

Klachtenprocedure cliënt – versie 2.0

van

EduLife



Zorg en welzijn

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. Wanneer u een klacht heeft over de zorg die door Edulife aan u is geleverd dan zijn er een aantal stappen die u kunt ondernemen. Hieronder zijn deze stappen voor u uitgeschreven.

1. Bespreek de klacht eerst met de betreffende persoon waarover u een klacht heeft

Maak de klacht eerst kenbaar bij de desbetreffende zorgverlener. Dit kan uw begeleider, verzorger, maatschappelijk werker of een andere medewerker zijn. In de meeste gevallen is de klacht in een direct gesprek met de desbetreffende zorgverlener op te lossen. De kans is groot dat de betreffende zorgverlener niet weet dat u ontevreden bent over de ontvangen zorg. Hierbij enkele tips bij het kenbaar maken van een klacht over zorg:

- Reageer zo snel mogelijk op de onvrede.
- Vraag wanneer nodig een gesprek aan. Probeer eventueel van tevoren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en aan de zorgverlener te overhandigen.
- Bedenk wat u met het gesprek wilt bereiken.
- Neem, indien gewenst, iemand mee ter ondersteuning bij het gesprek.

2. Bemiddeling met directrice en leidinggevende Eva Bouter

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 zorgcoördinator te richten. In het geval van Edulife gaat dit om Eva Bouter.

Mail: eva@edulife.nl

3. Klachtenfunctionaris van Edulife

Een klachtenfunctionaris is onafhankelijk en neemt uw klacht serieus. Zijn doel is het bespreekbaar maken van klachten (of onvrede) en bemiddelen bij conflicten. Ook kunt bij haar terecht met uw verhaal. Tevens kan er voor gezorgd worden dat u een excuus krijgt van uw zorgverlener. Maar ook het wijzigen van de procedure die bij u tot uw klacht heeft geleid kan tot de resultaten behoren. Buiten het aanhoren van uw klacht kan deze functionaris ook een bemiddelingsgesprek tussen u en de betreffende zorgverlener regelen. Maar zij kan u ook adviseren bij de te nemen vervolgstappen. In het geval van Edulife gaat dit om Joyce Boomsma

Mail: joyce@edulife.nl

Als het probleem van de klager niet tot een oplossing is gebracht, bestaat in het uiterste geval altijd de mogelijkheid het oordeel van de externe Geschillencommissie te vragen over de gegrondheid van de klacht.

4. Dien uw klacht schriftelijk in bij klachtenportaal Zorg

De vierde mogelijkheid om een klacht kenbaar te maken is via een onafhankelijke externe klachtenportaal. Edulife is hiervoor aangesloten bij klachtenportaal Zorg. 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. Het klachtenportaal geeft na een hoorzitting, waarbij klager en betrokkene(n) worden gehoord, alleen een oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht. Het klachtenportaal is niet gerechtigd tot verdere maatregelen. Het klachtenportaal kan wel aanbevelingen doen aan Edulife naar aanleiding van een klacht, bijvoorbeeld hoe de klacht opgelost kan worden, Klachtenreglement Edulife 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 het klachtenportaal. Voor meer informatie kunt u terecht op: [Klachtenregeling voor zzp'ers en kleinschalige zorgaanbieders | KPZ \(klachtenportaalzorg.nl\)](https://klachtenportaalzorg.nl)