

## **VII. Klachtenprocedure**

### **Inleiding**

Jeremiasse Care2Move houdt om zijn kwaliteit te verbeteren binnen één maand na aflevering van een hulpmiddel een enquête met antwoordenvolpette waarop de mate van klanttevredenheid aangegeven kan worden. Hierop kunnen suggesties gedaan worden, maar waarop men ook aan kan geven dat men contact wil voor meer uitleg. Bij de aflevering van de voorziening wordt goed aangegeven hoe cliënten een klacht in kunnen dienen. Cliënten worden geadviseerd om van deze mogelijkheid gebruik te maken als zij niet tevreden zijn over de levering of handelswijze van Jeremiasse Care2Move. Er zijn 2 fasen in het klachtenafhandelingsproces. Fase A. klachtenafhandeling via Jeremiasse Care2Move en Fase B. klachtenafhandeling via de gemeente en het SWVO.

### **Klachtenprocedure A.**

- 1) Als de gebruiker van hulpmiddelen niet te vreden is neemt deze rechtstreeks contact met Jeremiasse Care2Move.
- 2) Jeremiasse Care2Move probeert het probleem op korte termijn te verhelpen.
- 3) Als de problemen met het hulpmiddel blijven aanhouden en de Wmo- gebruiker ontevreden blijft over de wijze van aflevering, onderhoud, aanpassing of een eventuele reparatie dient deze zich te wenden tot de gemeente.

### **Klachtenprocedure B.**

1. De gemeente gaat na of Klachtenprocedure A is doorlopen. Zo nee, dan kan via telefonisch contact tussen gemeente en Jeremiasse Care2Move, de leverancier alsnog actie ondernemen.
2. Zo ja, dan vult de gemeente het algemene Wmo-klachtenformulier in en verzend die aan het SWVO. Bijlage e.
3. De klacht wordt zo exact mogelijk met verifieerbare gegevens (naam gebruiker, product, data, offertes e.d.) en zo zorgvuldig mogelijke beschrijving van de voorgeschiedenis op schrift gesteld door de medewerker van het Wmo loket.
4. De schriftelijke klacht wordt doorgestuurd (mail) naar het SWVO.
5. Het secretariaat van het SWVO onderneemt onmiddellijk actie en neemt direct contact op met Jeremiasse Care2Move per mail en eventueel telefonisch.
6. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de cliënt en de aanbestedende dienst een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht met de procedure die bij de beantwoording hiervan gevolgd wordt en wie de klacht verder behandelt.
7. De klacht wordt steeds zo spoedig mogelijk, doch maximaal binnen twee weken, afgehandeld. Het SWVO en de gebruiker ontvangt een schriftelijk verslag van de wijze waarop de klacht afgehandeld en opgelost is en van de maatregelen die genomen zijn om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Hierin wordt aangegeven of de gebruiker al dan niet heeft ingestemd met de uiteindelijke afdoening.
8. Indien de klacht niet binnen 5 werkdagen afgehandeld wordt, wordt binnen maximaal 4 weken in een tweede rapportage aan het SWVO verslag gedaan van de definitieve oplossing.
9. De gebruiker en SWVO hebben tijdens de procedure het recht stukken bij Jeremiasse Care2Move in te zien die op de zaak betrekking hebben. De gebruiker kan en mag altijd de klacht mondeling toelichten en kan zich bij laten staan of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Het secretariaat van het SWVO bewaakt of de klacht door Jeremiasse Care2Move naar tevredenheid wordt opgelost. In geval van een voortdurend verschil van mening tussen respectievelijk gebruiker enerzijds en Jeremiasse Care2Move anderzijds is het mogelijk dat het secretariaat zich niet beperkt tot het bewaken van het afhandelingsproces, maar tevens optreedt als bemiddelaar / onderhandelaar namens de gemeenten.

1. Het secretariaat van het SWVO informeert de gemeente van inwoning van de gebruiker via toezending van de schriftelijke rapportages. De gemeente informeert op haar beurt de gebruiker.
2. Indien uiteindelijk sprake blijkt te zijn van een geschil treedt het bepaalde hieromtrent in de mantelovereenkomsten in werking, d.w.z. er wordt een geschillencommissie ingesteld (Jeremiasse Care2Move en het SWVO wijzen elk een deskundige aan die vervolgens in gezamenlijkheid een derde vragen als onafhankelijk voorzitter, etc.)