



Klachten

Uw klacht is onze zorg!

Inleiding

Hanzeheerd streeft naar gastvrije zorg in een woonomgeving waar u zo prettig mogelijk verblijft. Mocht u onverhoopt een probleem ervaren, dan stellen we het zeer op prijs als u dit met ons bespreekt. Uw klacht is onze zorg. Zo hopen wij dat de onvrede snel verholpen is en u aangenaam verblijft binnen Hanzeheerd.

Hoe u uw klacht of onvrede kenbaar kunt maken staat in deze folder beschreven.

Bij voorkeur bespreekt u uw klacht of onvrede daar waar deze is ontstaan; bij de betrokken medewerker of diens leidinggevende. Meestal is dat de beste, eenvoudigste en snelste manier om uw klacht te bespreken en op te lossen. Onze medewerkers staan hiervoor open en proberen samen met u tot een oplossing te komen.

Klachtopvang door klachtenfunctionaris

Als u het, om welke reden dan ook, liever met iemand anders bespreekt, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. U kunt uw klacht schriftelijk of mondeling indienen. De onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt contact met u op om met u in gesprek te gaan. Door bemiddeling streeft hij ernaar zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

Contact

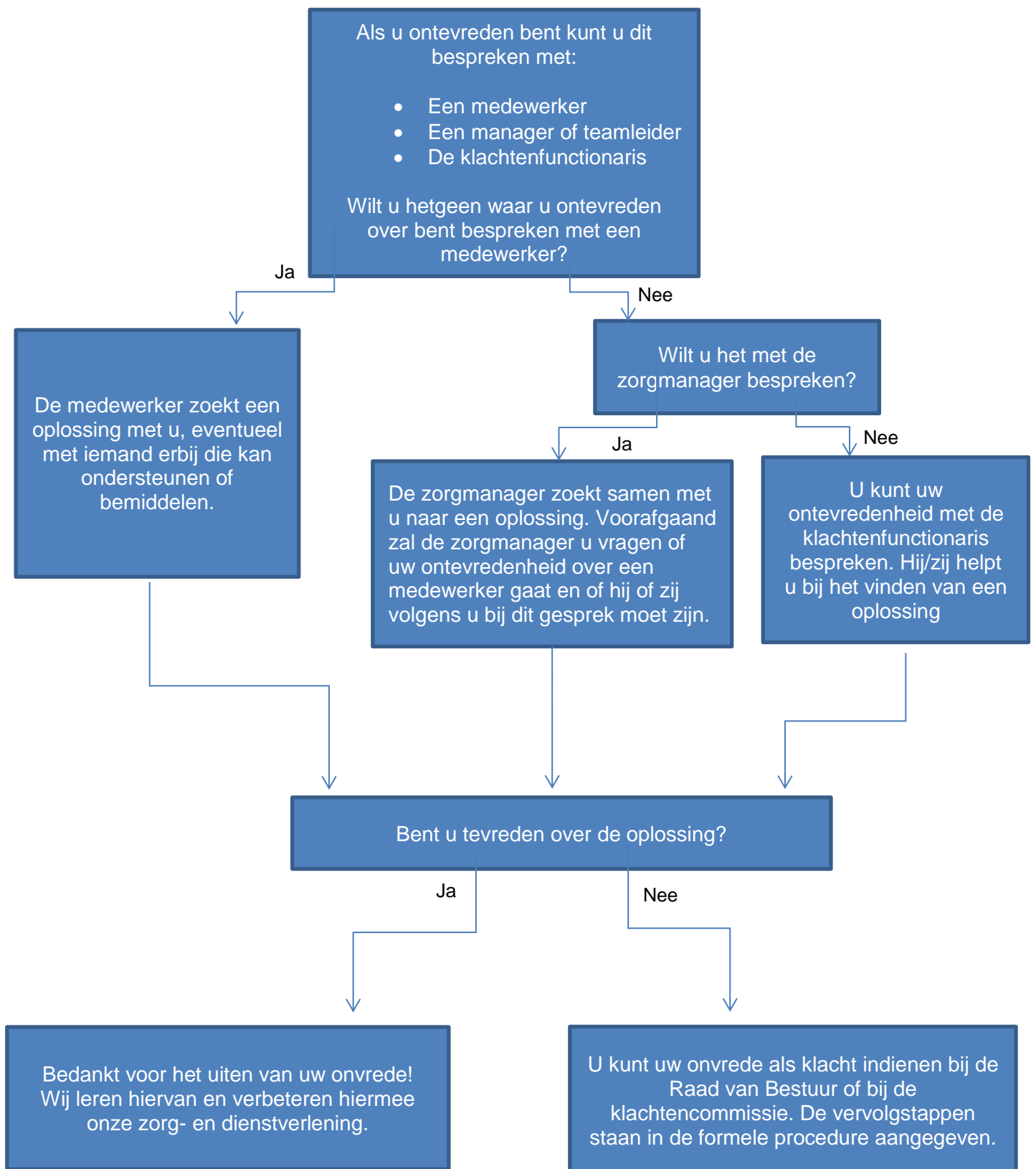
De klachtenfunctionaris is Herman Bijsterbosch, hij is bereikbaar op telefoonnummer 06 20 48 42 42.

