

Klachtenregeling Uw ZorgCompaan

Hebt u een klacht over de dienstverlening door Uw ZorgCompaan? Laat het ons weten. In dit document vindt u het doel en de procedure van onze klachtenregeling.

Doel van de klachtenregeling:

- Klachten van cliënten van Uw ZorgCompaan naar ieders tevredenheid oplossen.
- Leren van de klacht en daar waar nodig wijzigingen aanbrengen in de manier van werken.

Procedure klachtenregeling

1. Uw ZorgCompaan gaat ervan uit dat u uw klacht eerst met de betrokken medewerker bespreekt om tot een oplossing te komen.
2. U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij Uw ZorgCompaan (info@uwzorgcompaan.eu).
3. U kunt contact opnemen met Quasir¹ (met vermelding van uw contactgegevens) om u gratis door een klachtenfunctionaris te laten:
 - adviseren met betrekking tot de indiening van een klacht en/of
 - bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of
 - bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
4. Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
5. De behandeling van uw klacht is gericht op het bereiken van een oplossing waarmee beide partijen tevreden zijn.
6. U wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van uw klacht.
7. U ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening van uw klacht, een schriftelijke mededeling van Uw ZorgCompaan waarin wordt aangegeven welke beslissingen Uw ZorgCompaan over en naar aanleiding van uw klacht heeft genomen met een korte motivatie. Ook wordt in de schriftelijk mededeling aangegeven binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.
8. Indien voor een vereist zorgvuldig onderzoek van een klacht naar het oordeel van Uw ZorgCompaan meer tijd nodig is, kan Uw ZorgCompaan de in onderdeel 7 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. Uw ZorgCompaan doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan u.

¹ Quasir is een expertisecentrum voor klachten, calamiteiten en geschillen in zorg en welzijn. Uw ZorgCompaan heeft een abonnement met Quasir afgesloten voor een klachtenfunctionaris op afroep.

Bijstand van klachtenfunctionaris Quasir

De klachtenregeling, vanaf het moment dat u zich wendt tot Quasir om u te laten adviseren/bijstaan door de klachtenfunctionaris, verloopt als volgt:

- a. Indien uw klacht nog niet is geuit bij Uw ZorgCompaan, dan verwijst Quasir u terug naar de Uw ZorgCompaan, tenzij b van toepassing is.
- b. Indien u zich wenst te laten adviseren en/of bijstaan bij het formuleren van een klacht dan zal de klachtenfunctionaris u hierin adviseren en/of bijstaan;
- c. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing, waarbij de klachtenfunctionaris tevens het gestelde in de onderdelen 3, 4 en 5 van dit artikel in acht zal nemen:
 - ❖ de klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - ❖ de klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - ❖ alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
 - ❖ de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - ❖ indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen U en Uw ZorgCompaan, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - ❖ indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen U en Uw ZorgCompaan, dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Uw ZorgCompaan. Uw ZorgCompaan handelt uw klacht vervolgens af met inachtneming van de termijnen zoals vermeld in artikelen 7 en 8 van de klachtenprocedure.
 - ❖ indien de situatie als bedoeld in bovenstaande van toepassing is, dan zal de klachtenfunctionaris u wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere afhandeling door Uw ZorgCompaan, voor te leggen aan Stichting Zorggeschil, de geschilleninstantie waarbij Uw ZorgCompaan is aangesloten.