

Klachtenregeling cliënten WA Thuiszorg

1. Inleiding

Cliënten van WA Thuiszorg hebben de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij WA Thuiszorg. Deze klachten kunnen bijdragen aan verbetering van de zorg die door WA Thuiszorg wordt geboden. In deze regeling wordt beschreven hoe een klacht kan worden ingediend en hoe WA Thuiszorg de klacht in behandeling neemt en maatregelen neemt om herhaling te voorkomen.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht over WA Thuiszorg kan betrekking hebben op gebeurtenissen die te maken hebben met de organisatie van WA Thuiszorg, de behandeling of bejegening van personen door medewerkers van WA Thuiszorg of andere onwenselijke situaties in relatie met WA Thuiszorg.

3. Op welke manier kan een klacht worden ingediend?

Het indienen van een klacht kan op de volgende manier:

a. Mondeling

Dit gebeurt bij voorkeur rechtstreeks bij de betrokken medewerker, maar het kan ook bij een andere medewerker van WA Thuiszorg.

b. Schriftelijk

Hiervoor wordt het klachtenformulier van WA Thuiszorg gebruikt. Dit formulier kan men aanvragen via de website van WA Thuiszorg of aanvragen bij één van de medewerkers. Het formulier kan worden verstuurd naar info@wathuiszorg.nl

c. Klachtenfunctionaris

Indien de onvrede blijft bestaan, dan wel omdat de cliënt van bovenstaande mogelijkheden geen gebruik wil of kan maken, kan contact worden gelegd met de klachtenfunctionaris. WA Thuiszorg heeft een externe klachtenfunctionaris geleverd door Solopartners. Deze klachtenfunctionaris is onafhankelijk, heeft een onpartijdige rol. Met de klachtenfunctionaris kan de klacht worden besproken. Hij/zij kan een bemiddelende rol spelen om een oplossing te bereiken. De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de cliënt verdere stappen ondernemen.

d. Geschilleninstantie Solopartners

In het uiterste geval kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de geschilleninstantie van Solopartners, waar WA Thuiszorg lid van is. Een geschilleninstantie doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding van maximaal €25.000,- toekennen. De cliënt (of diens familie) kan een klacht indienen bij de Geschilleninstantie van Solopartners.

4. Hoe wordt een klacht behandeld?

a. Behandeling van een mondelinge klacht

In gesprek met de betrokken medewerker en/of bestuurder van WA Thuiszorg wordt de klacht met de indiener besproken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. Naast dit gesprek ontvangt de indiener van de klacht in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van WA Thuiszorg, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd.

b. Behandeling van een schriftelijke klacht door WA Thuiszorg.

Na ontvangst van de klacht neemt WA Thuiszorg binnen 5 werkdagen contact op met de indiener. Vervolgens wordt een afspraak gemaakt om de klacht in een gesprek met de betrokken medewerker, de leidinggevende en/of bestuurder en de indiener te bespreken. In dit gesprek wordt onderzocht welke maatregelen ter verbetering zullen worden genomen. De indiener van de klacht ontvangt in ieder geval binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van WA Thuiszorg, waarin wordt aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn de maatregelen ter verbetering zullen worden gerealiseerd.

c. Behandeling van een klacht bij de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris zal de klacht strikt vertrouwelijk behandelen en alleen met toestemming van de cliënt verdere stappen ondernemen. Hij/zij zal de klacht anoniem registreren, zodat WA Thuiszorg wel in staat is om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening te verbeteren.

d. Behandeling van een schriftelijke klacht door de onafhankelijke externe geschilleninstantie.

De Geschilleninstantie van Solopartners behandelt de klacht volgens een vaste procedure die uit vijf stappen bestaat:

- Stap 1: Klacht indienen
- Stap 2: Ontvangstbevestiging
- Stap 3: Hoor- en wederhoor van betrokken partijen
- Stap 4: Eventueel inwinnen van meer informatie
- Stap 5: Uitspraak

De geschillencommissie heeft 6 maanden de tijd om een uitspraak te doen.

Geheimhouding

Alle klachten worden vertrouwelijk en zo veel mogelijk anoniem behandeld. Alle medewerkers van WA Thuiszorg die bij de behandeling van een klacht worden betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding.

5. Hoe worden maatregelen genomen om herhaling te voorkomen?

- Corrigerende maatregelen (maatregelen die direct een oplossing van de in de klacht geuite onvrede bieden) worden tijdens de behandeling van de klacht genomen.
- Preventieve maatregelen vinden plaats na afloop van het proces van klachtenafhandeling en hebben als doel te voorkomen dat vergelijkbare klachten in de toekomst opnieuw worden ingediend.
- In de jaarlijkse organisatiebeoordeling wordt een overzicht van alle geregistreerde klachten en bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen doorgenomen en gecheckt of de behandeling is afgerond en de verbeterdoelen zijn geformuleerd en in het komende jaarplan opgenomen.