

Younger at heart

Tel. 0647159939

Contact info@youngeratheart.nl



KLACHTENREGELING INTERN

DATUM

OPGESTELD DOOR

2 januari 2020

RJ Thomasson

INTERNE KLACHTENBEHANDELING

Wij doen ons uiterste best om je goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zijn dat je niet volledig tevreden bent over de begeleiding. Aan je opmerkingen, ongenoegens of klacht wordt groot belang gehecht. Enerzijds omdat de tevredenheid van de cliënten bij Younger at heart hoog in het vaandel staat, anderzijds omdat Younger at heart het belangrijk vindt om haar zorgverlening continu te verbeteren.

Younger at heart streeft ernaar dat klachten in onderling overleg en naar tevredenheid worden opgelost. Als je een klacht hebt over de zorg- en dienstverlening bij Younger at heart kunt je dit het beste eerst met de medewerker van Younger at heart op wie de klacht van toepassing is persoonlijk bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand en kan in een rechtstreeks gesprek jouw ontevredenheid worden weggenomen.

Als het niet lukt uw klacht met de betrokken medewerker te bespreken of op te lossen, of wanneer je dat niet wilt, dan kun je contact opnemen met de coördinator van Younger at heart. Je kunt daar terecht voor informatie, voor advies of om je onvrede te melden. In veel gevallen kan de coördinator een bemiddelende rol spelen tussen jou en de medewerker. Ook kunt je de coördinator om ondersteuning vragen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of geschilleninstantie waarbij Younger at heart aangesloten is.

De coördinator, RJ Thomasson treedt voor Younger at heart op als interne klachtenfunctionaris en is bereikbaar via 06-47159938

Mocht deze informele aanpak desondanks niet tot het, door jou gewenste resultaat leiden, of heb je geen behoefte aan een persoonlijk gesprek met (een medewerker van) Younger at heart, dan kun jij je klacht schriftelijk bij de interne klachtenfunctionaris indienen.

Er wordt dan zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 1 week contact met je opgenomen.

Het streven is de klacht binnen de termijn van 6 weken af te handelen. Indien dit, door de aard van de klacht of andere omstandigheden, niet mogelijk is ontvang je tijdig bericht hierover.

Wanneer je tevreden bent met de manier waarop de klacht is behandeld of nog in behandeling is, hoeft je verder geen actie te ondernemen.

Komen we samen niet uit? Dan kun je contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl Of vul op www.klachtenportaalzorg.nl het klachtenformulier in.

Younger at Heart V.O.F.

Klachtenportal Zorg ID lidmaatschap: 6763

Younger at heart

Litauensetraat 6D 7202 CN Zutphen AGB 98102309 KVK 67577873 en BTW NL857082243B01 IBAN NL23INGB0002574956

Interne Klachtenregeling versie 02-01-2020

Pagina 1 van 2

YOUNGER AT HEART IS AANGESLOTEN BIJ HET KLACHTENPORTAAL ZORG

Iedere zorgaanbieder is verplicht cliënten de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg. Younger at heart hanteert hiervoor een klachtenregeling die voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg ofwel Wkkgz. Younger at heart heeft deze klachtenregeling heeft ondergebracht bij het onafhankelijke Klachtenportaal Zorg.

In het klachtenreglement van Klachtenportaal Zorg en het geschillenreglement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen. Zij waarborgen te allen tijde de privacy van zowel de cliënt als de zorgaanbieder en zorgverleners.

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg heeft als doel openheid te geven over klachten en ongewenste gebeurtenissen binnen de zorg en hiervan te leren. Jouw zorgaanbieder is verplicht een klachtenregeling te hebben zodat klachten naar behoren worden afgehandeld.

Hieronder vind je de wettelijke spelregels die gelden bij het indienen van een klacht of melden van een incident:

1. Informeer eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of de klacht. Als het prettiger is hierbij ondersteuning te krijgen, dan kun je deze aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel de zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. De 'formele' termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.
4. De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.
5. Deze termijn van 6 weken mag eenmaal worden verlengd met 4 weken. De zorgaanbieder brengt je daarvan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.
6. Alleen wanneer cliënt en zorgaanbieder het hierover eens zijn, is er nog een verlenging mogelijk, bijv. als er is afgesproken een bemiddelingstraject (mediation) te volgen.
7. Bent je niet tevreden over de oplossing en de behandeling van de klacht, dan mag je de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.
8. De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

Vraag bij ons naar de flyer van Klachtenportaal zorg of kijk op de website voor meer informatie