



## **Klachtenreglement Edulife**

### **Inleiding**

Edulife streeft naar tevredenheid, zowel in de zorg als in de aandacht voor (betrokkenen rondom) de cliënt. Transparantie en openheid in onze werkzaamheden staat hierbij centraal. Wij zijn altijd bereid om uit te leggen hoe en waarom werkzaamheden verricht zijn. Toch kan het voorkomen dat het optreden van Edulife en/of zijn medewerkers aanleiding geeft tot klachten.

Edulife neemt klachten zeer serieus en na beoordeling van de klacht volgen er indien nodig verbeteringen. Klachten vragen om een zorgvuldige afhandeling, waarbij zowel aan klager als aan betrokkene recht wordt gedaan.

### **Mogelijkheden**

Indien Edulife bij het vervullen van haar taken onbegrip of ontevredenheid teweeg brengt bij cliënten, naasten van cliënten, nabestaanden en/of andere personen, zal Edulife zich naar vermogen inspannen om herstel van goede verhoudingen tot stand te brengen.

Er zijn meerdere mogelijkheden om een klacht kenbaar te maken, waarbij het aan de klager is welke keuze hij/zij maakt.

## **1. Bespreken met betrokkene**

Wie een probleem heeft met de manier waarop hij/zij wordt behandeld of bejegend, kan dat uiteraard bespreken met degene tegen wie het bezwaar zich richt. Onze medewerkers zullen trachten de kritiek of klacht om te zetten in verbeteringen. Ter lering worden deze kritiekpunten en/of klachten wel (anoniem) geregistreerd en besproken in het team.

## **2. Bemiddeling**

Een tweede mogelijkheid is klachtenbemiddeling. Het doel van de bemiddeling is het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de cliënt en zijn/haar begeleider. Cliënten kunnen te allen tijde contact zoeken met de leidinggevende van degene op wie de klacht betrekking heeft. Deze geeft geen oordeel over de gegrondheid van de klacht, maar kan behulpzaam zijn bij het ophelderen van eventuele misverstanden en biedt een luisterend oor, waardoor mogelijk de goede verhouding tussen de klager en de betrokken medewerker hersteld kan worden. De invulling van een klachtenformulier maakt deel uit van de bemiddeling. Een andere mogelijkheid is om de schriftelijke klacht direct aan de zorg coördinator te richten. De bemiddeling eindigt wanneer klager en bemiddelaar samen constateren dat het probleem is opgelost of wanneer een van beiden – klager of bemiddelaar – kenbaar maakt geen heil te zien in voortzetting van de bemiddeling. Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat altijd de mogelijkheid het oordeel van de externe Geschillencommissie te vragen over de gegrondheid van de klacht.

## **3. Externe (onafhankelijke) Geschillencommissie**

De derde mogelijkheid om een klacht kenbaar te maken is via een onafhankelijke externe geschillencommissie. Edulife is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Het doel van deze commissie is een oordeel uit te spreken over het al dan niet gegrond zijn van een klacht en een bijdrage te leveren aan eventuele genoegdoening bij de klager. De Geschillencommissie geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht. De Geschillencommissie is niet gerechtigd tot verdere maatregelen. De Geschillencommissie kan wel aanbevelingen doen aan Edulife naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden,

of hoe in de toekomst een klacht kan worden voorkomen. Vervolgens laat Edulife binnen een maand weten of en welke maatregelen genomen zullen worden naar aanleiding van het oordeel van de Geschillencommissie. Voor meer informatie kunt u terecht op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen)

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **Klachten rechtstreeks aan de Inspectie voor Volksgezondheid**

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaard en vindt dat een zorgaanbieder geen of onvoldoende maatregelen treft, dan is de klachtencommissie verplicht dit te melden bij de inspectie. Wanneer u van mening bent dat de zorgaanbieder zich niet houdt aan de wettelijke regels voor een klachtregeling kunt u dit melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg.

Is de klacht niet opgelost, dan kan de klacht gemeld worden bij de Inspectie van de Volksgezondheid. De inspectie kan niet overgaan tot behandeling, maar zal de klacht gebruiken binnen zijn toezichthoudende taak. De Inspecteur bewaakt de kwaliteit van de gezondheidszorg. Hij kan de hulpverlener attenderen op fouten, maar heeft zelf geen sanctiemogelijkheden.

Meer informatie kan gevonden worden op [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl).

### **Indienen van een klacht**

Voor het indienen van een klacht bestaan diverse mogelijkheden:

- Bespreekbaar maken met de begeleider
- Verzenden van een email naar [stef@edulife.nl](mailto:stef@edulife.nl)
- (Telefonisch) Contact opnemen met de klachtenfunctionaris. U kunt aangeven dat u een klacht heeft en de klachtenfunctionaris zal voor u het klachtenformulier invullen of opsturen. Uiteraard worden alle klachten behandeld door de klachtenfunctionaris en zal de klager een (eerste) reactie ontvangen binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.