



Richtlijn klachtenprocedure



Het kan gebeuren dat u ontevreden bent over de verleende zorg aan u of aan een familielid. Vanzelfsprekend doet Parento Thuiszorg er dan alles aan om deze ontevredenheid weg te nemen. Mochten er toch zaken zijn waar u ontevreden over bent waar u niet met Parento Thuiszorg over wilt praten dan kunt u met uw klacht terecht bij vereniging SPOT. Parento Thuiszorg is lid van de vereniging SPOT. Zij komen op voor de belangen van kleine en kleinschalige thuis- en woonzorgorganisaties. SPOT en haar leden vinden het belangrijk dat een klacht zo snel mogelijk naar tevredenheid wordt opgelost. Daarom heeft SPOT de behandeling van klachten voor haar leden gezamenlijk georganiseerd.

Hoe om te gaan met klachten

Parento Thuiszorg stuurt haar medewerkers aan om te werken vanuit onze visie zorg op maat. Het kan, hoe vervelend ook, voorkomen dat u ontevreden bent over de hulpverlener, de dienstverlening in het algemeen of andere zaken. Wij willen u informatie aanreiken zodat u, in het geval van ontevredenheid, een formele klacht in kunt dienen. Het is mogelijk om de klacht direct binnen de organisatie kenbaar te maken of bij een onafhankelijke klachten functionaris. Indien u intern een klacht indient kunt u binnen 3 werkdagen een reactie verwachten. De klachten worden door de administratie opgeslagen in het klachtenoverzicht. Ook wordt daarin vermeld, hoe de klacht afgerond is.

Hieronder beschrijven wij de mogelijkheden die u heeft om de klacht kenbaar te maken;

- In alle gevallen kunt u advies vragen over uw klacht aan de Cliëntenraad van Parento Thuiszorg, via cliëntenraad@parento.nl.
- Probeer de klacht altijd te bespreken met de veroorzaker van de klacht. Hij/zij zal het waarderen als de oorzaak van de klacht direct kan worden opgelost.
- U kunt de klacht voorleggen aan de directe leidinggevende van het wijkteam. Dat kan via email info@parento.nl of via onderstaand postadres;

Kerklaan 100
2912 CL Nieuwerkerk aan den IJssel

- U kunt de klacht voorleggen aan de bestuurder Elma van der Eijk via telefoonnummer 06-48340797.
- U kunt uw klacht neerleggen bij onze onafhankelijke klachtenfunctionaris. SPOT heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris waar haar leden gebruik van kunnen maken. De klachtenfunctionaris is bereikbaar op telefoonnummer 035-54 27 517, per mail: klacht@verenigingspot.nl of via de post:

Klachtencommissie van SPOT
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 5135
1410 AC Naarden

De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor u en de zorgaanbieder bevredigende oplossing. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en doet een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. Hij/zij bespreekt met u de klacht en zal in eerste instantie proberen om de klacht door bemiddeling op te lossen. Lukt dit niet, dan kan de klachtenfunctionaris een overleg organiseren waarin u en de zorgaanbieder oplossingen kunnen bespreken. De klachtenfunctionaris kan daarbij deskundigen uitnodigen of raadplegen.

Uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht brengt de klachtenfunctionaris een advies uit, waar de zorgaanbieder binnen twee weken op moet reageren. Er zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris.

Mocht deze behandeling niet naar uw tevredenheid zijn verlopen, dan kunt u nog formeel een klacht indienen bij een erkende Geschilleninstantie. SPOT is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. De Geschilleninstantie kan een bindend advies uitbrengen en kan een schadevergoeding toekennen. De Geschilleninstantie doet uiterlijk binnen zes maanden na het voorleggen van de klacht uitspraak. Wanneer uw klacht gaat over het omgaan met privacygegevens dan is een laatste mogelijkheid het melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Op grond van de Wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) kunt u hen verzoeken een onderzoek in te stellen of de wijze van gegevensverwerking door ons in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens.