

Klachtenprocedure Leunzorg

De 10 stappen.

Stap 1. Ontvangst van de klacht

De procedure start bij het ontvangen van een klacht (per e-mail naar dsnijders@zorgbelang-brabant.nl, zowel intern als extern) door de organisatie of via de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Leunzorg. Indien de klachtenfunctionaris de klacht ontvangt, registreert deze de klacht digitaal via het klachtenformulier op de website. De onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft een reactietijd van 6 weken.

Stap 2. Telefonisch overleg met de indiener

Indien Leunzorg de klacht ontvangt, heeft deze met de indiener een nader (telefonisch) overleg om de klacht te bespreken en zo mogelijk op te lossen. Indien de klacht hiermee wordt opgelost, eindigt de procedure. Zie stap 9.

Stap 3. Uitnodiging voor gesprek met de indiener

Indien de klacht niet is opgelost, wordt de indiener uitgenodigd voor een gesprek. De indiener mag iemand meenemen die de indiener kan ondersteunen tijdens het gesprek.

Stap 4. Het gesprek

Tijdens het gesprek is het doel dat de klacht weg wordt genomen en dat er een gezamenlijke oplossing ontstaat. Soms kan het gesprek ook een ander doel hebben zoals, het krijgen van een excuus door de organisatie, het verhaal kwijt willen, of ervoor zorgen dat de aanleiding van de klacht zich niet meer herhaalt. Ook zal tijdens het gesprek een verslag worden geschreven die beide partijen krijgen. Indien de klacht hiermee wordt opgelost, eindigt de procedure. Zie stap 9.

Stap 5. Recht op een onafhankelijke klachtenfunctionaris

Wanneer beide partijen niet samen zijn gekomen tot een oplossing kan er beroep worden gedaan op de onafhankelijke klachtenfunctionaris, of geschillen instantie bij Stichting klachtenregeling www.klachtenregeling.nl. Leunzorg is hierbij aangesloten. Dit is een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar de indiener recht op heeft.

Stap 6. Reactietijd van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris informeert de indiener over de ontvangst van de klacht en de termijn waarop deze een reactie kan verwachten (Binnen 6 weken).

Stap 7. De klachtenfunctionaris buigt zich over de situatie

De klachtenfunctionaris gaat, op basis van inhoud, aard en omvang van de klacht, na welk team het betreft en wie voor afhandeling van de klacht aangesproken moet worden. De klachtenfunctionaris maakt met de betrokkene(n) bij de klacht een afspraak over de berichtgeving aan de indiener van de klacht en versterkt informatie aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Stap 8. De oplossing wordt voorgedragen aan de klacht indiener

De indiener krijgt bericht over de oplossing. De indiener kan op basis van de voorgestelde oplossing een beslissing nemen of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld of komt met een ander voorstel, zo niet dan komt Leunzorg of de klachtenfunctionaris met een nieuw voorstel.

Stap 9. Registratie van de klacht

De klachtenfunctionaris registreert de oplossing van de klacht digitaal via mail dsnijders@zorgbelang-brabant.nl en alle betrokkenen ontvangen een afschrift van de oplossing. Leunzorg zorgt ervoor dat de klacht met de oplossing(en) worden opgeslagen in het klachtenregister.

Stap 10. Jaarrapportage

De jaarrapportage van alle geregistreerde klachten wordt voorgelegd aan de directie van Leunzorg. Op grond van deze jaarlijkse rapportage en analyse van de klachtenfunctionaris neemt de organisatie maatregelen om in het vervolg de klacht te voorkomen. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd aan alle medewerkers.
