

Klachtenprocedure



Niet tevreden? Meld het ons!

De Huiskamer streeft naar goede begeleiding. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u. Bent u niet tevreden? Spreek ons erop aan, zodat we samen een passende oplossing kunnen zoeken. Bovendien kunnen we met uw klacht of suggestie onze begeleiding en dienstverlening verbeteren.

De beste manier om met uw klacht om te gaan is om er direct met de persoon in kwestie over in gesprek te gaan. Een gesprek kan soms al veel irritatie of misverstanden wegnemen. Sommige klachten blijken in de praktijk vrij eenvoudig te verhelpen. Dus krop uw gevoelens niet op, maar maak ze bespreekbaar.

Mocht het bespreken van uw gevoelens van ongenoegen toch niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u de onafhankelijke klachtenbemiddelaar inschakelen. Is uw klacht daarna nog niet naar uw tevredenheid opgelost, dan kunt u uw klacht bij de Geschillencommissie Zorg voorleggen. In deze folder leest u hier meer over.

Wat is een klacht?

Een klacht kan gaan over alles waar u niet helemaal tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de manier waarop medewerkers met u omgaan, de kwaliteit van het eten, de geboden activiteiten of het vervoer.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

De klachtenprocedure is erop gericht om uw ongenoegen of gevoelens van onrecht en frustratie weg te nemen en samen met u te zoeken naar een oplossing. Met als doel om weer met vertrouwen met elkaar verder te kunnen. Welke oplossing dat is, is afhankelijk van de aard van de klacht en wat u zelf wilt dat er mee wordt gedaan.

Hoe dien ik een klacht in?

Als u er met de persoon in kwestie niet uitkomt, kunt u uw klacht indienen bij Mariëlle Bus. Dit kunt u (als deelnemer van De Huiskamer) zelf doen, maar een familielid of naaste mag dit ook namens u doen. Dit kan mondeling (gesprek of telefonisch), maar ook met een e-mail of een brief. Mariëlle zal binnen een paar dagen met u in gesprek gaan om samen met u tot een oplossing voor uw klacht te komen.

Als u de klacht officieel indient bij Mariëlle Bus, dan dient zij binnen zes weken een oordeel over de klacht te geven. Er kan aan u gevraagd worden om deze periode te verlengen met maximaal vier weken, omdat er bijvoorbeeld meer onderzoek nodig is.

Klachtenbemiddelaar

Soms is het voor u prettiger om uw klacht eerst met een neutrale buitenstaander te bespreken. Daarom heeft De Huiskamer een onafhankelijke klachtenbemiddelaar die u kan helpen bij het indienen en oplossen van een klacht. Daar zijn geen kosten aan verbonden.

Als u hulp van de klachtenbemiddelaar wilt, dan kunt u daarmee rechtstreeks telefonisch of per e-mail contact opnemen. U kunt ook een brief sturen. De klachtenbemiddelaar komt dan binnen een paar dagen bij u langs en biedt een luisterend oor. Dat kan ook bij u thuis. Tijdens dit persoonlijke gesprek kunt u uw verhaal kwijt, het probleem toelichten en aangeven wat u met uw klacht wilt bereiken. De klachtenbemiddelaar vertelt wat de mogelijkheden zijn en geeft desgewenst advies en ondersteuning bij verdere behandeling van uw klacht.

De klachtenbemiddelaar werkt met hoor en wederhoor en kan een gesprek tussen u en De Huiskamer begeleiden om er samen weer zo goed mogelijk uit te komen. U houdt altijd de regie en u bepaalt wat er wel en niet met uw klacht gedaan mag worden. De klachtenbemiddelaar blijft altijd neutraal en werkt vanuit vertrouwelijkheid. De ervaring leert dat minder plezierige ervaringen van deelnemersbezoekers niet altijd hoeven te leiden tot een officiële klacht. Uiteindelijk bent u degene die beslist over de vervolgstap.

Een aantal maanden na afhandeling van uw klacht zal de klachtenbemiddelaar aan u vragen of alles (nog steeds) naar tevredenheid is opgelost en naar wens verloopt.

Uw klacht wordt altijd zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Uw privacy wordt gewaarborgd. De klachtenbemiddelaar stelt alleen met uw toestemming anderen op de hoogte.

Een klacht elders indienen, buiten De Huiskamer

U kunt zich met uw klacht ook wenden tot een externe instantie.

Geschillencommissie Zorg

Als bemiddeling door de klachtenbemiddelaar niet lukt, of u bent niet tevreden met het oordeel van Mariëlle Bus, dan is er sprake van een geschil. U kunt een geschil schriftelijk (per brief of e-mail) voorleggen aan de onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waar De Huiskamer bij aangesloten is. Aan het inschakelen van de geschilleninstantie zijn voor u wel wat kosten verbonden.

De geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen. De geschillencommissie publiceert uitspraken. De naam van De Huiskamer is daarbij zichtbaar, maar de uitspraak is niet te herleiden naar personen: niet naar u, maar ook niet naar medewerkers van De Huiskamer.

Adressen

Mariëlle Bus

De Huiskamer

Babberichseweg 30, 6905 JV Zevenaar

Telefoon: 06 - 2874 0102

E-mail: info@dehuiskamer.nl

www.dehuiskamer.nl

Onafhankelijke Klachtenbemiddelaar De Huiskamer

Dorothea van der Velden

Telefoon: 06 - 4977 4576

E-mail: dorothea.vdvelden@gmail.com

Geschillencommissie Zorg

Postbus 90600, 2509 LP DEN HAAG

Zie voor meer informatie en het indienen van een geschil:

www.degeschillencommissiezorg.nl

Zorgcommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg

Juridisch Loket Arnhem

Ruiterstraat 33, 6811 CP ARNHEM

Telefoon: 0900 - 8020 (€ 0,10 p/m)

www.juridischloket.nl