

Klachtenreglement Esma dienstverlening

Eerst zelf proberen een klacht met Esma dienstverlening oplossen

Het kan gebeuren dat een geleverde diensten niet voldoet aan uw verwachting, u bent niet tevreden. Het beste is om onvrede direct aan te geven, maar het kan zo zijn dat u zich pas later bewust wordt van wat er (niet) is gebeurd.

De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de uitvoerende of een leidinggevende van Esma dienstverlening. In een open en eerlijk gesprek kunt u samen op zoek naar een oplossing. Het is niet altijd makkelijk om onvrede te uiten bij een uitvoerende, daarom geven we u een aantal tips:

- U vraagt de betreffende uitvoerder of Esma dienstverlening om een afspraak te maken voor een gesprek
- Het beste is om een gesprek te hebben zo snel mogelijk na het ontstaan van ontevredenheid.
- Als u dat prettig vindt kunt u bijvoorbeeld een familielid vragen bij het gesprek aanwezig te zijn.

Een goede voorbereiding op het gesprek helpt! Bereidt u voor zodat u kunt uitleggen:

- Wat er is gebeurd?
- Hoe u dat heeft ervaren?
- Wat zijn de gevolgen voor u?
- Zijn dit blijvende gevolgen?
- Wat wilt u bereiken met het gesprek?
- Wat verwacht u van de zorgverlener

Het daadwerkelijk voeren van dergelijk gesprek kan emoties oproepen, zowel bij u als bij de uitvoerende. Emoties mogen er zijn, maar op het moment dat ze de voortgang van het gesprek belemmeren is een korte onderbreking een optie.

Een tweede gesprek kan nodig zijn om het gevoel van ontevredenheid los te laten en/of afspraken te maken.

Esma dienstverlening
Walcherenstraat 11
1025 PL AMSTERDAM
www.esmadienstverlening.nl

Klachtenreglement Esma dienstverlening

Esma dienstverlening hanteert dit interne klachtenreglement bij klachten die door medewerkers en / of cliënten geuit worden met de bedoeling ontevredenheid bij medewerkers en / of cliënten weg te nemen en kwaliteitsverbetering binnen onze bedrijfsprocessen te realiseren. Esma dienstverlening heeft daarom eveneens een passende externe regeling getroffen voor de behandeling van klachten over een gedraging van haar of van voor haar werkzame personen jegens een cliënt. Deze regelingen worden middels ons klachtenreglement op verzoek aldan per reguliere post of elektronisch in pdf formaat toegezonden naar onze klanten. Dit klachtenreglement is ook in pdf te downloaden van onze website: www.esmadienstverlening.nl

Definitie van een klacht

Een klacht is naar definitie van Esma dienstverlening: *een uiting van ontevredenheid gericht aan Esma dienstverlening met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing wordt verwacht* ¹. *Indien deze eerste uiting niet resulteert in een tevreden oplossing kan de klacht opschrift worden gezet en naar Esma dienstverlening worden verstuurd* ².

Wijze van communiceren

Esma dienstverlening communiceert bij voorkeur eerst middels een persoonlijke afspraak(en), en nadien elektronisch per e-mail en / of per telefoon. Het toesturen van een geschreven en ondertekend brief die de klacht eveneens verwoordt van onze cliënten en / of medewerkers (aldan met een machtigingsformulier van een derde namens onze cliënt / medewerker) is natuurlijk ook altijd mogelijk. Het adres vindt u onder aan elke pagina van dit klachtenreglement. De wijze van communiceren in het kader van klachten door Esma dienstverlening is dat wij met wederzijds respect en begrip voor onze cliënten en medewerkers, en wij willen graag samen met onze cliënten en medewerkers tot een bevredigende oplossing komen zodat wij eventuele herhaling in de toekomst kunnen voorkomen bij onze cliënten en / of medewerkers.

¹ Rechten en plichten van de indiener van de klacht bij Esma dienstverlening, lid 4

² Rechten en plichten van de indiener van de klacht bij Esma dienstverlening, lid 5

Klachtenreglement Esma dienstverlening

Rechten en plichten van de indiener van een klacht bij Esma dienstverlening

1. Iedere cliënt of medewerker heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt géén nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
3. Esma dienstverlening draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
4. Een klacht dient eerst met de uitvoerder of Esma dienstverlening zelf te worden besproken. Bij voorkeur binnen acht (8) werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen tien (10) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden aldan verbaal en / of schriftelijk te worden gemeld aan Esma dienstverlening.
5. Een schriftelijke klacht wordt bij voorkeur ondertekend (tenzij elektronisch ingediend) door de indiener indien de klant er met uitvoerder niet uitkomt en bevat tenminste naam en adres van de indiener, de dagtekening, en de omschrijving van de klacht.
6. Esma dienstverlening kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste lid voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
7. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
8. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Esma dienstverlening beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

Klachtenreglement Esma dienstverlening

Behandeling van klachten

De klager ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht aldan per post of elektronisch. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

1. De behandelaar van de klacht is bij voorkeur niet bij de klacht betrokken, of stelt zich bij de behandeling onafhankelijk op.
2. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen binnen een termijn van 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk, aldan elektronisch, in kennis gesteld.
3. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.
4. Een klacht wordt binnen een periode van 6 weken na ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de ingediende klacht zijn/worden getroffen. Het besluit of welke getroffen maatregelen ook, met betrekking tot de klacht, die relevant is (zijn) voor de klager of het betrokken personeel, behoort aan hen te worden bekendgemaakt zodra het besluit of de maatregelen is genomen.
5. Esma dienstverlening gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming. De klacht, het onderzoek, en de afhandeling, worden in het dossier van cliënt of medewerker bijgehouden.

Klachtenreglement Esma dienstverlening

Externe klachtenfunctionaris Esma dienstverlening: PGB CLIËNTEN

Mocht de klacht intern niet naar tevredenheid van **uitsluitend onze PGB cliënten** zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke externe derde partij. Esma dienstverlening heeft daar dus uitsluitend voor haar cliënten de mogelijkheid om bij :

**Klachtenportaal Zorg
Westerstraat 117
1601 AD Enkhuizen**

in te dienen of direct op: <https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen/>. De klachten worden dan extern behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Na de behandeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris is voor Esma dienstverlening het interne- en externe klachtentraject definitief afgerond. Wij gaan er vanuit dat wij met onze cliënten dan een bevredigende oplossing hebben gevonden, en verder kunnen gaan met u als tevreden klant.

Externe klachtenfunctionairs Esma dienstverlening: PARTICULIERE CLIËNTEN

Mocht de klacht intern niet naar tevredenheid van **uitsluitend onze particuliere cliënten** zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke externe derde partij. Esma dienstverlening heeft daar dus uitsluitend voor haar particulieren cliënten de mogelijkheid om bij:

**Mw. T. Soares
Drietandstraat 34
1445 HM PURMEREND**

De klachten worden dan extern behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Na de behandeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris is voor Esma dienstverlening het interne- en externe klachtentraject definitief afgerond. Wij gaan er vanuit dat wij met onze cliënten dan een bevredigende oplossing hebben gevonden, en verder kunnen gaan met u als onze klant.

**Esma dienstverlening
Walcherenstraat 11
1025 PL AMSTERDAM
www.esmadienstverlening.nl**