

KLACHTENPROCEDURE WMO EN JEUGDZORG HEXTRA BEGELEIDING

Wanneer u niet tevreden bent over de geboden begeleiding dan zoeken we graag samen naar een oplossing. Mogelijk heeft u eerder al met uw begeleider gesproken over uw onvrede maar heeft dat niet aan uw verwachtingen voldaan. Hextra begeleiding maakt gebruik van de onafhankelijke klachtenregeling en afhandeling via het Instituut Verantwoorde Zorg (IVZ).

In de uitwerking van de procedure wordt verder gesproken over “de klager”.

De procedure is als volgt:

1. Een klacht kan telefonisch of schriftelijk worden gemeld bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris:
 - a. Dienstdoende klachtenfunctionaris: 06-2329 5375
 - b. Per mail: klachtenfunctionaris@ivz.care
2. Binnen 5 werkdagen neemt de klachtenfunctionaris contact met de klager op om de klacht door te nemen en afspraken te maken over de behandeling van de klacht.
3. Behandeling van de klacht kan op twee manieren:
 - a. Door bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris (zie punt 4).
 - b. Door voordracht van de klacht voor de onafhankelijke klachtencommissie (zie punt 5).
4. Bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris legt contact met de begeleider om zijn/haar kant van het verhaal te horen en gezamenlijk met de klager wordt gezocht naar een oplossing. Als de klager tevreden is met het resultaat dan is de klacht afgehandeld.
5. Behandeling van de klacht door de onafhankelijke klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement IVZ. De klacht moet schriftelijk worden ingediend en wordt in behandeling genomen als deze aan de voorwaarden van het klachtenreglement voldoet. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Het onderzoek en het oordeel moet binnen 6 weken zijn afgerond en aan de klager kenbaar zijn gemaakt. In overleg met de klager kan de klachtencommissie de termijn met 4 weken verlengen.
6. Binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, maakt Hextra begeleiding aan de klager en de klachtencommissie bekend of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Wanneer niet aan deze termijn kan worden voldaan geeft zij schriftelijk de reden daarvan aan en op welke termijn dat wel gebeurt.