

Stichting Compleet Zorg

Erasmusweg 6E, unit 32; 2532 CP 's-Gravenhage

Tel: 06-84042995

E-mail: stichtingcompleteezorg@outlook.com

Website: www.compleet-zorg.nl

Klachtenreglement Stichting Compleet Zorg

24 juli 2014

Ondanks de zorgvuldigheid waarmee de instelling Stichting Compleet Zorg (kortweg Compleet Zorg of “de instelling”) en haar medewerkers te werk gaan kan het voorkomen dat u als klant een klacht heeft over de hulpverlening. Het is belangrijk dat u uw klacht aan ons bekend maakt. Een goede behandeling van klachten is alleen mogelijk als die klachten ons ook bereiken.

Onze medewerkers doen er alles aan om het u naar uw zin te maken, maar het kan altijd voorkomen dat er iets mis gaat. Dan willen wij graag dat u dit bij ons meldt, zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Met uw op- of aanmerkingen kunt schriftelijk een klacht indienen.

Voor de behandeling van een klacht is het door Compleet Zorg vastgestelde klachtenreglement het uitgangspunt zoals gesteld in de Algemene Leveringsvoorwaarden van Compleet Zorg.

U kunt een klacht het beste eerst bespreken met de betrokken medewerker. Daarnaast kunt u ook bij de manager thuishulp/thuiszorg terecht. Hierbij kunt u, als u dat wenst, de hulp inroepen van de klachtenfunctionaris. De manager kan de klacht voor u op papier zetten, en de klacht doorsturen naar de daarvoor in aanmerking komende functionaris. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat uw klacht wordt afgehandeld.

In voorkomende gevallen kan de klachtenfunctionaris bemiddelen in onderlinge conflicten. Indien u een klacht heeft over diensten en/of medewerkers van Compleet Zorg, kunt u dit schriftelijk of per email kenbaar maken. U kunt gebruik maken van een daarvoor ontworpen klachtenformulier. Na invulling kunt u deze per post of per email verzenden naar het bestuur van Compleet Zorg. Uw klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

De klachtenfunctionaris is iedere werkdag te bereiken van 09.00 uur tot 17.00 uur, tel 06-30600431. U kunt natuurlijk ook schrijven.

Het adres is:

Stichting Compleet Zorg

T.a.v. De klachtenfunctionaris

Zwanenplein 44, 1021 CM Amsterdam

Email: stichtingcompleteezorg@outlook.com

De Klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding en waarborgt uw privacy. De klachtenfunctionaris kan luisteren, ondersteunen, bemiddelen en verwijzen. De klachtenfunctionaris probeert samen met u de ongenoegens en problemen op te lossen. Hierbij kan aan de orde komen dat u gebruikt wenst te maken van bemiddeling of dat u de klacht formeel bij de klachtencommissie wilt neerleggen. De klachtenfunctionaris kan u ondersteunen bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie. U staat er dus niet alleen voor.

Klachtenaanmelding

- Een klager kan een klacht indienen ook na 1 jaar na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan een jaar heeft plaatsgevonden worden afgehandeld indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden. Zulks ter beoordeling van een aangewezen onafhankelijk functionaris.
- Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de instelling. De medewerker bij wie de klacht binnenkomt stelt de directe leidinggevende zo snel mogelijk op de hoogte van de klacht.
- Elke mondelinge klacht wordt door de betreffende functionaris op schrift gesteld aan de hand van een daarvoor ontworpen klachtenformulier. Indien de klacht telefonisch binnenkomt hoeft de ontvangst niet schriftelijk te worden bevestigd. De mededeling dat de klacht in behandeling wordt genomen kan telefonisch geschieden. De klager kan op verzoek een afschrift van het ingevulde klachtenformulier ontvangen.
- De klager kan zich bij het indienen van een klacht laten bijstaan. Als de klager dit wenst wordt door de instelling hulp verleend bij het indienen en/of formuleren van de klacht. De klacht kan door een (klachten)functionaris op schrift gesteld worden en vervolgens door de klager worden ondertekend. De klager ontvangt hiervan een afschrift.

