om te komen tot een oplossing voor uw probleem. Binnen 6 weken (deze termijn kan met 4 weken verlengd worden op verzoek van de zorgaanbieder) dient de klachtenfunctionaris aan te geven wat zijn/haar oordeel is over de klacht.

E-mail: bemiddeling@quasir.nl

Tel Algemeen: 0561 618711

Tel Klachtenfunctionaris: 06-48 44 55 38

7. Geschillencommissie

Het kan voorkomen dat naar uw mening, uw klacht nog niet is opgelost. Uw klacht is dan 'een geschil' geworden.

Bent u het niet eens met de klachtenbehandeling of uitspraak over uw geschil met uw huidige zorgaanbieder? U kunt bij Stichting Zorggeschil uw klacht indienen. Zie voor meer informatie de website www.zorggeschil.nl. De geschillencommissie heeft 6 maanden de tijd om een uitspraak te doen.

Online meldingsformulier: www.zorggeschil.nl / cliënten

Postadres: Stichting Zorggeschil, Postbus 132, 8430 AC Oosterwolde

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Hoe klachten van cliënten met een indicatie vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw) in een zorgorganisatie behandeld moeten worden, is geregeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Voor cliënten met zorg vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geldt deze wet niet. Bij ThuiszorgInHolland is besloten de Wkkgz ook als richtlijn voor cliënten met zorg vanuit de Wmo toe te passen.

*Een officiële klacht moet schriftelijk via onderstaand adres worden ingediend ter attentie van de directie. Uw klacht wordt alleen inhoudelijk door de directie in behandeling genomen als aan alle voorgaande stappen van de klachtenprocedure is voldaan.

E-mail: klachten@thuiszorginholland.nl

Postadres: Laan van Berlijn 329, 2034 SM Haarlem

**Voordat u contact opneemt met de externe partij moet eerst de interne klachtenprocedure van de zorgaanbieder zijn doorlopen. Als dit niet het geval is, zal uw klacht niet inhoudelijk worden behandeld.