



Klachtenprocedure Partners in Zorg 2020

Inleiding

In deze klachtenregeling staat de procedure beschreven met betrekking tot het indienen en behandelen van klachten bij Partners In Zorg. Als u een klacht heeft, bespreek deze dan eerst met een van de begeleiders van Partners In Zorg. Een gesprek kan de klacht of het probleem wellicht wegnemen.

Procedure

1. Indien u een klacht heeft, die na een gesprek met een begeleider, Gemma van Casteren en/of Carin Boeijen, niet weggenomen is, kunt u deze bij de klachtenfunctionaris van Partners In Zorg indienen door het klachtenformulier in te vullen en te versturen naar klachtencommissie@partnersinzorg.nl
2. Binnen 2 weken krijgt u een ontvangstbevestiging van de klacht.
3. De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie. De voorzitter van deze klachtencommissie is niet werkzaam voor of bij Partners In Zorg. De persoon op wie de klacht van toepassing is, neemt geen deel aan de behandeling van de klacht.
4. De klachtencommissie stellen de indiener van de klacht en de persoon op wie de klacht van toepassing is in de gelegenheid mondeling of schriftelijk toelichting te geven op hetgeen waarover is geklaagd.
5. Binnen 8 weken na het indienen van de klacht stelt de klachtencommissie de indiener van de klacht, de persoon op wie deze van toepassing is en de zorgaanbieder (Gemma van Casteren en/of Carin Boeijen) schriftelijk op de hoogte van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, eventueel vergezeld van aanbevelingen.
6. Binnen een maand¹ na ontvangst van het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie, deelt Partners In Zorg de indiener van de klacht en de klachtencommissie mede of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zijn/worden genomen en zo ja, welke.

¹ Mocht Partners In Zorg van de termijn van één maand afwijken, brengt ze de indiener van de klacht en de klachtencommissie hiervan op de hoogte en de nieuwe termijn waarbinnen Partners In Zorg de maatregelen kenbaar maakt.



Toelichtingen

- I. De klachtenregeling is aantoonbaar bekend bij zowel medewerkers als cliënten en kan teruggevonden worden op de website van Partners In Zorg (www.partnersinzorg.nl).
- II. Partners In Zorg draagt er zorg voor dat over elk kalenderjaar een verslag wordt opgesteld waarin worden aangegeven:
 - a. een beknopte beschrijving van de regeling;
 - b. de wijze waarop de zorgaanbieder die regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht;
 - c. de samenstelling van de klachtencommissie;
 - d. in welke mate die klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen;
 - e. het aantal en de aard van de door die klachtencommissie behandelde klachten;
 - f. de strekking van de oordelen en aanbevelingen van die klachtencommissie;
 - g. de aard van de maatregelen.