

Klachtenprocedure HanzeHulp

Een klacht is een uiting van ongenoegen over de wijze waarop HanzeHulp of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht werkzaamheden voor ons hebben verricht, zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

Algemeen

Dat klagen een negatieve bijklank heeft is niet terecht. Zowel voor u als voor HanzeHulp biedt een klacht een mogelijkheid tot verbeteringen van de dienstverlening. Het is daarom van groot belang dat uw klacht op de juiste plek terecht komt, serieus wordt behandeld en dat de noodzakelijke maatregelen worden genomen. HanzeHulp is verplicht uw klacht volgens bepaalde regels te behandelen.

Klachten beginnen vaak met signalen van onvrede, ook wel te betitelen als een informele klacht. Het is van belang vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan over deze onvrede en te bespreken op welke manier dit opgelost kan worden. Op deze manier wordt allereerst gekeken of er onderling tot een oplossing gekomen kan worden. Als dit niet het gewenste resultaat oplevert kan desgewenst contact opgenomen worden met een leidinggevende en/of de cliëntvertrouwenspersoon.

Wie kunnen klachten indienen?

Iedereen kan een klacht indienen. Uiteraard zijn dit de zorgvrager en de medewerkers, als ook ieder ander die met HanzeHulp te maken heeft.

U mag over alles wat aangeven wat u belangrijk vindt. De wet stelt eigenlijk maar twee beperkingen:

1. U kunt geen schadevergoeding vragen, daartoe zijn klachtenbehandelaars namelijk niet bevoegd.

2. Klachten over seksuele intimidatie/mishandeling of geweld worden eveneens niet in behandeling genomen. Daarvoor moet u zich wenden tot de Inspectie voor de Gezondheidszorg. <https://www.igz.nl/melden/>.

Binnen HanzeHulp is een regeling rondom veilige zorgrelatie en grensoverschrijdend gedrag.

Hoe kunt u omgaan met een klacht?

1. Klacht persoonlijk bespreken met de betrokkenen

Bij een klacht of uiting van onvrede kan een eerste stap zijn om dit rechtstreeks kenbaar te maken bij de direct betrokkene. U kunt onderling kijken of u tot een oplossing kan komen. Het heeft voor u en voor ons veel voordelen om rechtstreeks het gesprek aan te gaan als u iets dwars zit. De klacht of signaal van onvrede wordt hiermee niet direct 'te groot' en er kan in gezamenlijkheid gezocht worden naar passende oplossingen. De medewerker kan ook rechtstreeks zijn/haar reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als de medewerker van HanzeHulp inderdaad een fout heeft

gemaakt, kan hij/zij ook direct uitleg geven en indien mogelijk de fout zo snel mogelijk herstellen. Als blijkt dat er sprake is geweest van een misverstand, dan kan dit ook snel worden opgehelderd.

Het kan behoorlijk lastig zijn voor u om uw onvrede open en eerlijk op tafel te leggen. U kunt het gevoel hebben dat u in een afhankelijke positie zit. Ook kunt u geëmotioneerd zijn door het gebeurde. Of u voelt zich onzeker, omdat er onduidelijkheid is over het verloop van de begeleiding en/of zorgverlening.

Als u het moeilijk vindt om in gesprek te gaan, kunt u iemand vragen u hierbij te helpen. Bijvoorbeeld een ouder, partner, familielid of goede vriend. Soms is het ook zinvol als een leidinggevende of een collega-medewerker van HanzeHulp bij het gesprek aanwezig is.

2. Klacht bespreken met de leidinggevende, directie of een klachtenfunctionaris

Toch kan het soms voorkomen, dat u een klacht *niet* met de medewerker wil bespreken of dat dit niet mogelijk is. In dat geval kan u uw klacht bespreekbaar maken bij de direct leidinggevende, directie of een door de directie aangewezen klachtenfunctionaris. Zij bespreken met u de klacht en op basis van uw wensen kan er gezocht worden naar een oplossing en/of op een goede afhandeling van uw klacht.

U kunt uw klacht op verschillende manieren bij de leidinggevende of klachtenfunctionaris bekend maken; telefonisch of schriftelijk. Als u belt, zal altijd samen met u bekeken worden of het telefoongesprek voldoende is of dat er een afspraak met u gemaakt moet worden. Bij schriftelijke indiening van de klacht zal de leidinggevende of klachtenfunctionaris contact met u zoeken, tenzij u in uw brief heeft vermeld dat niet op prijs te stellen.

De medewerker, leidinggevende of klachtenfunctionaris zal de klacht die u met hem/haar bespreekt registreren. Binnen HanzeHulp is een formulier beschikbaar (zie bijlage). Dit formulier kan u ook gebruiken om een klacht in te dienen. Klachtbrieven, verslagen of stukken van klachtenprocedures worden opgeslagen in een apart klachtendossier. Dit klachtendossier wordt beheerd door de klachtenfunctionaris van HanzeHulp.

Klachtenfunctionaris HanzeHulp: Gees van Ogtrop, bereikbaar via de mail:
gees.vanogtrop@pgvz.nl

KLACHTENFORMULIER HanzeHulp

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij Hanzehulp.
Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen zoveel mogelijk te beantwoorden.

A. Klacht afkomstig van

Cliënt :

Naam :

Adres :

Geboortedatum :

Telefoon en email :

Als de klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de cliënt.

Naam vertegenwoordiger :

Relatie tot de cliënt :

Adres :

Telefoon en email :

B. Omschrijving van de klacht

Onderstaande vragen (C t/m E) kunt u eventueel open laten en op een later moment invullen wanneer een vertegenwoordiger van HanzeHulp contact met u opneemt.

C. Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft

D. Hebt u de klacht besproken

met betrokken medewerker(s) naam:	Functie :
met zijn/haar leidinggevende naam:	Functie :
met de bemiddelaar binnen HanzeHulp naam :	Functie:

Machtiging

Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de klachtenbemiddelaar toegang tot het dossier en deze machtiging geldt alleen indien en voor zover dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is:

Tot inzage van het cliëntdossier van
de heer / mevrouw (naam cliënt) :

Datum :

Handtekening :

Of diens vertegenwoordiger :