

Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de handelwijze van Sentinelzorg in een concreet geval of over de werkwijze van Sentinelzorg in het algemeen. Loopt u niet te lang rond met deze gevoelens, maar praat er over met uw contactpersoon. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de directie van Sentinelzorg: Deze staat u graag te woord en is gedurende kantoortijd te bereiken via de receptie onder telefoonnummer (020 - 416 18 83)

Blijft uw gevoel van ontevredenheid ook na het gesprek groot, dan kunt u overgaan tot het formeel indienen van een klacht. Sentinelzorg kent hiervoor een klachtenprocedure.

Het klachtenreglement is in het informatieboek opgenomen.

Uw klacht kunt u, uitsluitend schriftelijk, indienen bij de directie van Sentinelzorg :

Sentinelzorg
T.a.v. de directie
Dennenrode 100 M5
1102 AE Amsterdam

Vermeld u in de linkerbovenhoek "vertrouwelijk".

Binnen een week ontvangt u een ontvangstbevestiging met daarin informatie over de wijze van behandeling van de klacht. Indien u het niet eens bent met de genomen beslissing of indien u van mening bent dat uw klacht niet conform het klachtenreglement is behandeld, dan kunt u in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg (LKT).

Klachtenreglement Sentinelzorg

ALGEMEEN

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

a. Sentinelzorg :

de organisatie de cliënt een zorgovereenkomst heeft afgesloten.

b. cliënt:

degene met wie de organisatie een zorgovereenkomst heeft afgesloten.

d. zorgovereenkomst:

overeenkomst waarbij de organisatie zich tegenover de cliënt verbindt tot de levering van diensten conform gedurende de afgesproken uren.

e. contactpersoon, degene met wie door de directie één der volgende overeenkomsten is gesloten:

1. arbeidsovereenkomst;
2. overeenkomst tot opdracht;
3. stage-overeenkomst;
4. vrijwilligersovereenkomst.

f. directie:

het hoogst uitvoerende orgaan van Sentinelzorg , dat nauw contact onderhoudt met de contactpersoon van Sentinelzorg .

g. klacht:

elk naar voren gebracht bezwaar tegen het handelen of tegen het nalaten van handelen, alsmede tegen een genomen besluit door een medewerker of de directie van Sentinelzorg dat gevolgen heeft voor de betrokken cliënt.

h. klager:

een cliënt die een klacht indient.

i. wettelijk vertegenwoordiger:

de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de cliënt optreedt om de belangen van de cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.

j. vertrouwenspersoon:

de persoon die zonder wettelijke basis optreedt namens de cliënt en/of betrokkene dan wel hen bijstaat, die in geen enkele relatie (direct noch indirect) staat tot de zaak waarover de klacht wordt ingediend.

k. betrokkene:

degene op wie de klacht betrekking heeft.

l. adviseur:

degene door wie de directie zich in de uitoefening van zijn taken kan laten bijstaan en die geen arbeidsrechtelijke of bestuurlijke binding heeft met de organisatie, noch anderszins betrokken is bij de dienstverlening die door de organisatie wordt geboden.

Artikel 2 - Soorten procedures

Het klachtenreglement kent een interne klachtenprocedure en een beroepsprocedure.

Artikel 3 - Vertrouwenspersoon

De klager alsmede de betrokkene kunnen zich zowel in de interne klachtenprocedure als in de beroepsprocedure laten bijstaan dan wel vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon.

Deze vertrouwenspersoon mag niet in relatie staan tot de zaak waarover de klacht c.q. het beroepsschrift wordt ingediend en dient in alle opzichten mee te werken aan een ordelijke behandeling van de zaak.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

Artikel 4 - Indiening

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directie van Sentinelzorg onder vermelding van naam en adres van de klager alsmede de redenen van de klacht. Het adres luidt:

Sentinelzorg
T.a.v. de directie
Dennenrode 100 M5
1102 AE Amsterdam

Artikel 5 - Bevestiging van ontvangst

De directie van Sentinelzorg zendt na ontvangst van de klacht binnen een week een bevestiging aan de klager. Indien de directie de klacht niet in behandeling kan nemen, bericht hij dat tegelijkertijd aan klager onder opgave van redenen. Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, licht de directie de klager in over de verdere procedure en doet hij tevens zo spoedig mogelijk een afschrift van de klacht toekomen aan bij de klacht betrokkene(n).

Artikel 6 - Onderzoek

De directie stelt naar aanleiding van de ingediende klacht een onderzoek in en kan zich laten informeren - dan wel bijstaan - door een adviseur.

Artikel 7 - Horen van partijen

De directie zal zo mogelijk binnen veertien dagen na indiening van de klacht de betrokken partijen horen. Dit 'horen' kan zowel mondeling als schriftelijk. Van een mondelinge behandeling maakt de directie een verslag op.

Artikel 8 - Beslistermijn

De directie beslist binnen een maand na indiening van de klacht over de gegrondheid daarvan en deelt zijn gemotiveerde beslissing schriftelijk aan de partijen mede. Indien deze termijn niet haalbaar is, kan het bestuur deze termijn gemotiveerd eenmalig verlengen.

BEROEPSPROCEDURE

Artikel 9 - Beroep

Indien klager het niet eens is met de beslissing van de directie of indien klager van mening is dat de klacht niet conform dit reglement is behandeld, kan klager in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg (LKT)

Voor deze beroepsgang is het klachtenreglement van de LKT van toepassing. Een kopie van dit reglement wordt, tezamen met de beslissing van de directie, aan de klager toegezonden, maar is tevens op te vragen bij het directiesecretariaat van Sentinelzorg.

De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de secretaris van de LKT, per adres:

Landelijke Klachtencommissie Thuiszorg

Postbus 100
3980 CC Bunnik
Tel. 030 - 659 63 12/030 - 659 63 11