

Klachtenregeling Thuiszorg Het Friese Land

De medewerkers van Thuiszorg Het Friese Land doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u hierover niet tevreden bent. Hebt u opmerkingen of klachten, bijvoorbeeld over de zorg thuis, over het huishoudelijk werk en/of over de manier waarop u te woord bent gestaan? Twijfel dan niet om dit aan ons door te geven. Dat helpt ons om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren. Wij horen graag van u wat er beter kan en gaan samen met u op zoek naar een oplossing.

Bij wie kunt u met uw klacht terecht?

Het is altijd het beste om een klacht direct te bespreken met degene die volgens u verantwoordelijk is. Deze medewerker zoekt dan samen met u naar een goede oplossing.

Vindt u dit lastig, geeft de medewerker geen gehoor of bent u niet tevreden over de oplossing? Neem dan contact op met de leidinggevende van de afdeling of met de regiomanager. De leidinggevende of manager kijkt dan samen met u naar de situatie.

Als u uw klacht liever niet met de medewerker, de leidinggevende of regiomanager bespreekt, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris kiest geen partij, heeft geen oordeel en is onafhankelijk. U kunt uw klacht daar vrijblijvend bespreken. De klachtenfunctionaris kan u informeren, adviseren en ondersteunen en probeert met u de beste manier te vinden om uw klacht op te lossen.

U kunt uw klacht op de volgende manieren bij de klachtenfunctionaris melden:

• **Schriftelijk**

U dient uw klacht in bij (een postzegel is niet nodig):

Thuiszorg Het Friese Land
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 6039
8900 VC LEEUWARDEN

• **Online**

Of u stuurt een email met onderwerp Klacht naar: klachten@thfl.nl

Vergeet niet uw naam, adres en telefoonnummer te vermelden.

Als u er ondanks de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uitkomt en u uw klacht wilt indienen, dan kunt u dit doen door een brief aan de algemeen directeur van Thuiszorg Het Friese Land te schrijven. De klachtenfunctionaris kan u vertellen hoe u dat doet.

Bemiddeling en onderzoek

Wanneer uw klacht bij de algemeen directeur is binnengekomen, ontvangt u hiervan een bevestiging. Er wordt vervolgens gekeken of er klachtbemiddeling is ingezet of dat u hiermee instemt dit alsnog te doen. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt of heeft geleid, dan laat de algemeen directeur uw klacht onderzoeken door de afdeling Control, of eventuele andere interne deskundigen die erbij betrokken zijn. Afhankelijk van de aard en ernst van de klacht kan de algemeen directeur besluiten om externe onderzoekers in te schakelen.

In gesprek met u

De werkwijze van het onderzoek wordt vastgesteld op de inhoud van de klacht en de complexiteit. Vast onderdeel van het onderzoek is dat er een gesprek plaatsvindt met u als melder van de klacht.

De onderzoekers van afdeling Control of de externe onderzoekers rapporteren over hun onderzoek aan de algemeen directeur van Thuiszorg Het Friese Land en geven daarbij een advies over afhandeling van uw klacht. Ook doen ze op basis van het onderzoek eventuele aanbevelingen richting de organisatie. De algemeen directeur neemt op basis van de onderzoeksresultaten en het advies een besluit. U krijgt hierover schriftelijk bericht.