

Klachten en Geschillen

1. Vanaf 01-01-2016 is de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg) van kracht, deze wet verplicht dat iedere zorgaanbieder een onafhankelijke klachtenfunctionaris heeft voor de informele afhandeling van cliënt klachten. U bent hierdoor vrij op de manier hoe of waar u uw klacht indient.
2. Elk bericht dat u aan People Care stuurt en waarin u aangeeft ontevreden te zijn over enige gedraging van een medewerker of persoon werkzaam uit naam van People Care, zal door ons worden behandeld als een klacht. Onder een bericht vallen hier zowel mondelinge, schriftelijke als digitale berichten en onder gedragingen vallen ook de beslissingen die binnen People Care genomen worden en waar u bij betrokken bent en gevolgen van ondervindt.

Schriftelijke klacht:

Haven 16a

2161HK Lisse

Digitaal:www.people-care.nl

of tel: 06-43827067

3. Iedereen die direct of indirect te maken heeft of heeft gehad met de zorg- en dienstverlening van People Care kan een klacht indienen, dit betreft dus zowel cliënt als eigen medewerkers. Maar ook bijvoorbeeld uw partner, familielid of curator. Nabestaanden van cliënten kunnen eveneens een klacht indienen.
4. Zodra een klacht is binnengekomen zal er een poging gedaan worden om via een gesprek tussen partijen tot een oplossing te komen. Bij People Care gaan we uit van de gedachte dat het bespreken van een probleem bij de betrokken partij veel leed kan voorkomen. Wij vragen dan ook altijd van u om in eerste instantie te proberen de klacht samen op te lossen. U kunt er hierbij natuurlijk altijd voor kiezen om uzelf te laten vertegenwoordigen bij een eventueel gesprek, of later in de procedure. Dit is niet verplicht zie voorgaande punt 1 van dit artikel.
5. Op het moment dat een gesprek met de betrokken partijen niet tot een oplossing heeft geleid, of wanneer een gesprek gezien de omstandigheden niet langer mogelijk is, kan een schriftelijke klacht worden ingediend via het klachtenformulier. Dit formulier komt vervolgens bij de interne klachtenfunctionaris terecht. Deze zal een beoordeling maken van de te nemen stappen, er zal in ieder geval aan alle betrokkenen de mogelijkheid worden geboden om hun kant van de zaak toe te

lichten. Alle partijen kunnen er hierbij voor kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een derde. Dit is niet verplicht zie voorgaande punt 1 van dit artikel.

6. Indien ook met behulp van een klachtenfunctionaris geen oplossing wordt gevonden voor de klacht, of de aard van de klacht deze weg niet mogelijk maakt dan kunt u er altijd voor kiezen om een klacht in te dienen bij de externe klachten commissie. Deze commissie zal dan een uitspraak doen en een (bindend) advies geven voor de oplossing van de klacht

Externe klachten en geschillencommissie:

Contactgegevens Stichting Klachtenregeling.nl

www.klachtenregeling.nl

info@klachtenregeling.nl

Tel: 085-4858560