Als hij niet aanwezig is, kunt u een boodschap inspreken. Hij belt u dan zo spoedig mogelijk terug.

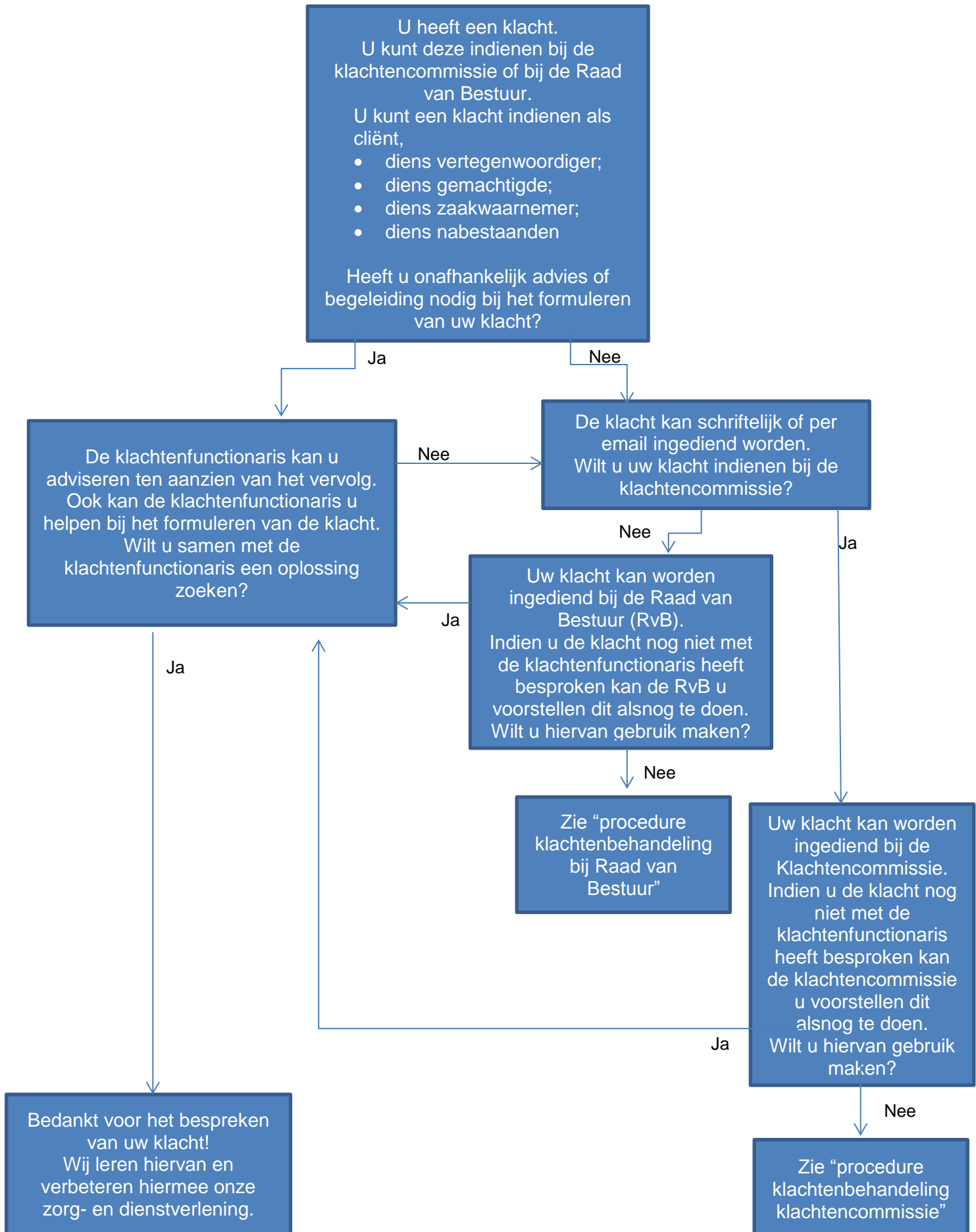
Klachtenregeling

Hanzeheerd heeft een klachtenregeling opgesteld waarin verschillende manieren staan beschreven voor het indienen van een klacht. Het gaat om de informele en de formele procedure. Om het enigszins overzichtelijk te maken hebben we deze procedures verwerkt in een stroomschema die u hieronder aantreft. Als u liever de formele klachtenregeling wilt hebben, kunt u deze opvragen bij de receptie.

Informele wijze van uiten van onvrede en het vinden van een oplossing



Formele procedure indienen klacht



Beschrijving procedure klachtenbehandeling door Raad van Bestuur

Hanzeheerd doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening goed uit te voeren. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een conflict heeft met iemand. Als een goed gesprek met bijvoorbeeld een medewerker of de zorgmanager de onvrede niet wegneemt kunt u een klacht indienen. Hieronder staan op hoofdlijnen de vijf stappen beschreven die volgen wanneer u een klacht bij de Raad van Bestuur indient.

U dient uw klacht schriftelijk in t.a.v. de Raad van Bestuur,

Postadres: Hanzeheerd Brinkhoven: Brinkhoven 1, 8181 DB Heerde.
Hanzeheerd Bongerd: Bongerd 32, 8051 VL Hattem

Stap 1: Bevoegd en ontvankelijk

Allereerst zal de Raad van Bestuur beoordelen of zij bevoegd is om kennis te nemen van de klacht. Zij is bijvoorbeeld niet bevoegd als de klacht over een andere zorgaanbieder gaat. Ook bekijkt zij of de klacht ontvankelijk is. De klacht is niet ontvankelijk als dezelfde klacht al eens eerder behandeld is of als het om een gebeurtenis gaat van meer dan 2 jaar geleden. Als de klacht niet-ontvankelijk is of wanneer de Raad van Bestuur niet bevoegd is, krijgt u dat schriftelijk met een motivatie toegezonden.

