

Klachtenprocedure Het Andere Wonen

Een klachtenprocedure is heel belangrijk voor ons. Het Andere Wonen staat voor de beste zorg en begeleiding bieden aan hun bewoners. Maar het is en blijft mensenwerk. Mocht er toch iets fout gaan, dan willen wij dit graag weten. Wanneer wij dit weten, kunnen we er ook de juiste acties op ondernemen.

Om dit in een juiste volgorde te doen hebben we een klachtenprocedure vastgelegd.

Bespreek uw klacht

Belangrijk is dat u zo snel mogelijk met uw klacht naar het ondernemerspaar van uw locatie gaat. Maak uw klacht bespreekbaar. Zij zullen luisteren naar uw klacht en daar naar handelen.

Op grond van de Wet kwaliteit klachten en geschillen (Wkkgz) is iedere zorgaanbieder verplicht een klachtenregeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten (artikel 13, eerste lid, Wkkgz). De klachtenregeling is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.

-  **1** U bent ontevreden met de geleverde zorg en wilt een klacht indienen. U bespreekt dit allereerst met de aangeklaagde. Komt u er niet uit, dan gaat u naar stap 2.
-  **2** Klager kiest, indien gewenst, ervoor om contact op te nemen met klachtenfunctionaris (KF) van Quasir. (Klager kan ook direct naar stap 7.) KF biedt ondersteuning en advies. Dit begint bij luisteren en ondersteunen bij het formuleren van de klacht. Ook zoekt KF samen met klager naar passende oplossingsrichtingen.
-  **3** De KF luistert naar het verhaal van de aangeklaagde. KF houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van het proces van de klachtenbehandeling.
-  **4** Indien gewenst door klager en aangeklaagde bemiddelt KF tussen beide partijen. Voor bemiddeling is instemming nodig van beide partijen. KF neemt hierbij een volstrekt onafhankelijke positie in. KF zorgt voor hoor en wederhoor en behandelt informatie strikt vertrouwelijk.
-  **5** KF is onafhankelijk voorzitter tijdens het bemiddelingsgesprek en schrijft de afspraken op die klager en aangeklaagde met elkaar maken. Er wordt geen verslag gemaakt.
-  **6** Bereiken klager en aangeklaagde geen oplossing ondanks de bemiddeling? Dan informeert KF de klager welke vervolgstappen er nog mogelijk zijn.
-  **7** Klager kan de klacht schriftelijk sturen aan de zorgaanbieder waartegen de klacht gericht is. KF ondersteunt klager bij het formuleren van de klacht. De zorgaanbieder moet binnen zes weken antwoorden.
-  **8** Kan klager zich niet vinden in de antwoorden van de zorgaanbieder? Dan wijst KF klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via:

Afdeling klachtenbemiddeling van Quasir

E-mail: bemiddeling@quasir.nl

Telefoon: 085 – 48 740 12

Post: Quasir t.a.v. afdeling klachtenbemiddeling
Postbus 1021
7940 KA Meppel

www.quasir.nl

Als u er niet uit komt met het ondernemerspaar en u heeft uw klacht gemeld bij Quasir? Dan kunt u contact opnemen met Stichting Zorggeschil:

Stichting Zorggeschil
Postbus 132
8430 AC Oosterwolde

Telefoon: 085 – 27 332 19

