

KLACHTENREGELING FOUR-LEAF CLOVER HOMECARE

Versie 1.0 - 19 augustus 2026

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

KvK-nummer: 75418142

AGB-code: 75756530

E-mail: Flhomecare@outlook.com

1. Waarom deze klachtenregeling er is

Four-Leaf Clover Homecare vindt het belangrijk dat cliënten, vertegenwoordigers en naasten zich gehoord voelen. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Bijvoorbeeld over de zorg, de communicatie, de planning, een gemaakte afspraak of de manier waarop u bent behandeld.

Met deze klachtenregeling leggen wij uit hoe u onvrede of een klacht kunt melden, wat wij daarmee doen en welke stappen mogelijk zijn wanneer wij er samen niet uitkomen.

Het doel is om klachten zorgvuldig, laagdrempelig en respectvol te behandelen. Waar mogelijk zoeken wij naar herstel van vertrouwen en naar een oplossing die past bij de situatie.

2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze klachtenregeling geldt voor cliënten van Four-Leaf Clover Homecare en voor personen die namens een cliënt optreden. Denk aan een wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, mantelzorger, familielid of contactpersoon.

Ook nabestaanden kunnen een klacht indienen wanneer de klacht gaat over zorg of ondersteuning die aan de cliënt is geleverd.

De regeling gaat over zorg, ondersteuning, begeleiding, verzorging, verpleging, communicatie, planning, begeleiding en andere werkzaamheden die door of namens Four-Leaf Clover Homecare worden uitgevoerd.

3. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is iedere uiting van onvrede over het handelen of nalaten van Four-Leaf Clover Homecare of van iemand die namens Four-Leaf Clover Homecare werkt.

Een klacht kan bijvoorbeeld gaan over:

- de manier waarop u bent aangesproken of behandeld
- de kwaliteit of uitvoering van de zorg
- het niet nakomen van gemaakte afspraken
- planning, bereikbaarheid of communicatie
- privacy of omgang met persoonsgegevens
- een incident, fout of onveilige situatie
- schade of vermissing van eigendommen
- onduidelijkheid over administratie, facturen of zorgafspraken

Ook wanneer u twijfelt of iets officieel een klacht is, mag u contact met ons opnemen. Wij denken dan met u mee over de beste vervolgstap.

4. Uitgangspunten bij klachten

Four-Leaf Clover Homecare behandelt klachten volgens een aantal vaste uitgangspunten:

- U wordt serieus genomen.
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Wij luisteren naar uw ervaring en geven ruimte voor uitleg.
- Wij zoeken waar mogelijk naar een praktische oplossing.
- Een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de zorg die u ontvangt.
- Wij gebruiken klachten om onze zorg en werkwijze te verbeteren.

Wij verwachten ook dat alle betrokkenen respectvol met elkaar omgaan tijdens de behandeling van een klacht.

5. Eerst samen bespreken

Wanneer u ergens ontevreden over bent, kunt u dit eerst bespreken met de betrokken zorgverlener of met Four-Leaf Clover Homecare. Vaak kan een misverstand, onduidelijkheid of praktische klacht snel worden opgelost door er samen over te praten.

U bent niet verplicht om uw klacht eerst met de betrokken zorgverlener te bespreken. Wanneer u dat niet prettig vindt, kunt u direct contact opnemen met Four-Leaf Clover Homecare of ondersteuning vragen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

6. Een klacht indienen bij Four-Leaf Clover Homecare

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Om misverstanden te voorkomen, vragen wij u een formele klacht bij voorkeur per e-mail in te dienen.

U kunt uw klacht sturen naar:

Four-Leaf Clover Homecare

E-mail: Flhomecare@outlook.com

Vermeld bij uw klacht bij voorkeur:

- uw naam en contactgegevens
- de naam van de cliënt, wanneer u namens iemand anders klaagt
- waar de klacht over gaat
- wanneer de situatie heeft plaatsgevonden
- welke personen erbij betrokken waren, als u dat weet
- wat u graag opgelost of besproken wilt hebben

Wanneer u hulp nodig heeft bij het opschrijven van uw klacht, kunt u ondersteuning vragen aan iemand die u vertrouwt of aan de klachtenfunctionaris.

7. Ontvangst van de klacht

Na ontvangst van uw klacht bevestigt Four-Leaf Clover Homecare dat de klacht is ontvangen. Wij bekijken daarna waar de klacht precies over gaat, wie erbij betrokken zijn en welke aanpak passend is.

Wanneer uw klacht niet duidelijk genoeg is om te behandelen, nemen wij contact met u op voor aanvullende informatie.

Wanneer de klacht niet door Four-Leaf Clover Homecare behandeld kan worden, leggen wij uit waarom dat zo is. Waar mogelijk verwijzen wij u naar de juiste partij of vervolgstap.

8. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Four-Leaf Clover Homecare is aangesloten bij SoloPartners. Via deze partij kunt u, voor zover van toepassing op de geleverde zorg, gebruikmaken van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris kan u helpen met:

- het bespreken van uw onvrede
- het duidelijk formuleren van uw klacht
- het zoeken naar een oplossing
- bemiddeling tussen u en Four-Leaf Clover Homecare
- uitleg over de klachtenprocedure en mogelijke vervolgstappen

De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft als doel om het gesprek op gang te brengen en te helpen bij een zorgvuldige behandeling van de klacht.