Stap 2 Procedure

De Raad van Bestuur neemt binnen vijf werkdagen contact met u op en ook met degene waar de klacht over gaat. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Raad van Bestuur hoe er verder met de klacht wordt omgegaan. Uiteraard zal er zorgvuldig en vertrouwelijk met de gegevens omgegaan worden. Het melden van een klacht zal op geen enkele wijze de bejegening of uw positie beïnvloeden.

Stap 3 Periode van beoordelen

De Raad van Bestuur beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk. Als dit langer dan zes weken gaat duren, zal de Raad van Bestuur dit aan u meedelen. Het mag echter niet langer dan tien weken duren. Als later blijkt dat het toch nog langer gaat duren zal dit schriftelijk of per email aan u gemeld worden met de reden waarom het langer duurt.

De Raad van Bestuur verzoekt u in dezelfde brief om haar binnen twee weken te laten weten of u het oordeel wilt afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Als u hiertoe niet bereid bent en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

Stap 4 Beoordeling klacht

De Raad van Bestuur stuurt haar oordeel over de klacht aan u en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft een motivatie voor dit oordeel en geeft aan of er maatregelen worden genomen en binnen welke termijn deze maatregelen zijn gerealiseerd.

Stap 5

Uiteraard hopen we dat u tevreden bent met de beoordeling over uw klacht. Indien u niet tevreden bent heeft u de mogelijkheid om uw klacht te melden bij de geschillencommissie.

Wanneer u tijdens deze procedure besluit om de klacht in te trekken, hoort de Raad van Bestuur dit graag schriftelijk of per email van u.

