

## Klachtenreglement AtHomeFirst

### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

#### *Artikel 1. Begripsomschrijvingen*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. AtHomeFirst: thuiszorgorganisatie AtHomeFirst en al haar dochtermaatschappijen met een hoofdvestiging te Huis ter Heide.
- b. klacht: iedere uiting van ongenoegen of onvrede over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) AtHomeFirst danwel over de dienstverlening door AtHomeFirst.
- c. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor AtHomeFirst, ongeacht of hij in dienst is van AtHomeFirst of werkzaam namens en in opdracht van AtHomeFirst.
- d. klager: de cliënt die een klacht indient.
- e. klachtenfunctionaris: een medewerker van AtHomeFirst die de klachten behandelt en niet bij de betreffende gedraging waarop de klacht betrekking heeft, is betrokken.
- f. Geschillencommissie: de onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen.

#### *Artikel 2. Doelstellingen*

1. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. Het opheffen van individueel ongenoegen en wegnemen van gevoelens van onrecht bij klager;
3. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde (of beklagde);
4. Het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door AtHomeFirst, door het signaleren van vaker mogelijk voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

#### *Artikel 3. Klachtrecht*

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop AtHomeFirst zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij AtHomeFirst.
2. Onder een ieder wordt tevens verstaan een nabestaande van de overleden klager dan wel een vertegenwoordiger van de klager.

#### *Artikel 4. Behoorlijke behandeling*

AtHomeFirst draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten. Een klacht wordt bij voorkeur opgelost door klager en aangeklaagde gezamenlijk. AtHomeFirst faciliteert dit zo veel mogelijk. De klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.

### Hoofdstuk 2. Indienen en in behandeling nemen van klachten

#### *Artikel 5. Indienen van een klacht*

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Mondelinge indiening geschiedt via telefoonnummer 088-3210155. Schriftelijke indiening geschiedt via adres Dolderseweg 2-M, 3712BP Huis ter Heide of per e-mail naar klachten@athomefirst.nl. Indien nodig wordt een mondelinge klacht door AtHomeFirst in overleg met de indiener op schrift gesteld.
2. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;

- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
4. AtHomeFirst kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

#### *Artikel 6. Niet verplicht in behandeling nemen*

1. AtHomeFirst is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - d. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Klachten die betrekking hebben op de dienstverlening door het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ), de gemeente of het Centraal Administratiekantoor (CAK) vallen buiten dit klachtenreglement.
3. AtHomeFirst is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging volgens AtHomeFirst kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **Hoofdstuk 3. Klachten**

#### *Artikel 7. Behandeling klacht*

De behandeling van de klacht geschiedt door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

#### *Artikel 8. Ontvangst klacht*

1. Zodra een klacht is ontvangen, wordt deze voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en de medewerker van AtHomeFirst op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
2. AtHomeFirst zal een klacht over welke behandeling kennelijk een andere instantie bevoegd is, in overleg met de indiener onverwijld naar die instantie zenden.
3. AtHomeFirst zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

#### *Artikel 9. Directe klachtenafhandeling*

1. De klachtenfunctionaris neemt (indien mogelijk en niet nadrukkelijk is uitgesloten bij de indiening van de klacht) binnen 5 werkdagen telefonisch contact op met de klager om de ontvangst van de klacht te bevestigen en indien gewenst de klacht te bespreken met de klager.
2. In dit telefoongesprek kan eventueel de zienswijze van de klager en AtHomeFirst worden uitgewisseld.
3. Zodra de klachtenfunctionaris namens AtHomeFirst naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
4. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat AtHomeFirst er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid mondeling is afgehandeld.
5. De medewerker van AtHomeFirst op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht van de afhandeling en indien nodig aangesproken op zijn bejegening, handeling of nalaten.

6. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld conform artikel 10 e.v. van dit reglement.

#### *Artikel 10. Uitgebreide klachtenafhandeling*

1. Indien artikel 9 lid 6 van dit reglement van toepassing is, ontvangt de klager binnen 2 werkdagen nadat duidelijk is dat de klager niet tevreden blijkt over de directe afhandeling van zijn klacht een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van zijn klacht met daar in informatie over de verdere afhandeling van zijn klacht.
2. Deze informatie bevat:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon.

#### *Artikel 11. Afhandelingstermijn*

1. AtHomeFirst handelt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, af.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van AtHomeFirst noodzaakt, kan AtHomeFirst de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. AtHomeFirst doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

#### *Artikel 12. Mogelijkheid tot horen*

1. AtHomeFirst stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Dit verslag maakt onderdeel uit van de bevindingen zoals in volgend artikel omschreven.

#### *Artikel 13. Bevindingen en conclusies*

De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van AtHomeFirst waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen AtHomeFirst over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

### **Hoofdstuk 4. Geschillen**

#### *Artikel 14. Geschillencommissie*

1. Een geschil met AtHomeFirst kan schriftelijk ter beslechting aan de Geschillencommissie Algemeen worden voorgelegd door een klager, een nabestaande van een overleden klager dan wel een vertegenwoordiger van de klager, indien:
  - a. is gehandeld in strijd met hoofdstuk 3;
  - b. de mededeling, bedoeld in artikel 13, diens klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate wegneemt;

- c. van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van AtHomeFirst in het kader van de zorgverlening bij AtHomeFirst indient.
2. De Geschillencommissie Algemeen behandelt de klacht vervolgens conform haar eigen reglement, welke te vinden is op <https://www.degeschillencommissie.nl/media/1883/adr-reglement.pdf>.

## **Hoofdstuk 5. Overige bepalingen**

### *Artikel 15. Verantwoordingsinformatie*

AtHomeFirst draagt zorg voor de verzameling en registratie van de bij hem ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Dit betreft zowel de directe alsook de uitgebreide klachtenafhandelingsprocedure.

### *Artikel 16. Onvoorziene situaties*

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de directie van AtHomeFirst.

Huis ter Heide, april 2016