

Klachtenregeling:

Heeft u een klacht?

Heemz.org (onderdeel van Stichting PluZorg) biedt kwaliteitszorg bij haar zorgbedrijven.



Wanneer u ontevreden bent over de geboden zorg, bespreekt u dit allereerst met het zorgbedrijf/ de zorgondernemer. Komt u er met het zorgbedrijf/ de zorgondernemer niet uit, of wilt u uw klacht liever niet bij het zorgbedrijf/ de zorgondernemer melden? Dan kunt u uw klacht schriftelijk, per e-mail of telefonisch/ mondeling op de volgende manieren kenbaar maken bij Heemz.org.

U kunt hiervoor telefonisch of per e-mail contact opnemen met het centraal kantoor van Stichting PluZorg per e-mail info@pluzorg.nl of T [06-49287400](tel:06-49287400) of een keuze maken uit één van de volgende mogelijkheden:

- Bij het bestuur van Heemz.org bij voorkeur per e-mail info@pluzorg.nl t.a.v. JSC van Dijk
- Bij de voorzitter van de Raad van Toezicht van Stichting PluZorg bij voorkeur per e-mail rvt@pluzorg.nl t.a.v. voorzitter Raad van Toezicht
- Bij de (externe) vertrouwenspersoon Annet Spielberg, via e-mail info@bureauspielberg.nl of telefonisch 06-10118379

Of kiezen voor een van onderstaande mogelijkheden:

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg AKJ

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Stichting Heemz.org.

Wat kan de vertrouwenspersoon voor jou doen?

Het kan gebeuren dat je ontevreden bent over de hulp die je krijgt. Als je er niet uitkomt met Stichting Heemz.org, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van het AKJ. Allereerst luisteren zij naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval zal de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus nemen. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon je ondersteunen bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met Stichting Heemz.org.

Zo bereik je het AKJ

Bel naar 088-5551000

Mail naar info@akj.nl

Chat met een vertrouwenspersoon via de website www.akj.nl. De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 15.00 tot 17.00 uur.

Afhandeling klacht door Heemz.org

Wanneer u uw klacht bij Heemz.org indient ontvangt u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging en een verwachte datum van afhandeling. Klachten, ingediend bij Heemz.org, worden binnen vier weken afgehandeld. Als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost overlegt Heemz.org met de plaatsende instantie. Ook zij kunnen een onafhankelijke klachtencommissie inschakelen.

Privacy beleid

Heemz.org gaat zorgvuldig om met de gegevens die over u als cliënt worden vastgelegd. Bij het zorgbedrijf waar u als cliënt de zorg ontvangt wordt een zorgdossier samengesteld waarin is vastgelegd: De persoonlijke gegevens van de cliënt worden vastgelegd in een persoonlijk cliëntendossier. Dit cliëntendossier is aanwezig bij het zorgbedrijf. Alleen de hieronder genoemde onderdelen 1 t/m 4 zijn tevens aanwezig bij het hoofdkantoor van Heemz.org; deze zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de (financiële) administratie.

Het gaat hierbij om de volgende gegevens van de cliënt:

Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, BSN nummer.

1. Telefoonnummer en e-mailadres (indien van toepassing)
2. Basisgegevens van de door gemeente afgegeven beschikking/ indicatie
3. Contactgegevens van vertegenwoordiger en/of contactpersonen
4. Gegevens medicijngebruik (indien van toepassing)
5. Bijzonderheden mbt. de leefsituatie
6. Afspraken met andere zorgaanbieders (indien van toepassing)
7. Persoonlijk Zorgplan

De zorgondernemer is ervoor verantwoordelijk dat deze persoonlijke cliëntendossiers met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

In het Heemz.org Kwaliteitssysteem is vastgelegd dat de zorgondernemer en zijn/haar medewerkers een geheimhoudingsverklaring tekenen. Elk bij Heemz.org aangesloten zorgbedrijf voldoet aan dit Kwaliteitssysteem.

Tijdens een audit voor dit Kwaliteitssysteem wordt door de auditor gecontroleerd of het cliëntendossier volledig is. Uw privacy is gewaarborgd doordat de auditor niet ingaat op de inhoud van het dossier maar wel kijkt of de gemaakte afspraken worden nagekomen en of er wordt geëvalueerd. Voor dit proces is uw toestemming nodig in de vorm van een door u of uw wettelijk vertegenwoordiger ondertekend toestemmingsformulier.