

Klachtenreglement DNZT thuiszorg

Inleiding

Dit reglement beschrijft hoe DNZT thuiszorg klachten behandelt. DNZT ziet klachten als signalen waarmee de kwaliteit van de zorgverlening kan worden verbeterd.

Iedereen die gebruik gaat maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de zorg- en dienstverlening kan een klacht indienen bij DNZT. Ook kunt u namens een belanghebbende of betrokkene een klacht indienen.

Wat is een klacht?

U kunt bij DNZT terecht met uw uitingen van onvrede over de zorg- en dienstverlening. We gaan ervan uit, dat u eerst probeert uw onvrede bespreekbaar te maken met degene die deze veroorzaakt. U kunt uw onvrede telefonisch voorleggen aan een van onze kantoormedewerkers. Onze medewerkers nemen deze melding serieus en streven ernaar het ongenoegen zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Als de melding van onvrede niet direct kan worden opgelost, beschouwt DNZT deze als een formele klacht.

U kunt uw klacht ook schriftelijk richten aan de directie van DNZT thuiszorg, Stationsweg 44, 7941 HE MEPEL of mailen naar info@dnzt.nl. Hiervoor kunt u een klachtenformulier op onze website: www.dnzt.nl invullen. Uitgezonderd zijn klachten over tarieven en schadeclaims.

Klachtenbehandeling

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris neemt de formele (niet direct oplosbare) klacht in behandeling en volgt daarbij de volgende stappen:

- Binnen twee werkdagen na binnenkomst van de klacht ontvangt u een reactie van de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris neemt contact met u op en, indien van toepassing, met andere betrokkenen en medewerkers. De klachtenfunctionaris probeert de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen twee weken naar tevredenheid op te lossen.
- De klachtenfunctionaris bericht u, indien nodig, schriftelijk binnen twee weken over de behandeling van de klacht.
- Als DNZT van oordeel is dat voor een zorgvuldige beoordeling nader onderzoek nodig is, kan de behandeltermijn met maximaal drie weken worden verlengd.
- Indien nodig vindt overleg met de opdrachtgever plaats om tot een oplossing te komen.
- De klachten worden ieder kwartaal in het kwaliteitsoverleg met het dagelijks bestuur, het management en de kwaliteitsadviseur geanalyseerd. Indien nodig worden organisatiebrede verbetermaatregelen genomen.
- De klachten en bijbehorende correspondentie worden gearhiveerd.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij Stichting Zorggeschil. DNZT is lid van Zorgthuisnl. Deze brancheorganisatie is aangesloten bij de geschilleninstantie.