



Klachtenregeling zorgvragers en hun naasten

Homepoint Thuiszorg geeft veel aandacht aan het goed begeleiden van onze zorgvragers. Het kan echter voorkomen dat onze hulp niet als prettig wordt ervaren. Het is belangrijk dat al onze zorgvragers en diens naasten tevreden over onze zorg zijn. Mocht dit op een gegeven moment niet zo zijn, dan gaan wij hierover graag in overleg: zodat er (samen) een oplossing gevonden kan worden. Bij voorkeur gebeurt dit met degene waarover de melding gaat, dan kan er hoor-wederhoor gepleegd worden, wellicht is er eenvoudig een oplossing te vinden.

Mocht dit niet lukken, zijn er uiteraard meerdere en laagdrempelige methoden om jouw klacht/melding kenbaar te maken, jij kunt gebruik maken van een zorgvragersvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris, de Klachtencommissie of eventueel de Geschillencommissie. Deze zijn allen onafhankelijk. Mocht de zorgvragersvertrouwenspersoon, de externe klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie gevraagd of ingezet worden, zijn er voor jou, als zorgvragers of diens naaste, geen kosten verbonden. Voor de inzet van de Geschillencommissie worden echter wél kosten in rekening gebracht.

Maar ook de naasten van onze zorgvragers kunnen niet tevreden zijn en in gesprek gaan met medewerkers van Homepoint Thuiszorg, onze zorgvragersvertrouwenspersoon of een klacht indienen. Jouw klacht kan per mail, brief of formulier worden verstuurd, zo houden wij de informatie bijeen.

Zorgvragers en naasten van zorgvragers kunnen het klachtenformulier invullen en versturen of een klacht per brief indienen of per mail (info@homepointthuiszorg.nl). De procedure is dezelfde als die voor de zorgvragers gevolgd wordt.

Vertrouwenspersoon

Homepoint Thuiszorg heeft 1 interne vertrouwenspersoon voor zorgvragers en diens naasten: Fatiha is de vertrouwenspersoon voor Homepoint Thuiszorg.



Klacht indienen.

Jij hebt een klacht over Homepoint Thuiszorg... en wat nu?

Jij kunt de klacht bespreken met uw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan.

De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. Soms is er simpelweg sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd.

Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Homepoint Thuiszorg zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een eenmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken met jou besproken en opgelost te hebben. Jij kunt alleen dit gesprek met uw (persoonlijke) begeleider aanvragen, maar dit kan ook met een vooraf door jou gekozen vriend(in)/ouder. En je mag jouw klacht ook sturen aan info@homepointthuiszorg.nl.

óf

KlachtenportaalZorg
(lidmaatschap 22740)
Telefoon: 0228-322 205
Westeinde 14A
1601 BJ Enkhuizen

óf

Ook kun jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden.

óf

je bespreekt jouw ongenoegen met onze interne klachtenfunctionaris Fatiha.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs, jij mag te allen tijde zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.



Klachtenformulier Zorgvragers (t.b.v. Homepoint Thuiszorg)

Aan:

Klachtenportaal Zorg

Jouw persoonlijke gegevens

Naam	
Man/ vrouw	
Geboortedatum	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + Woonplaats	
Telefoon	
Email	
Contactgegevens wettelijk vertegenwoordiger:	

Over wie gaat de klacht?

Instelling	
Naam medewerk(st)er	
Straatnaam + huisnummer	
Postcode + plaats	
Telefoonnummer	

Beschrijving van de klacht

--

Wat wil jij met de klacht bereiken?

--

<i>Datum:</i>	<i>Handtekening</i>
---------------	---------------------



Intrekking klacht (t.b.v. Homepoint Thuiszorg)

Jouw persoonlijke gegevens

Naam	
Geboortedatum	
De datum van vandaag:	

Onderstaand formulier moet met de hand worden beschreven, anders zal de klacht als `niet ingetrokken` beschouwd worden: de klacht wordt dan dus wél behandeld.

Ik trek mijn klacht in over:

Ik trek mijn klacht in, omdat:

Als jij dit intrekkingformulier, met de hand ingevuld, aanlevert, kunnen wij de klacht samen intrekken. Jij kunt dit doen door dit formulier in te leveren op kantoor/ bij jouw (persoonlijke) begeleider of per post te sturen aan Homepoint Thuiszorg.

