

## Klachtenprotocol voor Thuiszorg 't Hartje

### 1. Doel:

Het doel van dit klachtenprotocol is om een gestructureerde en efficiënte manier te bieden voor het indienen en behandelen van klachten binnen Thuiszorg 't Hartje. Het streeft naar het oplossen van klachten op een respectvolle, eerlijke en tijdige manier met als uiteindelijk doel de tevredenheid van cliënten te behouden en te verbeteren.

### 2. Definitie van een klacht:

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ontevredenheid van een cliënt over de dienstverlening, het gedrag van het personeel, de kwaliteit van de zorg of enige andere aangelegenheid die verband houdt met Thuiszorg 't Hartje.

### 3. Indienen van een klacht:

Cliënten kunnen een klacht indienen via de volgende mogelijkheden:

- Mondeling: rechtstreeks aan de zorgverlener, zorgcoördinator of een ander personeelslid.
- Schriftelijk: door het invullen van een klachtenformulier, beschikbaar gesteld door Thuiszorg 't Hartje. (zie [www.thuiszorgthartje.nl](http://www.thuiszorgthartje.nl))
- Per e-mail: via [u.altintas@thuiszorgthartje.nl](mailto:u.altintas@thuiszorgthartje.nl)

### 4. Registratie van de klacht:

Alle ontvangen klachten worden zorgvuldig gedocumenteerd, inclusief de datum van ontvangst, de aard van de klacht, de naam van de cliënt en eventuele andere relevante informatie. Deze registratie gebeurt vertrouwelijk en wordt alleen gedeeld met personeelsleden die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht.

### 5. Behandeling van de klacht:

- Klachten worden serieus genomen en behandeld met respect voor de cliënt.
- Een klachtenbehandelaar, aangewezen door Thuiszorg 't Hartje, zal de klacht onderzoeken en streven naar een passende oplossing.
- De klachtenbehandelaar kan indien nodig aanvullende informatie verzamelen door gesprekken te voeren met de betrokken partijen.
- De organisatie streeft ernaar om te reageren binnen 48 uur en de klachten binnen 14 dagen af te handelen.
- Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt is opgelost, kan deze een formele klachtenprocedure volgen.

### 6. Formele klachtenprocedure:

Indien de cliënt niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij ervoor kiezen om contact op te nemen met De Geschillencommissie zorg. Via [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl) kunt u uw klacht indienen.

### **7. Evaluatie en verbetering:**

Periodiek worden alle ontvangen klachten geëvalueerd en besproken. Op basis hiervan worden passende maatregelen genomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en herhaling van klachten te voorkomen.

### **8. Communicatie:**

Cliënten worden op de hoogte gehouden van de voortgang van hun klacht en de genomen maatregelen. Open communicatie en transparantie zijn essentieel gedurende het hele proces bij Thuiszorg 't Hartje.

### **9. Vertrouwelijkheid:**

Alle informatie met betrekking tot klachten wordt vertrouwelijk behandeld, in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

### **10. Training en bewustwording:**

Alle personeelsleden worden getraind in het herkennen, registreren en adequaat reageren op klachten. Daarnaast wordt regelmatig bewustwordingsmateriaal verspreid om het belang van klanttevredenheid en klachtenbehandeling te benadrukken. Dit klachtenprotocol is onderhevig aan periodieke evaluatie en kan worden bijgewerkt om te voldoen aan veranderende eisen en omstandigheden.