

Klachtenregeling ZorgMies Nederland

ZorgMies vindt het belangrijk dat cliënten, mantelzorgers en andere betrokkenen tevreden zijn over de geboden zorg- en dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is, een klacht heeft of een suggestie voor verbetering wil doen.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden behandeld binnen ZorgMies Nederland en de aangesloten zelfstandige regionale ZorgMies-vestigingen. Deze vestigingen worden geleid door zelfstandig ondernemers die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse uitvoering van de zorgverlening binnen hun regio.

1. Heeft u een klacht, bent u ergens niet tevreden over of heeft u een suggestie ter verbetering?

Dan vragen wij u dit eerst bespreekbaar te maken bij uw regionale ZorgMies-vestiging. Veel klachten of misverstanden kunnen in een persoonlijk gesprek snel en naar tevredenheid worden opgelost. De regionale ZorgMies-vestiging onderzoekt de melding en probeert samen met u tot een passende oplossing te komen.

Als een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost of wanneer iemand aangeeft een formele klacht te willen indienen, meldt de regionale ZorgMies-vestiging dit direct aan ZorgMies Nederland.

De regionale ZorgMies-vestiging verleent alle medewerking die nodig is voor een zorgvuldige behandeling van de klacht door ZorgMies Nederland en de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

2. Formele klacht indienen bij ZorgMies Nederland

Komt u er samen met de regionale ZorgMies-vestiging niet uit? Dan kunt u een formele klacht indienen bij ZorgMies Nederland. Dit kan:

- via het klachtenformulier op de website;
- per e-mail via meldingen@zorgmies.nl

Na ontvangst ontvangt u een bevestiging van uw klacht. ZorgMies Nederland registreert alle formele klachten zorgvuldig en vertrouwelijk.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

ZorgMies Nederland draagt zorg voor een onafhankelijke behandeling van formele klachten met ondersteuning van de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris ondersteunt alle betrokken partijen, bevordert een oplossing en bewaakt een zorgvuldige afhandeling van de klacht. Wanneer een formele klacht wordt ingediend, wordt deze in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris:

- luistert naar beide partijen;
- geeft informatie en advies over de klachtenprocedure;
- kan bemiddelen tussen betrokken partijen;

- bewaakt een zorgvuldige afhandeling.

Voor ZorgMies Nederland wordt deze rol vervuld door Joke Straathof.

4. Behandeling van de klacht

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en bespreekt deze met de betrokken partijen. Samen wordt gezocht naar een passende oplossing. Wanneer bemiddeling niet leidt tot een oplossing, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijke reactie waarin staat:

- welke klacht is onderzocht;
- welke stappen zijn genomen;
- wat de uitkomst van de behandeling van de klacht is
- welke eventuele verbetermaatregelen worden getroffen.

Conform de Wkkgz ontvangt de indiener van de klacht deze reactie uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Wanneer meer tijd nodig is, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De indiener van de klacht wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

5. Geschilleninstantie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u uw geschil voorleggen aan de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij ZorgMies Nederland via branchevereniging Zorgthuis NL is aangesloten: Stichting Zorggeskil

Stichting Zorggeskil behandelt geschillen onafhankelijk en doet een bindende uitspraak. Meer informatie is te vinden op: <https://zorggeskil.nl/>

6. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle betrokkenen behandelen informatie over klachten vertrouwelijk. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG). Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht, kwaliteitsverbetering en wettelijke verplichtingen.

7. Leren en verbeteren

ZorgMies Nederland registreert klachten, signalen en verbeter suggesties. Periodiek worden deze geanalyseerd om patronen te herkennen en de kwaliteit van dienstverlening verder te verbeteren.