Klachtenbehandeling “in de lijn”

- Onmiddellijk na binnenkomst van de klacht, schriftelijk of telefonisch, bij de directeur of de klachtenfunctionaris, wordt door de klachtenfunctionaris aan de klager een bevestiging gezonden met het bericht, dat de klacht in behandeling is genomen, wie de behandelende functionaris is en de termijn waarbinnen de klacht afgehandeld dient te worden.
- Een afschrift van de klacht en de ontvangstbevestiging wordt gezonden naar de daarvoor in aanmerking komende functionaris.
- De behandeling van de klacht start zo spoedig mogelijk. Omtrent de vordering van de klachtenafhandeling wordt via de lijn gerapporteerd aan de klachtenfunctionaris.
- Direct na het indienen van de klacht probeert de instelling zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken tot tevredenheid van de cliënt een oplossing voor de klacht te vinden.
- Indien de klachtenafhandeling in de lijn niet leidt tot een oplossing van het via de klacht geïntroduceerde probleem, wijst de betreffende functionaris de klager schriftelijk op de mogelijkheid de klacht door de klachtencommissie te laten behandelen.

Klachtenbehandeling door de interne klachtencommissie

Compleet Zorg is op zoek naar ten minste drie vrijwilligers die lid willen worden van de (interne) klachtencommissie. De klachtencommissie moet bestaan uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij Compleet Zorg.

De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

De klachtencommissie wordt voorlopig waargenomen door het bestuur/ resp. directie.

Naast klachtenafhandeling “in de lijn” kan de klager zich ook rechtstreeks wenden tot de interne klachtencommissie.

Wijze van handelen.

- De klager zal zijn klacht indienen bij de interne klachtencommissie van Compleet Zorg. Na ontvangst van de klacht zal de interne klachtencommissie de klachtenfunctionaris van Compleet Zorg op de hoogte stellen.
- De interne klachtencommissie vraagt aan de klachtenfunctionaris of de klacht tussen klager en de instelling bevredigend voor de klager kan worden opgelost.
- Binnen twee weken informeert de instelling aan de interne klachtencommissie of de bemiddeling een bevredigend resultaat heeft opgeleverd. Wanneer dit niet het geval is gaat de klachtencommissie over tot de behandeling van de klacht.
- De interne klachtencommissie zal informatie inwinnen over de inhoud van de klacht en de betreffende dossiervorming. Zij pleegt hoor en wederhoor bij beide partijen.
- Volledig ingediende klachten worden zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen twee maanden gerekend vanaf de datum van ontvangst afgehandeld. De klager wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtbehandeling.
- Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de interne klachtencommissie stuurt het bestuur van Compleet Zorg binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke reactie op de uitspraak aan de klager, waarbij het advies van de interne klachtencommissie wordt betrokken.
- Als de klager ontevreden is met het bereikte resultaat, kan hij/zij zijn klacht indienen bij de externe klachtencommissie of eventueel bij de Nationale Ombudsman.

Klachtenbehandeling door de externe klachtencommissie

Een klager kan zich ook rechtstreeks wenden tot de klachtencommissie van een brancheorganisatie voor zorginstellingen. Compleet Zorg is nog niet lid van een brancheorganisatie. Voor de behandeling van de klacht is het klachtenreglement van de brancheorganisatie van toepassing.

Overige bepalingen

- Allen die bij een behandeling van een klacht zijn betrokken zijn tot strikte geheimhouding verplicht.
- Compleet Zorg waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

Contact gegevens

Nationale Ombudsman:

Vragen

Voor algemene vragen en het bestellen van de folder:
0800 - 33 55555 (op werkdagen van 9:00 tot 17:00)

Voor vragen over uw lopende klacht:

(070) 356 35 63

Postadres klachten (geen postzegel nodig)

Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Website: <http://www.nationaleombudsman.nl>