HulpinGelderland
Hulp bij het huishouden & Ambulante begeleiding

Versie 1.9

Klachten- en geschillenreglement Hulp in Gelderland

Hulp in Gelderland is aanbieder van hulp bij het huishouden en begeleiding. Deze afbakening maakt dat wij als organisatie geen (zorg)handeling op of aan het lichaam van de cliënt uitvoeren. Het klachten- en geschillenregelement met bijbehorende inschatting van de risico's en ernst is hierop afgestemd.

Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van of namens cliënten aan wie door Hulp in Gelderland diensten wordt aangeboden. De melder blijft eerste aanspreekpunt rondom de klacht.

De drempel voor klachten en geschillen proberen wij zo laag mogelijk te houden. Een klacht over de dienstverlening kunt u bij ons aangeven per mail (info@hulpingelderland.nl), per telefoon (0316-344771) of per brief richting het adres dat staat aangegeven in de cliëntmap.

Wanneer u de klacht niet direct bij het eerste aanspreekpunt neer wenst te leggen kunt u vragen naar de (interne) klachtenfunctionaris, haar contactgegevens staan onderaan het reglement. De (interne) klachtenfunctionaris zal vervolgens contact met u opnemen. Binnen uiterlijk 5 werkdagen zullen wij reageren op uw klacht én het eventuele vervolg ervan opstarten.

De omschrijving van uw klacht wordt vervolgens opgenomen in het (beveiligde) cliëntdossier. In dit dossier wordt opgenomen wie de klacht heeft gemeld, inclusief een feitelijke omschrijving van de melding. U heeft recht op inzage in dit dossier.

Naar aanleiding van de melding wordt er telefonisch contact met u opgenomen om tot een oplossing te komen. Indien gewenst is er altijd de mogelijkheid tot een gesprek op locatie. In het gesprek streven wij ernaar om alle feiten boven tafel te krijgen én alle betrokkenen gesproken te hebben. Op basis hiervan gaan wij met u tot een oplossing komen om de klacht te verhelpen.

Wanneer er gezamenlijk tot een oplossing is gekomen wordt deze vastgelegd in het dossier en richting u gecommuniceerd. Indien de klacht betrekking had op uw hulpverlener aan huis wordt hij/zij ook op de hoogte gebracht van de gemaakte afspraken.

Wanneer u het niet eens bent met de voorgestelde oplossing dan kunt u nieuwe argumenten aandragen of vragen om herbeoordeling van de situatie. Wanneer er sprake is van een geschil kunt u tevens terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij wij zijn aangesloten. De contactgegevens van de externe klachten- en geschillencommissie vindt u heironder.

Contactgegevens interne klachtenfunctionaris:
Sanna Das
0316 344 771

Contactgegevens van de onafhankelijke klachten- en geschillencommissie:
Erisietsmisgegaan.nl
Telefoonnummer: 035-2031585
Website: www.erisietsmisgegaan.nl