Klachtenregeling

We willen graag dat de cliënten aan wie ZonnaCare zorg verleent tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan hanteren wij de volgende procedure.

❶ kennis nemen van klacht

Medewerker neemt kennis van een klacht. Betreft het een klacht over eigen functioneren, ga dan verder naar stap 2, ga anders verder naar stap 4.

❷ bespreken van klacht

Medewerker bespreekt de geuite onvrede met de klager. Medewerker hanteert een professionele, klachtvriendelijke houding en geeft klager voldoende de ruimte om de ervaren onvrede te uiten en zoekt samen met klager naar een oplossing voor de klacht.

❸ melding van klacht aan klachtenfunctionaris

Medewerker die kennis neemt van een klacht meldt deze klacht dezelfde dag schriftelijk aan de klachtenfunctionaris. Wordt de melding gedaan door een betrokken medewerker, dan wordt tevens bij de melding aangegeven of er samen met klager een bevredigende oplossing voor de klacht is gevonden.

❹ onderzoek en registratie door klachtenfunctionaris

Na ontvangst van een melding neemt de klachtenfunctionaris binnen 2 dagen telefonisch contact op met klager. Voor zover een oplossing is gemeld, wordt nagegaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost. Wanneer er geen oplossing voor de klacht is gevonden, maakt de klachtenfunctionaris een afspraak voor een persoonlijk gesprek met klager, zo mogelijk binnen een termijn van 14 dagen.

❺ klachtenbemiddeling

Door de klachtenfunctionaris wordt gesproken met zowel klager als beklaagde, waarbij het beginsel van hoor en wederhoor zorgvuldig wordt toegepast. De klachtenfunctionaris tracht via bemiddeling te komen tot een voor klager bevredigende oplossing. Wanneer dat lukt, wordt de uitkomst geregistreerd in het klachtenregister en is de klacht daarmee afgehandeld. Wanneer bemiddeling niet mogelijk is of wanneer de bemiddeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, stelt de klachtenfunctionaris de directie van ZonnaCare in kennis.

❻ klachtenafhandeling door directie

Door de directie worden klachten afgehandeld, die niet in een eerdere fase konden worden opgelost. De directie past het beginsel van hoor en wederhoor zorgvuldig toe en hoort de klachtenfunctionaris. Door de directie wordt vervolgens een beslissing genomen, die schriftelijk wordt medegedeeld aan klager en overige betrokkenen. De directie wijst de klager schriftelijk op andere mogelijkheden die klager heeft om zijn klacht in te dienen.

❼ evaluatie klachten

Maandelijks worden de geregistreerde klachten geëvalueerd door de klachtenfunctionaris en directie. Indien klachten daartoe aanleiding geven, worden maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te vermijden.