9. Behandeling van de klacht

Four-Leaf Clover Homecare behandelt uw klacht zorgvuldig. Afhankelijk van de situatie kunnen wij contact opnemen met u, de betrokken zorgverlener, een vertegenwoordiger, mantelzorger of andere betrokkenen.

Wij bekijken wat er is gebeurd, welke afspraken er zijn gemaakt, welke informatie beschikbaar is en wat nodig is om tot een reactie of oplossing te komen.

Wanneer dat passend is, kan een gesprek worden gepland. U mag zich daarbij laten ondersteunen door iemand die u vertrouwt.

10. Termijnen

Four-Leaf Clover Homecare streeft ernaar om klachten zo snel mogelijk te behandelen.

Een formele klacht wordt in principe binnen zes weken na ontvangst schriftelijk of per e-mail beantwoord. Wanneer meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.

Wanneer verlenging nodig is, laten wij u weten waarom meer tijd nodig is en wanneer u een reactie kunt verwachten.

11. Reactie en mogelijke uitkomsten

Na behandeling van de klacht ontvangt u een reactie. Daarin staat hoe Four-Leaf Clover Homecare naar de klacht kijkt en welke vervolgstappen eventueel worden genomen.

Een uitkomst kan bijvoorbeeld zijn:

- een toelichting of uitleg
- een excuus
- een aanpassing in de zorgafspraken
- een praktische oplossing
- een verbetermaatregel binnen de organisatie
- een gesprek met betrokkenen
- een verwijzing naar een andere procedure, bijvoorbeeld bij schade of privacy

Wanneer wij geen aanleiding zien om een maatregel te nemen, leggen wij dat uit.

12. Speed, veiligheid of directe risico's

Wanneer een klacht gaat over een situatie waarbij direct gevaar, onveiligheid of speed speelt, beoordeelt Four-Leaf Clover Homecare welke maatregelen meteen nodig zijn.

Bij acute medische noodsituaties belt u altijd direct de huisarts, huisartsenpost of 112.

Een klacht vervangt geen spoedmelding. Wanneer onmiddellijke actie nodig is, moet dit direct worden gemeld bij de juiste hulpdienst of betrokken zorgverlener.

13. Klachten waarbij meerdere partijen betrokken zijn

Soms zijn meerdere zorgverleners, organisaties of instanties betrokken bij dezelfde zorgsituatie. Wanneer uw klacht ook over een andere partij gaat, bekijken wij samen hoe de klacht het beste kan worden behandeld.

Waar nodig en toegestaan stemmen wij af met de andere betrokken partij. Dit doen wij alleen wanneer dit nodig is voor een goede behandeling van de klacht en wanneer dit past binnen de privacyregels.

14. Intrekken of pauzeren van een klacht

U kunt een klacht op ieder moment intrekken. Wij kunnen u vragen om dit schriftelijk of per e-mail te bevestigen.

Wanneer u de klacht intrekt, stopt de behandeling daarvan. Four-Leaf Clover Homecare kan de situatie intern nog wel bespreken wanneer dit nodig is voor kwaliteit, veiligheid of verbetering van zorg.

15. Geschillencommissie

Wanneer u er met Four-Leaf Clover Homecare niet uitkomt en de klacht onder de Wkkgz valt, kunt u de klacht mogelijk voorleggen aan de erkende geschillencommissie die via SoloPartners beschikbaar is.

De geschillencommissie is bedoeld voor situaties waarin de klacht niet naar tevredenheid is opgelost via de interne klachtenbehandeling of met hulp van de klachtenfunctionaris.

De voorwaarden, procedure, eventuele kosten en mogelijkheden van de geschillencommissie worden toegelicht door SoloPartners.

16. Privacy en vertrouwelijkheid

Four-Leaf Clover Homecare gaat vertrouwelijk om met informatie die in het kader van een klacht wordt gedeeld.

Gegevens over een klacht worden alleen gedeeld met personen die deze informatie nodig hebben voor de behandeling van de klacht, de zorgverlening, kwaliteitsverbetering of een wettelijke verplichting.

Wanneer gegevens met een externe klachtenfunctionaris of geschilleninstantie worden gedeeld, gebeurt dit alleen voor zover dat nodig en toegestaan is.

17. Registratie en verbetering

Four-Leaf Clover Homecare kan klachten registreren om de behandeling te volgen, afspraken vast te leggen en de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Klachten en signalen helpen ons om te zien waar afspraken, communicatie of werkwijzen beter kunnen.

Waar nodig nemen wij verbetermaatregelen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om extra uitleg, aanpassing van een werkwijze, betere overdracht, extra controle of bespreking binnen het team.

18. Geen benadeling door een klacht

Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de zorg die u ontvangt.

Four-Leaf Clover Homecare vindt het belangrijk dat cliënten en naasten onvrede kunnen uitspreken zonder angst voor nadelige behandeling.

19. Contactgegevens

Voor vragen, onvrede of klachten kunt u contact opnemen met:

Four-Leaf Clover Homecare

Bordewijkhove 30

2717 XS Zoetermeer

E-mail: Flchomecare@outlook.com

Klachtenpartij: SoloPartners

20. Wijzigingen in deze klachtenregeling

Four-Leaf Clover Homecare kan deze klachtenregeling aanpassen wanneer wetgeving, organisatie, werkwijze of afspraken met de klachtenpartij veranderen.

De meest recente versie is op verzoek verkrijgbaar en kan op de website van Four-Leaf Clover Homecare worden geplaatst.

Einde klachtenregeling