

Klachtenbeleid AYA Thuiszorg

Onze medewerkers doen hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen. Desondanks kan het uiteraard een keer voor komen dat u ontevreden bent of een klacht heeft. Indien dit het geval is, meldt het ons gerust. Naast het feit dat wij uw klacht of onvrede graag willen oplossen zien wij deze signalen ook als een middel om onze zorgverlening nog beter te organiseren.

De werkwijze:

1. Heeft u een klacht of bent u niet tevreden, bespreekt u dit dan met uw zorgverlener. Deze stelt het namelijk vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken;
2. Meldt u uw klacht of onvrede liever niet aan uw zorgverlener of komt u met uw zorgverlener niet tot een oplossing, dan kunt u altijd contact opnemen met de zorgcoördinator van AYA Thuiszorg. Deze directe benadering gaat niet iedereen even gemakkelijk af, maar als uw zorgverlener/zorgcoördinator niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen;
3. Komt u in overleg met de zorgcoördinator niet tot een oplossing, dan kunt u zich telefonisch of schriftelijk wenden tot de manager. Deze zal vervolgens contact met u opnemen om de situatie met u te bespreken en proberen tot een oplossing te komen;
4. Komt u met zowel de zorgverlener/-coördinator als de manager niet tot een oplossing, dan zal uw klacht of onvrede worden voorgelegd aan de directie van AYA Thuiszorg. In overleg met u zal dan alsnog geprobeerd worden tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen;
5. Indien u evenmin met de directie tot een oplossing van de klacht kunt komen, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze externe klachtenfunctionaris zal samen met u en de directie naar een bevredigende oplossing zoeken.

Contactgegevens Quasir:

Telefoon : 0561 – 618 711
Website : <http://quasir.nl/>
E-mail : bemiddeling@quasir.nl

Belangrijk: u heeft ten allen tijde de mogelijkheid om de bovenstaande stappen volledig over te slaan. U kunt er dus voor kiezen om uw klacht niet aan AYA Thuiszorg kenbaar te maken, maar u in plaats daarvan rechtstreeks te wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Tussenkost van AYA Thuiszorg is derhalve niet vereist.

6. Als blijkt dat u na bovenstaande stappen niet tot een oplossing kunt komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie Stichting Zorggeschil. Uw klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij de secretaris van de klachtencommissie, hetzij per post hetzij in een gescand document per e-mail. De klachtenbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de klager en de volledige NAW gegevens van klager, te weten: naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer van klager, alsmede de correcte en volledige NAW gegevens van de aangeklaagde. Contactgegevens geschillencommissie:

Contactgegevens geschillencommissie

Stichting Zorggeschil
De Meenthe 6
8471 ZP Wolvega
0561 - 618 711 (Quasir)
info@zorggeschil.nl
www.zorggeschil.nl

WMO klanten

Voor WMO cliënten geldt een afwijkende procedure. Ontvangt u Hulp bij het Huishouden of Ambulante Ondersteuning van AYA Thuiszorg en bent u niet tevreden met onze klachtafhandeling (in stap 1 t/m 4 Hierboven), dan kunt u zich wenden tot het Team Klachten & Kwaliteit van de Gemeente Amsterdam of u kunt de Gemeentelijke Ombudsman vragen om een onderzoek uit te voeren.

Team Klachten & Kwaliteit
Antwoordnummer 9087
1000 VV Amsterdam

Gemeentelijke Ombudsman
Postbus 11131
1001 GC Amsterdam

Belangrijk: u heeft ten allen tijde de mogelijkheid om de bovenstaande stappen volledig over te slaan. U kunt er dus voor kiezen om uw klacht niet aan AYA Thuiszorg kenbaar te maken, maar u in plaats daarvan rechtstreeks tot het Team Klachten & Kwaliteit / Gemeentelijke Ombudsman (voor klanten die HbH of Ambulante Ondersteuning ontvangen) of de Stichting Zorggeschil (overige klanten) te richten. Tussenkost van AYA Thuiszorg is derhalve niet vereist.

Het spreekt voor zich dat uw klacht of onvrede, zowel intern als extern, uiterst vertrouwelijk zal worden behandeld.

Kosten

De kosten voor de behandeling van een klacht door de externe klachtenfunctionaris van Quasir komen voor rekening van AYA Thuiszorg.

Indien u ervoor kiest om uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, dan moet u hiervoor €50 klachtengeld betalen. AYA Thuiszorg zal de rekening krijgen voor de kosten die de geschillencommissie moet maken voor onderhavige geschilbeslechting.

U kunt tot €500 kosten veroordeeld worden.

Leren en verbeteren

AYA Thuiszorg is een lerende organisatie die uw klacht gebruikt om haar dienstverlening te verbeteren. Alle klachten en de daaropvolgende maatregelen worden derhalve schriftelijk geregistreerd op een klachtenformulier. De klachten worden besproken in het werkoverleg zodat alle zorgverleners hiervan kunnen leren.

Aan het einde van het jaar worden de klachten geanalyseerd door de manager om te onderzoeken welke klachten vaak voorkomen. Indien nodig worden hierop maatregelen op organisatorisch niveau genomen om te vermijden dat veel voorkomende klachten zich herhalen.