Beschrijving procedure klachtenbehandeling klachtencommissie

Hanzeheerd doet er alles aan om de zorg- en dienstverlening goed uit te voeren. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent, of dat u een conflict heeft met iemand. Als een goed gesprek met bijvoorbeeld een medewerker of de zorgmanager de onvrede niet wegneemt kunt u een klacht indienen. Hieronder staan op hoofdlijnen de 5 stappen beschreven die volgen wanneer u een klacht bij de klachtencommissie indient.

U dient uw klacht schriftelijk in t.a.v. klachtencommissie,

Postadres: Hanzeheerd Brinkhoven: Brinkhoven 1, 8181 DB Heerde.
Hanzeheerd Bongerd: Bongerd 32, 8051 VL Hattem

Stap 1: Bevoegd en ontvankelijk

Allereerst zal de klachtencommissie beoordelen of zij bevoegd is om kennis te nemen van de klacht. De klachtencommissie is bijvoorbeeld niet bevoegd als het om een klacht gaat waarin om een vergoeding wordt gevraagd voor geleden schade. Ook bekijkt zij of de klacht ontvankelijk is. De klacht is niet ontvankelijk als dezelfde klacht al eens eerder behandeld is of als het om een gebeurtenis gaat van meer dan 2 jaar geleden.

Als de klacht niet-ontvankelijk is of wanneer de klachtencommissie niet bevoegd is, zal u dat schriftelijk met een motivatie toegezonden krijgen.

Stap 2 Procedure

De klachtencommissie laat u binnen 2 weken weten wanneer zij een advies over uw klacht geeft. Dit laat ze ook weten aan degene waar de klacht over gaat en aan de zorgaanbieder, Hanzeheerd. Uiteraard zal er zorgvuldig en vertrouwelijk met de gegevens omgegaan worden. Het melden van een kwestie of klacht zal op geen enkele wijze de bejegening of uw positie beïnvloeden.

Stap 3 Behandeling klacht

Zittingscommissie

Uw klacht wordt behandeld door een zittingscommissie die uit minimaal drie leden van de klachtencommissie bestaat. Als u het hier niet mee eens bent, kunt u bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie. Degene waar de klacht over gaat kan ook bezwaar maken.

Onderzoek

De klachtencommissie kan een onderzoek instellen waarin medewerkers om informatie wordt gevraagd. Ook kunnen er deskundigen worden geraadpleegd.

Hoorzitting

De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden waarin de standpunten mondeling toegelicht kunnen worden door u en door degene waar de klacht over gaat.

Advies van de klachtencommissie

De klachtencommissie kan uw klacht ongegrond, geheel gegrond of gedeeltelijk gegrond verklaren. In dit advies beschrijft de klachtencommissie onder andere de wijze waarop zij de klacht heeft behandeld, het advies en de motivering ervan en eventuele aanbevelingen. Dit advies wordt gestuurd aan u, aan degene waar de klacht over gaat en aan de Raad van Bestuur.

Stap 4 Beoordeling klacht

De Raad van Bestuur beoordeelt de klacht zo spoedig mogelijk. Als dit langer dan zes weken gaat duren na ontvangst van de klacht, zal de Raad van Bestuur dit aan u meedelen. Het

mag echter niet langer dan tien weken duren. Als later blijkt dat het toch nog langer gaat duren zal dit schriftelijk of per email aan u gemeld worden met de reden waarom het langer duurt.

De Raad van Bestuur verzoekt u in dezelfde brief om haar binnen twee weken te laten weten of u het oordeel wilt afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Als u hiertoe niet bereid bent en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Raad van Bestuur bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De Raad van Bestuur stuurt haar oordeel over de klacht aan u en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij geeft een motivatie en geeft aan of er maatregelen worden genomen en binnen welke termijn deze maatregelen zijn gerealiseerd. Als dit oordeel afwijkt van het advies van de klachtencommissie, zal de Raad van Bestuur dit motiveren.

Stap 5

Uiteraard hopen we dat u tevreden bent met de beoordeling over uw klacht. Indien u niet tevreden bent heeft u de mogelijkheid om uw klacht te melden bij de geschillencommissie.

Wanneer u tijdens deze procedure besluit om de klacht in te trekken, hoort de klachtencommissie dit graag schriftelijk of per email van u.