

# KLACHTENREGLEMENT

Hoewel iedereen binnen Thuiszorg Forever Care zijn of haar best doet de werkzaamheden zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen, kunnen er altijd klachten ontstaan. Om die reden beschikt Thuiszorg Forever Care over een klachtenprocedure, gebaseerd op de Wet Kwaliteit, Klachten en geschillen zorg Wkkgz/Jeugdwet.

Door middel van deze regeling wil Thuiszorg Forever Care de klacht serieus nemen, eerlijk en onafhankelijk behandelen en proberen de ontstane onvrede weg te nemen.

## Wie kan een klacht indienen?

Cliënten of hun (wettelijke) vertegenwoordiger een klacht indienen. Indien iemand namens een cliënt een klacht indient, dan moet diegene door de cliënt zelf aangewezen zijn.

## Waar kan een klacht over gaan?

Een klacht kan over verschillende zaken gaan. Elke uiting van onvrede over de behandeling of de bejegening door een verzorgende kan reden zijn om een klacht in te dienen. Er kan dus van alles onder een klacht vallen. Als voorbeelden noemen we:

- De inhoud of de uitvoering van de zorg of begeleiding;
- De omgang met u of;
- De aan u verstrekte informatie of voorlichting;
- De organisatie van de zorg.

## U heeft een klacht. Wat kunt u doen?

Als u een klacht heeft, dan vindt Thuiszorg Forever Care het belangrijk voor u dat u niet met de klacht blijft rondlopen. Maak uw klacht dus kenbaar. U kunt uw klacht kenbaar maken bij de persoon die aan u zorg verleent, bij de bestuurder van Thuiszorg Forever Care of bij Klachtenportaal Zorg, waarbij Thuiszorg Forever Care is aangesloten. U heeft het recht te kiezen welke manier u kiest.

## Meld uw klacht bij uw directe zorgverlener of bestuurder

Bent u ergens ontevreden over, dan vernemen we dat graag. U mag kwaliteit van ons verlangen. Kwaliteit komt niet uit zichzelf tot stand. Het ontstaat uit de wil om te verbeteren en dus open te staan voor kritiek. Wij hebben u nodig om ons op zaken te attenderen die minder goed lopen, want daar kunnen en willen wij van leren. U kunt uw op- of aanmerkingen mondeling kenbaar maken bij de zorgverlener of de bestuurder Secil Dogrusoz, maar ook op papier zetten en e-mailen naar [Klachten@thuiszorgforevercare.nl](mailto:Klachten@thuiszorgforevercare.nl) of per post sturen naar (Thuiszorg ForeverCare, Margaretha van Hennebergweg 63-B 2552 BD Den Haag).

Meldt uw klacht bij de externe klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg



Thuiszorg Forever Care is aangesloten bij de externe en onafhankelijke klachtenbehandelaar Klachtenportaal Zorg en de daaraan verbonden, door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkende, Geschilleninstantie KPZ.

Als u er met de directe zorgverlener of bestuurder Secil Dogrusoz van Thuiszorg Forever Care niet uitkomt, of u wil de klacht direct oor een externe partij laten behandelen. Kunt u de klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg door een e-mail te sturen via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of door het klachtenformulier op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) in te vullen. Op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) vindt u het klachtenreglement en de klachtenprocedure van Klachtenportaal Zorg en op [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl) vindt u het geschillenreglement van de Geschilleninstantie KPZ

## Informatie over Klacht indienen bij Klachtenportaal Zorg:

### Klacht indienen over geleverde zorg

Het kan gebeuren dat een behandeling of geleverde zorg niet voldoet aan uw verwachting. Lukt of wilt u de klacht niet samen met uw zorgverlener oplossen? Dan kunt u uw klacht over zorg indienen bij Klachtenportaal Zorg. De ervaren en onafhankelijke [klachtenfunctionarissen van Klachtenportaal Zorg](#) komen naar u toe voor een gesprek als u dat wenst.

Heeft u advies of ondersteuning nodig, of wilt u een [klacht](#) indienen over de geleverde zorg? Vult u onderstaand formulier in en we nemen op korte termijn contact met u op.

### Wat gebeurt er nadat we uw klacht hebben ontvangen?

Zodra we uw klacht hebben ontvangen (per e-mail of per post), neemt een van onze onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionarissen contact met u op. Er zijn voor u geen kosten hieraan verbonden.

De klachtenfunctionaris onderzoekt in eerste instantie de ontvankelijkheid en kan daarvoor nog wat vragen stellen. U ontvangt informatie over de ( on) mogelijkheden in een procedure en kunt uw verhaal kwijt.

De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met de zorgaanbieder. Als u uiteindelijk samen met de klachtenfunctionaris en de zorgaanbieder om tafel gaat, ligt de oplossing vaak al binnen handbereik.

We bereiken het mooiste resultaat als de klachtenprocedure beëindigd mag worden, omdat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Gelukkig is dat ook heel vaak het geval: in de praktijk wordt meer dan 90% van de zaken die wij behandelen, door beide partijen naar tevredenheid afgehandeld.

# Klachtenprocedure

1. De ontvangst van een klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd door de bestuurder.
2. De bestuurder maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(n)en op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft opgevraagd.
3. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Thuiszorg Forever Care bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
4. De bestuurder analyseert de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en neemt direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de herhaling van het probleem te voorkomen.

## **De onafhankelijke klachtenfunctionaris en geschillencommissie**

- Indien een cliënt er onverhoopt met Thuiszorg Forever Care niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtenfunctionaris worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtenfunctionaris is onderdeel van Klachtenportaal Zorg waar Thuiszorg Forever Care bij is aangesloten.
- Als de klachtenprocedure wordt gesloten zonder resultaat, zijn ook de werkzaamheden van de klachtenfunctionaris beëindigd. Als de klacht door u wordt doorgezet naar de geschillencommissie, neemt deze commissie de zaak volledig over. Hiervoor kunt u terecht bij de onafhankelijke Stichting Geschilleninstantie KPZ. Op [www.geschillencommissiekpz.nl](http://www.geschillencommissiekpz.nl) vindt u meer informatie hierover.

## **Wmo-loket gemeente**

- Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en onverhoopt er met Thuiszorg Forever care niet uitkomt, dan kan de cliënt op de website van de gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## **Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen**

- Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- Om de maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.