

Klachtenreglement You-Care

Voor cliënten de begeleiding ontvangen is de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan Het Klachtenportaal Zorg. Deze onafhankelijke instelling is gericht op het behandelen van klachten in de zorg. U kunt uw klacht indienen via www.klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen. De procedure voor klachten gemeld bij Klachtenportaal Zorg ziet er als volgt uit:

Indienen van een klacht

Een klacht welke de dienstverlening van You Care betreft kan zowel door cliënten als door andere stakeholders ingediend worden. Dit kan via:

1. info@youcare.nl
2. Een directe melding bij het klachtenportaal

In dit document staat de werkwijze van de klachtenbehandeling van You Care beschreven. Het Klachtenportaal Zorg, waar You Care bij is aangesloten houdt de eigen werkwijze aan.

Behandeling van de klacht

1. Als de klacht voldoet aan de vereisten om het in behandeling te nemen, dan bevestigt de klachtencommissie binnen vijf werkdagen de ontvangst van de klacht en de start van de klachtenprocedure aan de klager en de aangeklaagde aanbieder per e-mail.
2. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde aanbieder in de gelegenheid binnen drie weken na bevestiging van de start van de klachtenprocedure schriftelijk op de klacht te reageren.
3. Bij het uitblijven van een reactie binnen de gestelde termijn van drie weken kan de klachtencommissie terstond een oordeel geven.
4. De klachtencommissie stuurt door partijen ingediende stukken door aan de andere partij.
5. De klachtencommissie draagt ervoor zorg dat degene die de klacht heeft ingediend en de aangeklaagde aanbieder beschikken over dezelfde stukken.
6. De klachtencommissie kan besluiten een hoorzitting te houden om degene die de klacht heeft ingediend en de aangeklaagde aanbieder de gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
7. Aanwezigheid van derden tijdens de hoorzitting behoeft toestemming van de klachtencommissie. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord. Op gemotiveerd verzoek van degene die de klacht heeft ingediend kunnen partijen afzonderlijk worden gehoord.

Inwinnen en raadplegen informatie

1. De klachtencommissie is bevoegd informatie in te winnen, stukken te raadplegen of in te zien voor zover relevant voor de behandeling van de klacht.
2. Voor zover vereist, geschiedt het inwinnen van informatie en raadplegen of inzien van stukken met schriftelijke toestemming van degene die de klacht heeft ingediend.

Bijstand derden

1. Partijen kunnen zich desgewenst laten bijstaan door derden.
2. De klachtencommissie kan partijen oproepen in persoon bij de hoorzitting te verschijnen.

Termijnen

1. De klachtencommissie stelt binnen acht weken na ontvangst van de klacht de klager en de aangeklaagde aanbieder schriftelijk in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. Bij dreigende overschrijding van de termijn informeert de klachtencommissie de klager en de aangeklaagde aanbieder hierover schriftelijk met vermelding van de redenen en van de termijn waarbinnen zij de uitspraak tegemoet kunnen zien. Intrekking van de klacht Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt. Als de klacht om deze reden niet verder wordt behandeld, deelt de klachtencommissie dit mee aan de aanbieder en de klager.

Het oordeel 1.

Het oordeel van de klachtencommissie is schriftelijk en voldoet daarnaast aan de volgende vereisten: a. het oordeel bevat de naam van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder; b. het oordeel bevat de namen van de voorzitter en de leden die de klacht hebben behandeld; c. het oordeel bevat een omschrijving van relevante feiten en omstandigheden; d. het oordeel bevat een omschrijving van de klacht; e. het oordeel bevat de standpunten van de indiener van de klacht en de aangeklaagde aanbieder; f. het oordeel geeft de wijze waarop de klacht is behandeld weer; g. het oordeel geeft het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht weer; h. het oordeel is met redenen omkleed; i. het oordeel moet zijn ondertekend; j. het oordeel geeft eventuele aanbevelingen of advies; k. het oordeel wordt schriftelijk aan partijen en – als dat niet dezelfde persoon is – aan de aanbieder en aan Klachtenportaal Zorg meegedeeld.

Vervolg op oordeel door aanbieder

De aanbieder deelt de klager en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Bij afwijking van deze termijn, doet de aanbieder daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de aanbieder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Bekendmaking klachtenregeling

De aanbieder draagt er zorg voor dat deze klachtenregeling bij cliënten wordt bekendgemaakt, onder andere door vermelding op de eigen website, het verstrekken van folders en het mondeling wijzen op het bestaan van de klachtenregeling in geval van een klacht.

Geheimhouding

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens, behoudens de uit de wet voortvloeiende meldplicht, niet aan derden mogen worden verstrekt.

Verslaglegging

- Het Klachtenportaal Zorg brengt jaarlijks voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van de werkzaamheden van de klachtencommissie.
- Beschreven worden het aantal en de aard van de klachten, de door de klachtencommissie behandelde klachten, de strekking van de oordelen en eventuele aanbevelingen.
- Het jaarverslag wordt gepubliceerd en ingediend bij de IGJ.
- Het jaarverslag is op te vragen door cliëntenraden en wordt ter inzage gelegd bij aanbieders die daarom verzoeken. Van de ter inzage legging wordt mededeling gedaan.

Bewaarplicht

Klachtenportaal Zorg bewaart alle stukken met betrekking tot een klacht en de behandeling daarvan in een dossier, dat maximaal twee jaar wordt bewaard nadat de klacht is afgerond, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze stukken langer te bewaren. You-care zal deze bewaartermijnen ook hanteren.