

Klachtenprocedure Acteon Thuiszorg

Definities

Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Klager

Degene die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtbehandelaar

Degene die de klacht namens Acteon Thuiszorg in behandeling neemt.

Doel klachtenprocedure

- Het op zorgvuldige wijze omgaan met klachten van cliënten en opdrachtgevers.
- Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Procedure

Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 dagen afgehandeld.
2. De ontvanger van de mondelinge klacht is in situaties die direct kunnen worden opgelost meestal ook de klachtbehandelaar. Dit is in principe de zorgcoördinator van het gebied.
3. De klachtbehandelaar verifieert of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht.
4. Is de klager niet tevreden dan wordt hij erop geattendeerd dat het mogelijk is om een schriftelijke klacht in te dienen bij de directie of de onafhankelijke klachtencommissie.
5. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering geregistreerd in het digitale klachtenregister. Ook wordt e.e.a. via de Memo in Easy Care vastgelegd.
6. De directie formuleert zo nodig eventuele corrigerende en preventieve maatregelen.

Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht kan op verschillende manieren binnen komen: via de post, mail of met behulp van het digitale klachtenformulier op de website. Het mailadres voor klachten is klachten@acteonhuiszorg.nl
2. De directie neemt de schriftelijke klacht in behandeling en handelt deze indien mogelijk binnen twee weken na ontvangst af. Mocht deze termijn niet worden gehaald, dan ontvangt de klager hierover (schriftelijk) bericht.
3. Klager en aangeklaagde worden –indien dit voor de afwikkeling van de klacht nodig is- in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling of schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor.
4. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het hoor en wederhoor en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
5. Ook de aangeklaagde wordt over de uitkomsten van de klachtafhandeling geïnformeerd.
6. Schriftelijke klachten worden bewaard in de klachtenmap en geregistreerd in het digitale klachtenregister. Ook wordt de klacht aan Easy Care gekoppeld.
7. De directie formuleert zo nodig eventuele corrigerende en preventieve maatregelen.

Onafhankelijke klachtencommissie

Een cliënt kan te allen tijde een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie van Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN). Acteon Thuiszorg is aangesloten bij BTN.
Het adres van de onafhankelijke klachtencommissie is: De Molen 89, 3995 AW HOUTEN.

Dossiervoering

Alle klachten worden gearhiveerd in de klachtenmap en/of in het digitale klachtenregister. De betreffende dossiers worden twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Analyse van klachten

Tweemaal per jaar komen de klachten tijdens de directiebeoordeling aan de orde en wordt bekeken of er sprake is van eventuele trends. Ook wordt dan beoordeeld of er (aanvullende) corrigerende of preventieve maatregelen nodig zijn.