

## Klachtenregeling Thuiszorg Espoir



De klachtenprocedure voor Thuiszorg Espoir, in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beschrijft hoe klachten van cliënten worden ontvangen, geregistreerd, geëvalueerd en afgehandeld om te voldoen aan de wettelijke vereisten en de belangen van de cliënten te waarborgen.

### 1. Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is om een transparant en effectief proces te bieden voor het ontvangen, registreren, onderzoeken en afhandelen van klachten van cliënten van Thuiszorg Espoir. Dit proces heeft tot doel te voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en tegemoet te komen aan de belangen van onze cliënten.

### 2. Definities

- 2.1. Klacht: Een uiting van ongenoegen of bezwaar van een cliënt, mondeling of schriftelijk, over de zorg of dienstverlening van Thuiszorg Espoir.
- 2.2. Cliënt: Een individu dat zorg of diensten ontvangt van Thuiszorg Espoir, inclusief cliënten van individuele begeleiding, groepsbegeleiding, maatschappelijk werk en verpleging en verzorging.
- 2.3. Klager: De persoon die een klacht indient.
- 2.4. Klachtenfunctionaris: De klachtenfunctionaris van Thuiszorg Espoir is de directeur, dhr Rhouati. Hij is verantwoordelijk voor het coördineren en beheren van het klachtenproces. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om de klacht te bespreken en eventuele aanvullende informatie te verzamelen.

### 3. Klachtenprocedure

#### 3.1. Ontvangst van de Klacht

- A. Cliënten worden aangemoedigd om hun klachten mondeling of schriftelijk te uiten bij de medewerker met wie zij contact hebben of bij de klachtenfunctionaris van Thuiszorg Espoir. Dit kan telefonisch op het nummer 06-40724294 en via de mail naar [s.rhouati@Thuiszorg Espoir.nl](mailto:s.rhouati@ThuiszorgEspoir.nl).
- B. Klachten kunnen ook worden ingediend door familieleden, wettelijke vertegenwoordigers of andere betrokkenen namens de cliënt, mits zij hiervoor schriftelijke toestemming hebben.

#### 3.2. Registratie van de Klacht

- A. Alle ontvangen klachten worden schriftelijk geregistreerd, inclusief de datum van ontvangst, naam van de klager, aard van de klacht en contactgegevens.
- B. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het bijhouden van het klachtenregister en het toewijzen van een uniek klachtnummer aan elke klacht.

#### 3.3. Onderzoek van de Klacht

- A. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht door relevante documentatie te raadplegen en indien nodig gesprekken te voeren met betrokken medewerkers.
- B. Het doel van het onderzoek is om de aard en oorzaak van de klacht vast te stellen.

#### 3.4. Oplossing en Afhandeling

- A. Op basis van het onderzoek formuleert de klachtenfunctionaris aanbevelingen voor de oplossing van de klacht.
- B. De klachtenfunctionaris bespreekt de aanbevelingen met de klager en eventueel met andere betrokkenen.
- C. Thuiszorg Espoir streeft ernaar de klacht binnen zes weken na ontvangst af te handelen. Als dit niet haalbaar is, wordt de klager op de hoogte gesteld van de reden voor de vertraging en wordt een nieuwe verwachte afhandelingsdatum gegeven.

#### 3.5. Schriftelijke Reactie

- A. Thuiszorg Espoir verstrekt een schriftelijke reactie aan de klager waarin de bevindingen van het onderzoek, de genomen maatregelen en eventuele verdere stappen worden uiteengezet.

#### 3.6. Klachtenregistratie en Evaluatie

- A. De klachtenfunctionaris registreert de afhandeling van de klacht en evalueert het proces.
- B. Indien nodig worden beleids- en procedurewijzigingen voorgesteld om herhaling van vergelijkbare klachten te voorkomen.

- 3.7. Wanneer u er samen niet uitkomt is er ook nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie De Geschillencommissie ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Uiteraard is het ook mogelijk je klacht zonder tussenkomst van de klachtenfunctionaris bij deze organisatie in te dienen.

#### 4. Vertrouwelijkheid en Privacy

- 4.1. Alle klachten en gerelateerde informatie worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met degenen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht.
- 4.2. Dit klachtenprocedureplan wordt regelmatig geëvalueerd en bijgewerkt om ervoor te zorgen dat het voldoet aan de geldende wet- en regelgeving en de behoeften van onze cliënten. Cliënten worden op de hoogte gesteld van deze procedure en hun recht om een klacht in te dienen bij Thuiszorg Espoir.