

Klachtenregeling FijnThuiszorg

Definitie klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van onvrede over een procedure, beslissing, bejegening of gedrag door degenen tegen wie de klacht wordt ingediend en waardoor de klager zijn persoonlijke belang is geschaad. Iedere schriftelijke uiting van onvrede wordt als klacht aangemerkt, indien de cliënt dat wenst. Mocht de wens er niet zijn om de uiting van onvrede als klacht te behandelen, dan zal er geen klachtenprocedure worden opgestart.

Procedure

Bij de melding van onvrede zal er altijd gestuurd worden op het zelf bespreken van de onvrede door de klager met de betrokkenen. Is dit niet mogelijk of heeft dit niet gewenst tot het gewenste resultaat, zal de onvrede altijd door de zorgcoördinator worden besproken met alle betrokkenen. Zo kunnen we communicatiestoornissen, misverstanden en ontevredenheid snel worden voorkomen, rechtgezet en / of worden verholpen zonder dat het tot een daadwerkelijke klacht komt.

Is het niet mogelijk om bij onvrede een klacht te voorkomen of is de wens er dat de onvrede direct als klacht behandeld kan worden, dan dient de klacht schriftelijk te worden aangemeld. Dit kan per post naar ons kantoor Prins Willem-Alexanderlaan 1425, 7312 GB, Apeldoorn of per e-mail naar info@fijnthuiszorg.nl.

Zodra de klacht bij ons schriftelijk is binnen gekomen, ontvangt de klager binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht en in bevestigingsname. Binnen drie werkdagen zal er telefonisch contact worden genomen door de zorgcoördinator met de klager en bespreekt op welke wijze de klacht zal worden behandeld. FijnThuiszorg streeft ernaar om binnen twee weken de klacht af te handelen.

Klachten die na afhandeling niet hebben geleid tot een oplossing worden voorgelegd aan de desbetreffende gemeente. Gemeenten dragen zorg voor beoordeling van het geschil en de verdere afhandeling waar dit noodzakelijk dan wel gewenst is en koppelt dit terug naar cliënt en zorgaanbieder.